



Trung tâm Nghiên cứu Phát triển
và Hỗ trợ Cộng đồng



Tiếp cận thông tin

PAPI

2023

**Chỉ số Hiệu quả Quản trị
và Hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam**

Đo lường từ kinh nghiệm thực tiễn của người dân, năm 2023

15 năm lắng nghe tiếng nói người dân Việt Nam

Việt Nam Tham gia

Việt Nam Sự tham gia của cộng đồng LGBTIQ+

Quản trị địa phương Dịch vụ công

Quản trị địa phương Giảm nghèo Quản trị địa phương

Tham gia Tham gia

Tên trích dẫn nguồn: CECODES, RTA & UNDP (2024). **Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam (PAPI): Đo lường từ kinh nghiệm thực tiễn của người dân, năm 2023**. Báo cáo nghiên cứu chính sách chung của Trung tâm Nghiên cứu phát triển và Hỗ trợ cộng đồng (CECODES), Công ty Phân tích Thời gian thực (RTA) và Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (UNDP). Hà Nội, Việt Nam.

Bảo hộ bản quyền. Không được sao in, tái bản, lưu trữ trong một hệ thống mở hoặc chuyển tải bất kỳ phần nào hoặc toàn bộ nội dung của báo cáo này dưới mọi hình thức như điện tử, sao in, ghi âm hoặc các hình thức khác khi chưa được sự đồng ý của các tổ chức thực hiện nghiên cứu.

Trong trường hợp bản in có lỗi hoặc thiếu trang, vui lòng truy cập bản điện tử từ trang mạng PAPI tại www.papi.org.vn.

Ghi chú: Các quan điểm, phát hiện và kết luận đưa ra trong báo cáo này không nhất thiết phản ánh quan điểm chính thức của các cơ quan tham gia thực hiện nghiên cứu. Đây là ấn bản nghiên cứu mang tính độc lập.

Các bản đồ sử dụng trong báo cáo chỉ mang tính minh họa. Đối với Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (UNDP), cơ quan đồng thực hiện nghiên cứu PAPI, những thông tin được biểu hiện trên bản đồ sử dụng trong ấn phẩm báo cáo này không hàm ý bất kỳ quan điểm nào của Liên Hợp Quốc hoặc UNDP về tính pháp lý của bất kỳ quốc gia, vùng lãnh thổ, tỉnh/thành phố, khu vực, đơn vị hành chính, hoặc về đường biên giới hoặc ranh giới liên quan được biểu thị trên bản đồ.

Thiết kế bìa: Nguyễn Thùy Dương – muntoon.com

Thiết kế ấn phẩm: Golden Sky Co.,Ltd. – www.goldenskyvn.com

Quyết định xuất bản số: 759-2024/CXBIPH/2-25/TN và 642/QĐ-NXBTN ngày 15, tháng 3, năm 2024

ISBN: 978-604-41-2450-6



**Chỉ số Hiệu quả Quản trị
và Hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam**

Đo lường từ kinh nghiệm thực tiễn của người dân, năm 2023

Trung tâm Nghiên cứu phát triển và Hỗ trợ cộng đồng (CECODES)
Công ty Phân tích Thời gian thực (RTA)
Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc tại Việt Nam (UNDP)

MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU	ix
LỜI CẢM ƠN	xi
DANH SÁCH BAN TƯ VẤN PAPI 2023	xiii
TỔNG QUAN VỀ CHỈ SỐ PAPI (2009-2023)	xiv
TÓM TẮT TỔNG QUAN	xvii
GIỚI THIỆU	1
CHƯƠNG 1: HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ VÀ HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP QUỐC GIA VÀ MỐI ƯU TIÊN CỦA NGƯỜI DÂN TRONG NĂM 2023	9
Tổng quan hiệu quả quản trị và hành chính công cấp quốc gia năm 2023	9
Chỉ số nội dung 'Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương' sụt giảm đáng kể trong năm 2023	10
Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công: bức tranh sáng hơn trong năm 2023	13
Những vấn đề hệ trọng nhất năm 2023 và xu thế biến đổi qua thời gian	17
10 vấn đề hệ trọng nhất trong năm 2023 và xu thế biến đổi qua thời gian	17
Đánh giá của người dân về nền kinh tế quốc gia và điều kiện kinh tế hộ gia đình năm 2023	20
Động cơ thúc đẩy di cư nội địa năm 2023	23
Lực đẩy và lực hút di cư nội địa	23
Ảnh hưởng của thiên tai do tác động của biến đổi khí hậu đến động lực di cư nội địa	27
Kết luận và hàm ý chính sách	28
CHƯƠNG 2: HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ ĐIỆN TỬ NĂM 2023 VÀ TÍNH CẤP THIẾT CỦA VIỆC THU HẸP KHOẢNG CÁCH SỐ	31
Tổng quan hiệu quả quản trị điện tử ở cấp tỉnh năm 2023	32
Cổng dịch vụ công cấp tỉnh và Cổng dịch vụ công Quốc gia: Mức độ hiệu quả và những khoảng cách mới phát sinh	37
Trải nghiệm của người dân trong xử lý thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công cấp tỉnh	38
Trải nghiệm của người dân trong xử lý thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công Quốc gia	42
Kết luận và hàm ý chính sách	45
CHƯƠNG 3: KẾT QUẢ CHỈ SỐ PAPI CẤP TỈNH NĂM 2023 VÀ DỰ ĐOÁN CẢI THIỆN HƯỚNG TỚI 2026	47
Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh năm 2023	48
Chỉ số nội dung 1: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở	48
Chỉ số nội dung 2: Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương	54
Chỉ số nội dung 3: Trách nhiệm giải trình với người dân	59
Chỉ số nội dung 4: Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công	64
Chỉ số nội dung 5: Thủ tục hành chính công	70
Chỉ số nội dung 6: Cung ứng dịch vụ công	76
Chỉ số nội dung 7: Quản trị môi trường	82
Chỉ số nội dung 8: Quản trị điện tử	87
Chỉ số tổng hợp PAPI 2023 cấp tỉnh và dự đoán cải thiện	92
TÀI LIỆU THAM KHẢO	98
PHỤ LỤC	102
Phụ lục A: Thang điểm và kết quả điểm trung bình toàn quốc ở cấp độ chỉ số lĩnh vực nội dung, nội dung thành phần và chỉ tiêu (2020-2023)	102
Phụ lục B: Chiến lược chọn mẫu năm 2023 và một số đặc điểm nhân khẩu của mẫu khảo sát PAPI (2009-2023)	110
Phụ lục C: Bản đồ các tỉnh, thành phố đã ban hành văn bản chỉ đạo cải thiện hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) năm 2023	114



MỤC LỤC HÌNH

Hình 1: Những kết quả quan trọng của Chương trình nghiên cứu PAPI năm 2023	4
Hình 1.1: Xu thế biến đổi ở tám chỉ số nội dung PAPI từ 2020 đến 2023.....	10
Hình 1.2: Xu thế biến đổi điểm nội dung thành phần Chỉ số nội dung 2 'Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương', 2019-2023	11
Hình 1.3: Tỷ lệ người dân cho biết bảng thu chi ngân sách của chính quyền cấp xã được niêm yết công khai, 2013-2023	12
Hình 1.4: Tỷ lệ người trả lời cho biết có hộ thực tế rất nghèo nhưng không được đưa vào danh sách hộ nghèo, 2013-2023	12
Hình 1.5: Tỷ lệ người dân đã nhận được thông tin trong số những người đã tìm kiếm thông tin về chính sách, pháp luật của Nhà nước, 2018-2023	13
Hình 1.6: Xu thế biến đổi trong nội dung thành phần của Chỉ số nội dung 4 'Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công', 2019-2023.....	14
Hình 1.7: Đánh giá mức độ nghiêm túc của chính quyền trong phòng, chống tham nhũng, 2018-2023	14
Hình 1.8: Tầm quan trọng của quan hệ cá nhân khi xin việc vào khu vực nhà nước, 2011-2023.....	15
Hình 1.9: Cảm nhận của người dân về tham nhũng trong khu vực công, 2015-2023	16
Hình 1.10: 10 vấn đề hệ trọng nhất theo đánh giá của người dân năm 2023.....	17
Hình 1.11: Xu thế thay đổi ở một số vấn đề đáng quan ngại nhất, 2022-2023	18
Hình 1.12: Xu thế thay đổi ở một số vấn đề đáng quan ngại nhất, 2015-2023	18
Hình 1.13: Xu thế thay đổi ở một số vấn đề đáng quan ngại nhất theo nhóm vấn đề, 2015-2023	19
Hình 1.14: Đánh giá về điều kiện kinh tế hộ gia đình hiện nay, 2013-2023	20
Hình 1.15: Đánh giá về tình hình kinh tế hộ gia đình so với 5 năm trước, 2013-2023	20
Hình 1.16: Đánh giá về tình hình kinh tế của Việt Nam nói chung, 2018-2023	21
Hình 1.17: Mối quan hệ giữa thu nhập hộ gia đình và đánh giá về điều kiện kinh tế quốc gia, 2023	22
Hình 1.18: Tỷ lệ người có bảo hiểm xã hội, 2019-2023.....	22
Hình 1.19: Tỷ lệ hộ gia đình bị mất điện lưới trong 12 tháng qua, 2018-2023	22
Hình 1.20: Số ngày bị mất kết nối điện lưới 2018-2023.....	22
Hình 1.21: Tỷ lệ người trả lời cho biết hộ gia đình bị mất kết nối điện lưới theo tỉnh năm 2023	22
Hình 1.22: Tỷ lệ người trả lời có nhu cầu chuyển đến tỉnh/thành phố khác, phân bố theo đơn vị tỉnh/thành phố quê gốc, 2023	24
Hình 1.23: Tỉnh, thành phố được người dân lựa chọn khi muốn di cư đến, theo tỷ lệ người trả lời năm 2023.....	25
Hình 1.24: Động lực thúc đẩy di cư, 2020-2023.....	26
Hình 1.25: Tỉnh, thành phố được ưa chuộng nhất theo động lực thúc đẩy di cư, 2023	26
Hình 1.26: Tỷ lệ người trả lời cho biết đã xảy ra xâm nhập mặn ở địa phương trên toàn Đồng bằng sông Cửu Long, 2021-2023	27
Hình 1.27: Tỷ lệ người trả lời cho biết đã xảy ra xâm nhập mặn ở địa phương ở từng tỉnh/thành phố thuộc Đồng bằng sông Cửu Long, 2021-2023	27
Hình 1.28: Tỷ lệ người trả lời cho biết đã xảy ra lũ lụt ở địa phương (tổng toàn quốc), 2021-2023.....	28
Hình 1.29: Tỷ lệ người trả lời cho biết đã xảy ra lũ lụt ở địa phương theo đơn vị tỉnh, 2023.....	28
Hình 2.1: Xu thế biến đổi điểm nội dung thành phần Chỉ số nội dung 2 'Quản trị điện tử', 2020-2023	32

Hình 2.2: Tiếp cận tin tức thời sự qua mạng internet và sử dụng internet tại nhà, 2016-2023.....	32
Hình 2.3a: Khoảng cách trong sử dụng internet tại nhà theo giới tính, khu vực sinh sống, nhóm dân tộc và tình trạng hộ khẩu, 2016-2023.....	33
Hình 2.3b: Khoảng cách trong sở hữu máy vi tính cá nhân theo giới tính, khu vực sinh sống, nhóm dân tộc và tình trạng hộ khẩu, 2016-2023.....	34
Hình 2.3c: Khoảng cách trong sở hữu điện thoại di động theo giới tính, khu vực sinh sống, nhóm dân tộc và tình trạng hộ khẩu, 2016-2023.....	34
Hình 2.4: Tiếp cận thông tin và biểu mẫu xin chứng thực, xác nhận và xin cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất trên các cổng thông tin và dịch vụ công của chính quyền địa phương, 2016-2023	35
Hình 2.5: Tỷ lệ người dùng và đánh giá mức độ thân thiện với người dùng của cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương, 2020-2023.....	35
Hình 2.6: Tỷ lệ người dân cho biết dự thảo văn bản quy phạm pháp luật, chính sách được niêm yết công khai và tỷ lệ nhận được phản hồi sau khi họ góp ý kiến trên cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương, 2020-2023	36
Hình 2.7: Mối tương quan giữa hai chỉ số nội dung ‘Quản trị điện tử’ và ‘Thủ tục hành chính công’, 2023	36
Hình 2.8: Mối tương quan giữa hai chỉ số nội dung ‘Quản trị điện tử’ và ‘Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương’, 2023.....	36
Hình 2.9: Tỷ lệ người dùng và trải nghiệm của người dùng khi sử dụng Cổng dịch vụ công Quốc gia và Cổng dịch vụ công cấp tỉnh, 2023.....	37
Hình 2.10: Tỷ lệ người dân đã nộp hồ sơ làm thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công cấp tỉnh theo khảo sát PAPI 2023	38
Hình 2.11: Mức độ hài lòng khác nhau với dịch vụ hành chính công trực tuyến và trực tiếp đối với dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, xác nhận của chính quyền và giấy tờ nhân thân, 2023	39
Hình 2.12: Trải nghiệm của người thực hiện thủ tục hành chính công trên Cổng dịch vụ công cấp tỉnh theo giới tính, 2023.....	39
Hình 2.13: Trải nghiệm của người thực hiện thủ tục hành chính công trên Cổng dịch vụ công cấp tỉnh theo nhóm dân tộc, 2023	40
Hình 2.14: Trải nghiệm của người thực hiện thủ tục hành chính công trên Cổng dịch vụ công cấp tỉnh theo nhóm tuổi, 2023	41
Hình 2.15: Trải nghiệm của người thực hiện thủ tục hành chính công trên Cổng dịch vụ công cấp tỉnh theo khu vực đô thị-nông thôn, 2023.....	41
Hình 2.16: Trải nghiệm của người thực hiện thủ tục hành chính công trên Cổng dịch vụ công cấp tỉnh theo vùng, 2023	42
Hình 2.17: Tiếp cận và sử dụng Cổng dịch vụ công quốc gia, 2020-2023	43
Hình 2.18: Tỷ lệ người dùng Cổng dịch vụ công Quốc gia theo mục đích sử dụng, 2020-2023.....	43
Hình 2.19: Tỷ trọng người dùng Cổng dịch vụ công Quốc gia theo đơn vị tỉnh/thành phố, 2023.....	44
Hình 3.1: Mức thay đổi điểm ở Chỉ số nội dung 1: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở (2021-2023)	51
Hình 3.1a: Tỷ lệ người trả lời biết đến một số chính sách, pháp luật liên quan đến người dân năm 2023 so với năm 2021	53
Hình 3.1b: Tỷ lệ người trả lời biết đến Luật Thực hiện dân chủ cơ sở, năm 2023	53
Hình 3.1c: Tỷ lệ người trả lời đã tham gia đóng góp ý kiến cho dự án xây mới/tu sửa công trình công cộng ở địa phương, 2023 so với 2021	53
Hình 3.1d: Tỷ lệ người trả lời cho biết Ban giám sát đầu tư của cộng đồng đã giám sát việc thực hiện dự án xây mới/tu sửa công trình công cộng ở địa phương năm 2023 so với 2021.....	53

Hình 3.2: Mức thay đổi điểm ở Chỉ số nội dung 2: Công khai, minh bạch (2021-2023).....	56
Hình 3.2a: Tỷ lệ người trả lời biết đến kế hoạch sử dụng đất ở địa phương, 2021-2023	58
Hình 3.2b: Tỷ lệ người cho biết giá bồi thường cho phần đất bị thu hồi sát với giá giao dịch đất trên thị trường ở địa phương, 2021-2023	58
Hình 3.3: Mức thay đổi điểm ở Chỉ số nội dung 3: Trách nhiệm giải trình với người dân (2021-2023)	61
Hình 3.3a: Tỷ lệ người trả lời đã liên hệ trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố để giải quyết khúc mắc, 2021-2023.....	63
Hình 3.3b: Tỷ lệ người trả lời đã liên hệ cán bộ Ủy ban nhân dân xã/phường/thị trấn so với tỷ lệ người đã liên hệ cán bộ Hội đồng nhân dân cấp xã để giải quyết khúc mắc, 2023	63
Hình 3.3c: Tỷ lệ người trả lời đã gửi khuyến nghị, tố giác, tố cáo, khiếu nại so với tỷ lệ người cho biết đã được chính quyền phúc đáp thỏa đáng, 2023.....	63
Hình 3.3d: Tỷ lệ người trả lời cho biết họ sẽ sử dụng tòa án địa phương so với tỷ lệ người chọn các cơ chế phi tòa án khi cần giải quyết tranh chấp dân sự, 2023	63
Hình 3.4: Mức thay đổi điểm ở Chỉ số nội dung 4: Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công (2021-2023).....	66
Hình 3.4a: Cảm nhận của người dân về một số biểu hiện tham nhũng năm 2023	68
Hình 3.4b: Tầm quan trọng của quan hệ cá nhân khi xin việc vào khu vực nhà nước theo tỉnh/thành phố năm 2023	68
Hình 3.4c: Tỷ lệ người dân xin cấp mới, cấp đổi giấy chứng nhận quyền sử dụng đất đã phải 'chung chi' để làm xong thủ tục, 2021-2023.....	69
Hình 3.4d: Tỷ lệ người dân (có người thân hoặc bản thân) đi điều trị ở bệnh viện tuyến huyện/quận đã phải 'chung chi', 2021-2023.....	69
Hình 3.5: Mức thay đổi điểm ở Chỉ số nội dung 5: Thủ tục hành chính công (2021-2023).....	72
Hình 3.5a: Chất lượng dịch vụ hành chính cấp xã/phường/thị trấn năm 2023.....	74
Hình 3.5b: Chất lượng dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất năm 2023	74
Hình 3.5c: Tỷ lệ người không phải đi qua nhiều 'cửa' khi đi làm thủ tục hành chính liên quan đến giấy chứng nhận quyền sử dụng đất ở cấp huyện, 2021-2023	75
Hình 3.5d: Tổng chất lượng dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương, 2021-2023.....	75
Hình 3.6: Mức thay đổi điểm ở Chỉ số nội dung 6: Cung ứng dịch vụ công (2021-2023)	78
Hình 3.6a: Đánh giá của người dân về chất lượng trường tiểu học công lập năm 2023.....	80
Hình 3.6b: Đánh giá của người dân về chất lượng bệnh viện công lập tuyến huyện năm 2023	80
Hình 3.6c: Loại đường sá gần nhà, 2021-2023.....	81
Hình 3.6d: Tần suất của dịch vụ thu gom rác thải do chính quyền địa phương cung cấp, 2021-2023.....	81
Hình 3.6e: Tỷ lệ người dân là nạn nhân của tội phạm an ninh, trật tự khu dân cư theo đơn vị tỉnh, 2021-2023.....	81
Hình 3.7: Mức thay đổi điểm ở Chỉ số nội dung 7: Quản trị môi trường (2021-2023).....	84
Hình 3.7a: Tỷ lệ người trả lời đồng ý với nhận định "Doanh nghiệp hoạt động tại địa phương không đưa 'lót tay' để trốn tránh nghĩa vụ bảo vệ môi trường", 2021-2023	86
Hình 3.7b: Tỷ lệ người trả lời cho biết chính quyền địa phương đã giải quyết sự cố môi trường sau khi tiếp nhận phản ánh của họ, 2021-2023	86
Hình 3.8: Mức thay đổi điểm ở Chỉ số nội dung 8: Quản trị điện tử (2021-2023).....	89
Hình 3.8a: Khoảng cách giữa tỷ lệ người sử dụng cổng dịch vụ công trực tuyến và tỷ lệ sử dụng internet theo đơn vị tỉnh, 2021-2023	91
Hình 3.8b: Tỷ lệ người trả lời cho biết cổng thông tin điện tử của tỉnh/thành phố dễ sử dụng, 2021-2023.....	91

Hình 3.8c: Tỷ lệ người trả lời đã sử dụng dịch vụ công trực tuyến so với tỷ lệ người dùng đã có thể thanh toán phí dịch vụ công trực tuyến, 2023	91
Hình 3.9: Mức thay đổi điểm của tám chỉ số lĩnh vực nội dung PAPI năm 2023 so với 2021 theo đơn vị tỉnh	96
Hình 3.9a. So sánh điểm trung vị của tám chỉ số lĩnh vực nội dung năm 2023 với năm 2021	97
Hình 3.9b. So sánh điểm cao nhất và thấp nhất của tám chỉ số lĩnh vực nội dung năm 2023 với năm 2021	97
Hình 3.9c: Khác biệt trong đánh giá hiệu quả quản trị và hành chính công giữa người thường trú và người tạm trú ở các tỉnh/thành phố có tỷ suất di cư thuần dương, 2023	97
Hình B1: Bản đồ phân bố 832 đơn vị thôn/tổ dân phố trong khảo sát PAPI 2023	111
Hình B2: Tổng số người trả lời trong mỗi vòng khảo sát PAPI, 2009-2023	112
Hình B3: Một số đặc điểm nhân khẩu chính trong mẫu khảo sát PAPI, 2011-2023	112
Hình B4: Nghề nghiệp chính của mẫu nhân khẩu khảo sát PAPI, 2021-2023 (tỷ lệ phần trăm)	112
Hình B5: Trình độ học vấn của mẫu nhân khẩu khảo sát PAPI, 2021-2023 (tỷ lệ phần trăm)	113
Hình B6: Độ tuổi theo nhóm thập niên của mẫu nhân khẩu khảo sát PAPI, 2021-2023 (tỷ lệ phần trăm)	113
Hình B7: Tổ chức đoàn thể, hội, câu lạc bộ, nhóm mẫu nhân khẩu khảo sát PAPI tham gia, 2021-2023 (tỷ lệ phần trăm)	113

MỤC LỤC HỘP

Hộp 3.1: Một số phát hiện chính từ Chỉ số nội dung 1: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở, năm 2023	49
Hộp 3.2: Một số phát hiện chính từ Chỉ số nội dung 2: Công khai, minh bạch năm 2023	54
Hộp 3.3: Một số phát hiện chính từ Chỉ số nội dung 3: Trách nhiệm giải trình với người dân năm 2023.....	59
Hộp 3.4: Một số phát hiện chính từ Chỉ số nội dung 4: Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công năm 2023	64
Hộp 3.5: Một số phát hiện chính từ Chỉ số nội dung 5: Thủ tục hành chính công năm 2023	70
Hộp 3.6: Một số phát hiện chính từ Chỉ số nội dung 6: Cung ứng dịch vụ công năm 2023	76
Hộp 3.7: Một số phát hiện chính từ Chỉ số nội dung 7: Quản trị môi trường năm 2023	82
Hộp 3.8: Một số phát hiện chính từ Chỉ số nội dung 8: Quản trị điện tử năm 2023.....	87
Hộp 3.9: Một số phát hiện chính từ Chỉ số tổng hợp PAPI 2023	92

MỤC LỤC BẢN ĐỒ

Bản đồ 3.1: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở năm 2023 phân bố theo tứ phân vị	50
Bản đồ 3.2: Công khai, minh bạch ở cấp tỉnh năm 2023 phân bố theo tứ phân vị	55
Bản đồ 3.3: Trách nhiệm giải trình với người dân ở cấp tỉnh năm 2023 phân bố theo tứ phân vị.....	60
Bản đồ 3.4: Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công ở cấp tỉnh năm 2023 phân bố theo tứ phân vị.....	65
Bản đồ 3.5: Thủ tục hành chính công ở cấp tỉnh năm 2023 phân bố theo tứ phân vị.....	71
Bản đồ 3.6: Cung ứng dịch vụ công ở cấp tỉnh năm 2023 phân bố theo tứ phân vị.....	77
Bản đồ 3.7: Quản trị môi trường cấp tỉnh năm 2023 phân bố theo tứ phân vị.....	83
Bản đồ 3.8: Quản trị điện tử cấp tỉnh năm 2023 phân bố theo tứ phân vị.....	88
Bản đồ 3.9: Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh năm 2023 phân bố theo tứ phân vị.....	93

MỤC LỤC BẢNG

Bảng 1.1: Tỷ lệ người trả lời cho biết có thiếu sót trong danh sách hộ nghèo theo mức thu nhập theo khảo sát PAPI 2023	13
Bảng 1.2: Tỷ lệ người dân có trải nghiệm thực tiễn với hiện tượng tham nhũng trong khu vực công, 2021-2023	16
Bảng 1.3: Một số nhóm vấn đề được tập hợp qua Bộ phiếu hỏi PAPI thường niên	19
Bảng 2.1: 15 thủ tục hành chính công được người dân thực hiện trên Cổng dịch vụ công Quốc gia nhiều nhất năm 2023	44
Bảng 3.1: Điểm thành phần Chỉ số nội dung 'Tham gia của người dân ở cấp cơ sở năm 2023	52
Bảng 3.2: Điểm thành phần Chỉ số nội dung 'Công khai, minh bạch' năm 2023.....	57
Bảng 3.3: Điểm thành phần của Chỉ số nội dung 'Trách nhiệm giải trình với người dân' năm 2023.....	62
Bảng 3.4: Điểm thành phần của Chỉ số nội dung 'Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công' năm 2023	67
Bảng 3.5: Điểm thành phần của Chỉ số nội dung 'Thủ tục hành chính công' năm 2023.....	73
Bảng 3.6: Điểm thành phần của Chỉ số nội dung 'Cung ứng dịch vụ công' năm 2023	79
Bảng 3.7: Điểm thành phần của Chỉ số nội dung 'Quản trị môi trường' năm 2023	85
Bảng 3.8: Điểm thành phần của Chỉ số nội dung 'Quản trị điện tử' năm 2023.....	90
Bảng 3.9: Bảng tổng hợp kết quả PAPI 2023 của các tỉnh/thành phố.....	94
Bảng A1: Danh mục chỉ số thành phần thuộc Chỉ số nội dung 1 'Tham gia của người dân ở cấp cơ sở' từ 2020-2023	102
Bảng A2: Danh mục chỉ số thành phần thuộc Chỉ số nội dung 2 'Công khai, minh bạch' từ 2020-2023.....	103
Bảng A3: Danh mục chỉ số thành phần thuộc Chỉ số nội dung 3 'Trách nhiệm giải trình với người dân' từ 2020-2023	104
Bảng A4: Danh mục chỉ số thành phần thuộc Chỉ số nội dung 4 'Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công' từ 2020-2023	105
Bảng A5: Danh mục chỉ số thành phần thuộc Chỉ số nội dung 5 'Thủ tục hành chính công' từ 2020-2023	106
Bảng A6: Danh mục chỉ số thành phần thuộc Chỉ số nội dung 6 'Cung ứng dịch vụ công' từ 2020-2023.....	107
Bảng A7: Danh mục chỉ số thành phần thuộc Chỉ số nội dung 7 'Quản trị môi trường' từ 2020-2023	108
Bảng A8: Danh mục chỉ số thành phần thuộc Chỉ số nội dung 8 'Quản trị điện tử' từ 2020-2023.....	109
Bảng B1: Khung mẫu khảo sát PAPI 2023.....	111

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

BRVT	Bà Rịa-Vũng Tàu
CECODES	Trung tâm Nghiên cứu phát triển và Hỗ trợ cộng đồng
CEPEW	Trung tâm Thúc đẩy giáo dục và nâng cao năng lực phụ nữ
COVID-19	Bệnh viêm đường hô hấp cấp do chủng mới của vi-rút corona (nCoV), còn được gọi là SARS-COV-2
CDVC	Cổng dịch vụ công
CDVCQG	Cổng dịch vụ công Quốc gia
DHMT	Duyên hải miền Trung
GDP	Tổng sản phẩm quốc nội
GCNQSDĐ	Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất
HVCTQGHCM	Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh
IPS	Viện Nghiên cứu chính sách và phát triển truyền thông
MTTQ	Mặt trận Tổ quốc
MDRI	Viện Nghiên cứu phát triển Mekong
PAPI	Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam
PPS	Xác suất theo quy mô dân số
RTA	Công ty Phân tích thời gian thực
TCTK	Tổng cục Thống kê
TP	Thành phố
TP. HCM	TP. Hồ Chí Minh
TT-Huế	Thừa Thiên-Huế
TTTTƯ	Trực thuộc trung ương
UNDP	Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc
VFF-CRT	Trung tâm Bồi dưỡng cán bộ và Nghiên cứu khoa học Mặt trận Tổ quốc Việt Nam
VNĐ	Việt Nam Đồng
VSA	Hội Xã hội học Việt Nam

LỜI NÓI ĐẦU

Như trang bìa của ấn phẩm này đã thể hiện, Báo cáo Chỉ số PAPI 2023 đánh dấu năm thứ 15 của Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam và chặng đường phát triển để được ghi nhận là bộ chỉ số thường niên theo dõi và đóng góp vào quy trình chính sách lấy người dân làm trung tâm lớn nhất ở Việt Nam hiện nay. Chỉ số PAPI đã và đang đóng vai trò đặc biệt như một tấm gương phản ánh đánh giá của người dân về hiệu quả thực hiện trách nhiệm và nghĩa vụ của các cấp chính quyền đã được ghi trong Hiến pháp, pháp luật và chính sách đối với những vấn đề gắn với đời sống thường nhật, nhu cầu và kỳ vọng của người dân Việt Nam. Dữ liệu định lượng phong phú của PAPI cung cấp những bằng chứng quan trọng cho việc hoạch định và thực thi chính sách, trong đó vai trò tham gia của tất cả các bên liên quan từ người dân đến chính quyền các cấp là then chốt. Chỉ số PAPI cũng đã và đang tạo ra diễn đàn để các nhà hoạch định chính sách, các nhà hoạt động thực tiễn và công dân cùng tham gia thảo luận và tìm kiếm giải pháp để chính quyền trung ương và địa phương có thể phục vụ người dân Việt Nam tốt hơn, bảo đảm không ai bị bỏ lại phía sau trong tiến trình phát triển bền vững của đất nước.

Chỉ số PAPI đã trở thành một phần không thể thiếu trong sự phát triển của Việt Nam trong 15 năm qua. Đây là giai đoạn chứng kiến đất nước chuyển mình từ một quốc gia có thu nhập thấp sang một quốc gia có mức thu nhập trung bình-thấp, mặc dù phải đối mặt với một loạt thách thức thể chế, kinh tế, xã hội phức tạp, đòi hỏi nhiều giải pháp đổi mới sáng tạo. Trong môi trường năng động này, nhu cầu hoạch định chính sách dựa trên dẫn chứng, dữ liệu chưa bao giờ trở nên cấp thiết hơn. Tính minh bạch và khả năng tiếp cận thông tin là những trụ cột thiết yếu để duy trì niềm tin của công chúng và thúc đẩy môi trường quản trị cởi mở, công bằng và toàn diện. Hơn nữa, với tư cách là người hưởng lợi cuối cùng và là người sử dụng cuối cùng của các dịch vụ và chính sách công, người dân ngày càng đòi hỏi các tiêu chuẩn cao hơn về trách nhiệm giải trình, tính hiệu quả và tính cởi mở từ bộ máy công quyền. Bên cạnh đó, người dân ngày càng kỳ vọng khu vực công đóng vai trò chủ động thúc đẩy sự phát triển công bằng, bao trùm và toàn diện, tạo điều kiện cho mọi người dân tham gia vào quá trình ra quyết sách cũng như trao quyền cho các thiết chế xã hội tham gia giám sát hiệu quả hoạt động của chính quyền các cấp. Những nguyên tắc này đã được ghi trong Khoản 2, Điều 8 của Hiến pháp năm 2013: *“Các cơ quan nhà nước, cán bộ, công chức, viên chức phải tôn trọng Nhân dân, tận tụy phục vụ Nhân dân, liên hệ chặt chẽ với Nhân dân, lắng nghe ý kiến và chịu sự giám sát của Nhân dân; kiên quyết đấu tranh chống tham nhũng, lãng phí và mọi biểu hiện quan liêu, hách dịch, cửa quyền.”*

Chỉ số PAPI đã trở thành một công cụ giám sát chính sách quan trọng nhằm hỗ trợ các cấp chính quyền xác định những thách thức trong quản trị và tiên lượng những vấn đề cấp thiết cần sự tập trung sức mạnh và nguồn lực để giải quyết vì người dân. Với 15 bộ dữ liệu thường niên cho đến nay, Chỉ số PAPI đã trở thành công cụ theo dõi, đánh giá hiệu quả hoạt động của khu vực công theo chuỗi thời gian, mang tính độc lập và “lấy dân làm gốc” lớn nhất ở Việt Nam. Tận dụng những dữ liệu hiện có, Chương trình nghiên cứu PAPI cũng phát triển theo thời gian để không chỉ đơn thuần là những cuộc khảo sát xây dựng Chỉ số PAPI thường niên mà còn bao gồm các hợp phần bổ sung quan trọng như các nghiên cứu chính sách nhằm hướng tới quản trị công bao trùm, các sáng kiến đổi mới sáng tạo vì người dân, và các hoạt động tư vấn kỹ thuật cho các bên liên quan từ cấp trung ương đến cấp cơ sở.

Cho đến nay, Chỉ số PAPI đã thu thập dữ liệu về quan điểm và trải nghiệm của gần 200.000 công dân được chọn mẫu ngẫu nhiên. Bằng phương pháp luận khách quan, khoa học và hiện đại, Chỉ số PAPI từng bước góp phần thay đổi tư duy của các cấp chính quyền theo hướng cởi mở với kết quả đánh giá từ bên ngoài bộ máy Nhà nước và với phản hồi của người dân về hiệu quả hoạt động của các cấp chính quyền trong công tác điều hành, quản lý Nhà nước và cung ứng dịch vụ công. Kết quả PAPI đã được tất cả 63 chính quyền cấp tỉnh sử dụng để định hướng các kế hoạch hành động nhằm phúc đáp các ý kiến phản hồi và kỳ vọng của người dân. Chỉ số PAPI với vai trò là “phong vũ biểu” giám sát thực thi chính sách càng trở nên phù hợp hơn kể từ năm 2021 sau khi

PAPI 2023

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

Đảng Cộng sản Việt Nam ra định hướng “đổi mới quản trị quốc gia theo hướng hiện đại, hiệu quả,” không để ai bị bỏ lại phía sau theo Nghị quyết Đại hội Đảng toàn quốc lần thứ XIII được thông qua ngày 1 tháng 2 năm 2021 và sau đó là Chiến lược phát triển kinh tế - xã hội 10 năm 2021-2030.

Chương trình nghiên cứu PAPI khó có thể thực hiện được nếu không có sự đóng góp hào phóng từ Chính phủ Úc từ tháng 12 năm 2017 đến năm 2025 và từ Chính phủ Ai-len từ tháng 10 năm 2017 đến năm 2025. Trong giai đoạn phát triển trước đó từ năm 2009 đến 2017, PAPI đã nhận được tài trợ từ Chính phủ Thụy Sĩ từ năm 2011 đến năm 2017 và Chính phủ Tây Ban Nha từ năm 2009 đến năm 2010. Bên cạnh đó, Chỉ số PAPI trở nên phổ biến trong diễn ngôn chính sách và quản trị quốc gia nhờ có sự tham gia của người dân Việt Nam thuộc mọi thành phần dân cư, sự ủng hộ của chính quyền các cấp, sự hỗ trợ của các đối tác phát triển trong nước và quốc tế cũng như của giới truyền thông, và sự đóng góp vào các nghiên cứu chuyên sâu của giới học giả trong suốt 15 năm qua. Với tư cách là các cơ quan phối hợp thực hiện Chỉ số PAPI, chúng tôi cam kết tiếp tục thực hiện nghiên cứu có chất lượng để Chỉ số PAPI ngày càng có những đóng góp ý nghĩa trong quá trình Việt Nam xây dựng và củng cố các thể chế, thiết chế công vì Nhân dân phục vụ.

Trung tâm Nghiên cứu phát triển
hỗ trợ cộng đồng

Công ty
Phân tích thời gian thực

Chương trình Phát triển
Liên Hợp Quốc tại Việt Nam

LỜI CẢM ƠN

Báo cáo Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam năm 2023 (Chỉ số PAPI 2023) đánh dấu kết quả của năm thứ 15 mối quan hệ hợp tác nghiên cứu hiệu quả giữa Trung tâm Nghiên cứu phát triển và Hỗ trợ cộng đồng (CECODES) thuộc Liên hiệp các Hội khoa học và kỹ thuật Việt Nam (VUSTA), các cơ quan thuộc Mặt trận Tổ quốc (MTTQ) Việt Nam từ trung ương đến cơ sở, và Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (UNDP) tại Việt Nam. Từ năm 2015, Công ty Phân tích thời gian thực (RTA) chính thức tham gia quan hệ đối tác trong nghiên cứu với tư cách là đơn vị cung ứng dịch vụ hệ thống thu thập dữ liệu. Bên cạnh đó, Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh (HVCTQG HCM) và các tổ chức nghiên cứu đối tác khác đã và đang đóng góp to lớn trong nghiên cứu chuyên sâu sử dụng dữ liệu PAPI thường niên và tư vấn chính sách cho các cơ quan ở trung ương và địa phương.

Báo cáo PAPI 2023 do tập thể các tác giả gồm ThS Đỗ Thanh Huyền (chuyên gia phân tích chính sách công, UNDP Việt Nam), TS Đặng Hoàng Giang (Phó Giám đốc CECODES), TS Edmund J. Malesky (Giáo sư Khoa Kinh tế chính trị, Đại học Duke, Hoa Kỳ; chuyên gia tư vấn về phương pháp luận của UNDP) và TS Paul Schuler (Phó Giáo sư Khoa Chính trị học, Đại học Arizona, Hoa Kỳ; chuyên gia tư vấn về chọn mẫu và kiểm định chất lượng nghiên cứu của UNDP), và TS Trần Công Chính (Phó Giám đốc CECODES, Giảng viên khoa Kinh tế phát triển, Trường Đại học kinh tế, Đại học quốc gia tại Hà Nội) đồng biên soạn.

Khảo sát PAPI 2023 được thực hiện và hoàn thành nhờ sự chỉ đạo và phối hợp tích cực của Ủy ban MTTQ Việt Nam từ trung ương đến các cấp tỉnh/thành phố, huyện/quận, xã/phường/thị trấn và thôn/ấp/tổ dân phố của 63 tỉnh/thành phố để quá trình khảo sát tại địa phương được thực hiện hiệu quả. Đặc biệt trân trọng cảm ơn 19.536 người dân, được chọn ngẫu nhiên từ mọi tầng lớp dân cư, đã tham gia tích cực trong suốt giai đoạn khảo sát PAPI năm 2023. Họ đã không ngần ngại chia sẻ những trải nghiệm thực tế của mình khi tương tác với bộ máy hành chính nhà nước ở địa phương, đồng thời nêu ý kiến phản hồi về hiệu quả quản trị, điều hành, hành chính nhà nước và cung ứng dịch vụ công ở địa phương.

Trân trọng cảm ơn những đóng góp tích cực về mặt nội dung của 27 thành viên gồm chuyên gia quốc tế và trong nước của Ban Tư vấn (xem Danh sách thành viên Ban Tư vấn PAPI ở trang xi). Với hiểu biết sâu rộng về chính sách công ở Việt Nam và chuẩn mực quốc tế trong lĩnh vực quản trị và hành chính công, các thành viên Ban Tư vấn luôn đóng vai trò then chốt trong việc đưa kết quả nghiên cứu PAPI đến với thực tế cũng như giúp chương trình nghiên cứu đáp ứng yêu cầu đa dạng của nhiều đối tượng thụ hưởng và sử dụng.

Chương trình nghiên cứu PAPI nhận được sự chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo UNDP Việt Nam, đặc biệt là Bà Ramla Khalidi (Đại diện thường trú), ông Patrick Haverman (Phó Đại diện thường trú), và bà Sabina Stein (Trợ lý Đại diện thường trú kiêm Trưởng phòng Quản trị và Tham gia). Bà Nguyễn Việt Lan (chuyên gia truyền thông) hỗ trợ chuyên môn cho công tác truyền thông về PAPI từ năm 2009. Bà Trần Thị Vân Anh (chuyên viên truyền thông chương trình nghiên cứu PAPI) chuẩn bị nội dung truyền thông về PAPI và các nghiên cứu chuyên đề trên trang thông tin, các kênh truyền thông xã hội của PAPI và thiết kế một số hình họa trong báo cáo.

Mối quan hệ đối tác lâu dài với Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh có được là nhờ lãnh đạo Học viện, đặc biệt là GS.TS Nguyễn Xuân Thắng (Giám đốc Học viện), cùng với sự đồng hành của các chuyên gia các cơ quan thuộc Học viện (đặc biệt là TS Bùi Phương Đình, TS Đặng Ánh Tuyết, TS Lê Văn Chiến, TS Hà Việt Hùng, TS Trần Quang Diệu và TS Hoàng Văn Nghĩa). Học viện đã và đang cộng tác hiệu quả trong việc sử dụng dữ liệu Chỉ số PAPI phục vụ hoạt động nghiên cứu chuyên đề và tư vấn chính sách cho địa phương, đồng thời tích hợp phương pháp và kết quả PAPI vào các chương trình đào tạo, bồi dưỡng cán bộ lãnh đạo tại Học viện trong nhiều năm qua.

Chân thành cảm ơn Thư viện Quốc hội đã chia sẻ báo cáo PAPI thường niên tới các Đại biểu Quốc hội trong nhiều năm qua. Nhờ sự chia sẻ này, kết quả PAPI đã được sử dụng trong nhiều báo cáo và phiên chất vấn tại Quốc hội.

Thành công của quá trình thu thập dữ liệu năm 2023 tại 63 tỉnh/thành phố có sự đóng góp kịp thời và quý báu của TS Lê Mậu Nhiệm, Giám đốc Trung tâm Bồi dưỡng cán bộ và Nghiên cứu khoa học MTTQ Việt Nam và lãnh đạo Trung tâm cùng cộng sự cho tới tháng 9 năm 2023. Trung tâm Bồi dưỡng cán bộ và Nghiên cứu khoa học MTTQ Việt Nam đã đóng vai trò then chốt trong việc kết nối nhóm công tác PAPI với các đầu mối phối hợp ở tất cả các ủy ban MTTQ các cấp ở 63 tỉnh/thành phố trên toàn quốc.

Đội ngũ giám sát thực địa đóng vai trò quan trọng trong khâu thu thập dữ liệu PAPI 2023. Chân thành cảm ơn các ông/bà: Bùi Đức Khanh, Bùi Thị Thanh Hằng, Đặng Phương Giang, Đặng Quốc Trung, Đặng Phương Quý, Đặng Thị Thanh Nhân, Đinh Thu Hằng, Đinh Y Ly, Hoàng Thị Thư, Khang A Tủa, Khuất Thị Hồng Giang, Lê Kim Ngân, Lê Minh Tâm, Lê Văn Lữ, Nguyễn Hoàng Thu Thảo, Nguyễn Thị Như Thùy, Nguyễn Thu Hiền, Nguyễn Văn Hiệu, Nguyễn Văn Khang, Nguyễn Văn Thắng, Phạm Thanh Lương, Phạm Thanh Tùng, Phạm Thị Yến, Phạm Văn Thịnh, Phan Lạc Trung, Quách Minh Vinh, Trần Bội Văn, Trần Đức Ngọc, Trần Lễ Nghĩa, Trần Phương Thảo, Trần Thị Kim Anh, Trần Thị Thường, Trịnh Văn Anh và Vũ Chiến Thắng. Đóng góp của họ rất đáng kể trong việc đảm bảo quá trình thu thập dữ liệu tuân thủ nghiêm ngặt quy trình chuẩn của PAPI cũng như đảm bảo chất lượng dữ liệu thu thập từ thực địa trong suốt thời gian diễn ra khảo sát từ ngày 18 tháng 8 đến ngày 28 tháng 11 năm 2023. Các ông/bà Phạm Minh Trí, TS Trần Công Chính (CECODES), Đặng Phương Thanh, Nguyễn Khánh Linh và Trần Thị Vân Anh (UNDP) đã thực hiện kiểm tra thực địa đột xuất tại 21 địa bàn khảo sát. Ngoài ra, ThS. Đỗ Thanh Huyền (UNDP) thực hiện giám sát hàng ngày qua phần mềm quản lý thực địa rtSurvey.

Việc xây dựng ứng dụng bảng hỏi PAPI dùng trên máy tính bảng/điện thoại thông minh có tên rtSurvey sẽ không thể đảm bảo được kế hoạch và chất lượng nếu không có sự cộng tác chuyên nghiệp và hỗ trợ kịp thời của Công ty Phân tích thời gian thực (RTA). Chân thành cảm ơn TS Lê Đặng Trung, Giám đốc RTA, bà Trần Thị Phương và các cộng sự. Nhóm công tác RTA đã hỗ trợ hiệu quả, đảm bảo ứng dụng khảo sát PAPI 2023 hoạt động thông suốt trong thời gian khảo sát thực địa, trang web theo dõi khảo sát (www.papivn.rtsurvey.com.vn) hoạt động ổn định, dữ liệu được cập nhật theo thời gian thực về hệ thống dữ liệu trung tâm phục vụ kịp thời công tác giám sát chất lượng từ Hà Nội và hỗ trợ kỹ thuật thường nhật cho công tác thu thập dữ liệu.

Bên cạnh các trường nhóm khảo sát kiêm giám sát thực địa là 302 phỏng vấn viên được tuyển chọn từ 634 ứng viên là sinh viên hoặc mới tốt nghiệp từ các trường đại học trên toàn quốc. Công tác thu thập dữ liệu ở địa phương rất khó hoàn thành nếu không có sự tham gia của đội ngũ nhân lực trẻ tuổi và nhiệt huyết này trong khâu thu thập dữ liệu PAPI 2023. Đặc biệt cảm ơn các bạn Nguyễn Phương Lan và Phạm Thị Mến Thương (cộng tác viên của CECODES) đã phối hợp rất hiệu quả trong quá trình tuyển dụng phỏng vấn viên theo quy trình tuyển chọn nghiêm ngặt hơn nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng khắt khe của chương trình nghiên cứu PAPI.

Những đóng góp của các ông/bà Đặng Hoàng Phong, Phạm Thị Minh Nguyệt, Trần Bội Văn, Trần Thị Phương Anh, Trần Thị Thường, cùng các thực tập sinh tại CECODES trong tổ chức, điều hành và hỗ trợ quá trình khảo sát, phối hợp với các cán bộ đầu mối ở các Ủy ban MTTQ địa phương trong suốt quá trình khảo sát hết sức to lớn. Ông Phạm Minh Trí tiếp tục cộng tác cùng CECODES trong việc theo dõi tiến độ thiết kế bảng hỏi PAPI 2023 và phối hợp với RTA để kịp thời hỗ trợ các trường nhóm trong quá trình khảo sát năm 2023.

Ông Simon Drought (chuyên gia biên tập của UNDP), đã đọc và hiệu đính báo cáo PAPI 2023 phiên bản tiếng Anh. ThS Đỗ Thanh Huyền (UNDP Việt Nam) dịch và biên tập báo cáo tiếng Việt; TS Trần Công Chính (CECODES), ThS Đặng Văn Phú và ThS Nguyễn Khánh Linh (UNDP) đọc soát lỗi. Công ty Giải pháp công nghệ W. G. Technology Solutions hỗ trợ xây dựng và duy trì trang mạng tương tác www.papi.org.vn. Bà Nguyễn Thùy Dương thiết kế trang bìa, đồ họa hình ảnh cho báo cáo PAPI 2023, và truyền thông xã hội. Công ty Goldensky (RichBrand) thiết kế và in ấn Báo cáo PAPI từ năm 2009.

Đặc biệt trân trọng cảm ơn Bộ Ngoại giao và Thương mại Úc (DFAT) từ 2018 đến tháng 6 năm 2025, và Đại sứ quán Ai-len đã và đang đồng tài trợ cho chương trình nghiên cứu PAPI từ 2018 đến 2025. Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (UNDP) tại Việt Nam đóng góp về tài chính và chuyên gia trong suốt tiến trình phát triển của PAPI từ 2009 đến nay.

DANH SÁCH BAN TƯ VẤN PAPI 2023

Ông **Bế Trung Anh**, Ủy viên Thường trực Hội đồng Dân tộc của Quốc hội

Ông **Bùi Đặng Dũng**, Nguyên Phó Chủ nhiệm Ủy ban Tài chính và Ngân sách của Quốc hội, Đại biểu Quốc hội tỉnh Kiên Giang

Ông **Bùi Phương Đình**, Viện trưởng Viện Xã hội học, Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh

Bà **Doãn Hồng Nhung**, Giảng viên cao cấp, chuyên ngành Luật Kinh tế, Đại học Luật, Đại học quốc gia Hà Nội

Ông **Đặng Nguyên Anh**, Nguyên Phó Viện trưởng, Viện Hàn lâm Khoa học xã hội Việt Nam

Ông **Đinh Văn Minh**, Vụ trưởng Vụ Pháp chế, Thanh tra Chính phủ

Ông **Đinh Xuân Thảo**, Nguyên Viện trưởng Viện Nghiên cứu lập pháp, Ủy ban Thường vụ Quốc hội

Ông **Đỗ Duy Thường**, Ủy viên Chủ tịch đoàn, Phó chủ nhiệm Hội đồng tư vấn Dân chủ - Pháp luật, Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam

Ông **Conor Finn**, Phó Đại sứ, Đại sứ quán Ai-len tại Việt Nam

Bà **Ramla Khalidi**, Đại diện thường trú, Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc tại Việt Nam

Bà **Hoàng Thị Vân Anh**, Nguyên Vụ trưởng Vụ Chính sách và Pháp chế, Tổng cục Quản lý đất đai, Bộ Tài nguyên và Môi trường

Ông **Lê Văn Lân**, Nguyên Phó Trưởng ban, Ban Nội chính Trung ương

Ông **Ngô Hải Phan**, Cục trưởng Cục Kiểm soát thủ tục hành chính, Văn phòng Chính phủ

Ông **Nguyễn Anh Trí**, Đại biểu Quốc hội, Ủy ban Xã hội, Quốc hội Việt Nam

Ông **Nguyễn Đình Cung**, Nguyên Viện trưởng Viện Quản lý Kinh tế Trung ương

Ông **Nguyễn Minh Hồng**, Chủ tịch Hội truyền thông số Việt Nam

Ông **Nguyễn Quyết Chiến**, Tổng thư ký Liên hiệp các hội KH & KT Việt Nam (VUSTA)

Ông **Nguyễn Sĩ Dũng**, Phó Chủ tịch Hội Hữu nghị Việt-Nhật

Bà **Nguyễn Thị Kim Thoa**, Nguyên Vụ trưởng Vụ Pháp luật hình sự - hành chính, Bộ Tư Pháp

Bà **Nguyễn Thanh Cẩm**, Trưởng Ban Chính sách-Pháp luật, Trung ương Hội liên hiệp phụ nữ Việt Nam

Bà **Nguyễn Thuý Anh**, Nguyên Trưởng ban Quốc tế, Tạp chí Cộng sản, Ban Chấp hành Trung ương Đảng Cộng sản Việt Nam

Ông **Nguyễn Văn Quyền**, Chủ tịch Hội Luật gia Việt Nam

Bà **Phạm Chi Lan**, Chuyên gia kinh tế cao cấp, nguyên Phó chủ tịch Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam

Ông **Phạm Duy Nghĩa**, Giám đốc Chương trình Thạc sĩ Chính sách công, Đại học Fulbright

Ông **Jonathan Pincus**, Chuyên gia kinh tế cao cấp, Chương trình phát triển Liên Hợp Quốc tại Việt Nam

Bà **Cherrie Russel**, Tham tán về Hợp tác Phát triển, Đại sứ quán Úc tại Việt Nam

Ông **Thang Văn Phúc**, (Trưởng ban Tư vấn) Nguyên Thứ trưởng Bộ Nội vụ, Chủ tịch Viện Nghiên cứu phát triển Việt Nam

Ghi chú: Thứ tự được sắp xếp theo Họ của các thành viên Ban Tư vấn.

TỔNG QUAN VỀ CHỈ SỐ PAPI (2009-2023)

PAPI: Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam									
Mục tiêu phát triển:	Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh (PAPI) hướng tới cải thiện hiệu quả phục vụ nhân dân của chính quyền địa phương nhằm đáp ứng tốt hơn yêu cầu ngày càng cao của nhân dân thông qua việc: (i) tạo cơ hội cho người dân tham gia đánh giá hiệu quả hoạt động của chính quyền, vận động chính quyền cải thiện cung cách phục vụ nhân dân; và (ii) thúc đẩy việc tự đánh giá để đổi mới, tạo tập quán cạnh tranh lành mạnh và văn hóa học hỏi kinh nghiệm giữa các chính quyền địa phương.								
Triết lý phát triển:	Người dân là trọng tâm của quá trình phát triển, là 'khách hàng' với đầy đủ khả năng đánh giá chất lượng phục vụ của nhà nước và chính quyền các cấp, đồng hành cùng nhà nước trên bước đường xây dựng "nhà nước của dân, do dân và vì dân" ở Việt Nam.								
Đối tượng phục vụ:	<ul style="list-style-type: none"> Người dân Việt Nam Chính quyền 63 tỉnh/thành phố (Tỉnh ủy/Thành ủy, Ủy ban Nhân dân, Hội đồng Nhân dân) và các cấp chính quyền cấp huyện/quận và xã/phường/thị trấn Các cơ quan trung ương (các cơ quan Trung ương Đảng, Quốc hội, Chính phủ, các bộ, ngành) Báo giới, các tổ chức đoàn thể và các tổ chức xã hội Cộng đồng nghiên cứu ở Việt Nam và quốc tế Cộng đồng các tổ chức quốc tế và nhà tài trợ 								
Nội dung:	8 chỉ số nội dung, 29 nội dung thành phần, hơn 120 chỉ tiêu chính, hơn 550 câu hỏi về nhiều vấn đề chính sách của Việt Nam:								
	<table border="0"> <tr> <td>1. Tham gia của người dân ở cấp cơ sở</td> <td>5. Thủ tục hành chính công</td> </tr> <tr> <td>2. Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương</td> <td>6. Cung ứng dịch vụ công</td> </tr> <tr> <td>3. Trách nhiệm giải trình với người dân</td> <td>7. Quản trị môi trường</td> </tr> <tr> <td>4. Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công</td> <td>8. Quản trị điện tử</td> </tr> </table>	1. Tham gia của người dân ở cấp cơ sở	5. Thủ tục hành chính công	2. Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương	6. Cung ứng dịch vụ công	3. Trách nhiệm giải trình với người dân	7. Quản trị môi trường	4. Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công	8. Quản trị điện tử
1. Tham gia của người dân ở cấp cơ sở	5. Thủ tục hành chính công								
2. Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương	6. Cung ứng dịch vụ công								
3. Trách nhiệm giải trình với người dân	7. Quản trị môi trường								
4. Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công	8. Quản trị điện tử								
Phương pháp:	Phòng vấn trực tiếp người trả lời được chọn ngẫu nhiên, với thời lượng trung bình mỗi cuộc phỏng vấn từ 45-60 phút qua trao đổi một đối một trực tiếp.								
Lấy mẫu và thực hiện:	Theo chuẩn lấy mẫu hiện đại quốc tế: Xác suất quy mô dân số (PPS) các đơn vị hành chính đến cấp thôn và lấy mẫu ngẫu nhiên người trả lời sử dụng dữ liệu dân số từ Tổng điều tra dân số và nhà ở năm 2009 (cho giai đoạn 2010-2020) và 2019 (từ 2021)								
Địa bàn khảo sát	Toàn bộ 63 tỉnh/thành phố từ năm 2011, bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> 208 đơn vị huyện/quận/thành phố/thị xã (gồm 63 thành phố/thị xã thủ phủ cấp tỉnh và các đơn vị huyện/quận chọn theo xác suất quy mô dân số PPS) 416 đơn vị xã/phường/thị trấn (gồm các thị trấn/quận/thành phố thủ phủ cấp huyện và các đơn vị xã/phường/thị trấn chọn theo xác suất quy mô dân số PPS) 832 đơn vị thôn/tổ dân phố/ấp/bản/buôn (gồm các khu dân cư thủ phủ cấp xã/phường và các đơn vị thôn/ấp/bản/tổ dân phố chọn theo xác suất quy mô dân số PPS) 								
Đối tượng khảo sát: 197.779 người dân với đặc điểm nhân khẩu đa dạng trên toàn quốc, tính từ năm 2009	Mẫu đại diện cho mọi thành phần dân tộc ở Việt Nam tính từ năm 2010								
<ul style="list-style-type: none"> 2023: 19.536 (52,2% nữ; 5,6% người tạm trú) 2009-2022 (xem Phụ lục B) 	<ul style="list-style-type: none"> 2023: Kinh 84,1%; Dân tộc khác 15,9% 2009-2022 (xem Phụ lục B) 								
Các cơ quan thực hiện:	<ul style="list-style-type: none"> Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (UNDP) Trung tâm Nghiên cứu phát triển hỗ trợ cộng đồng (CECODES) Trung tâm Bồi dưỡng cán bộ và Nghiên cứu khoa học Mặt trận Tổ quốc Việt Nam (VFF-CRT) (đến tháng 9 năm 2023) Công ty Phân tích thời gian thực (RTA) Học viện chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh (HVCTQGHCN) và một số tổ chức nghiên cứu khác (trong nghiên cứu tư vấn chính sách dựa trên kết quả PAPI) 								
Các đối tác tài trợ:	<ul style="list-style-type: none"> Chính phủ Úc (2018-2025) Chính phủ Ai-len (2018-2025) Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc tại Việt Nam (2009-2025) Chính phủ Thụy Sĩ (2011-2017) Chính phủ Tây Ban Nha (2009-2010) 								
Cổng thông tin PAPI:	<table border="0"> <tr> <td>Website: www.papi.org.vn</td> <td>Facebook: www.facebook.com/papivn</td> </tr> <tr> <td>X (Twitter): @PAPI_Vietnam</td> <td>YouTube: www.youtube.com/user/PAPIVietNam</td> </tr> </table>	Website: www.papi.org.vn	Facebook: www.facebook.com/papivn	X (Twitter): @PAPI_Vietnam	YouTube: www.youtube.com/user/PAPIVietNam				
Website: www.papi.org.vn	Facebook: www.facebook.com/papivn								
X (Twitter): @PAPI_Vietnam	YouTube: www.youtube.com/user/PAPIVietNam								

2023

PAPI

Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam

TỔNG QUAN



MỤC TIÊU

PAPI hướng tới cải thiện hiệu quả phục vụ nhân dân của chính quyền địa phương nhằm đáp ứng tốt hơn yêu cầu ngày càng cao của nhân dân thông qua việc:

01

tạo cơ hội cho người dân tham gia đánh giá hiệu quả hoạt động của chính quyền, vận động chính quyền cải thiện cung cách phục vụ nhân dân;

02

thúc đẩy việc tự đánh giá để đổi mới, tạo tập quán cạnh tranh lành mạnh và văn hóa học hỏi kinh nghiệm giữa các chính quyền địa phương.

TRIẾT LÝ PHÁT TRIỂN

Người dân là trọng tâm của quá trình phát triển, với đầy đủ khả năng đánh giá chất lượng phục vụ của nhà nước và chính quyền các cấp.



63

TỈNH/THÀNH PHỐ

208

Huyện/quận/thành phố/thị xã

416

Xã/phường/thị trấn

832

Thôn/tổ dân phố/ấp/bản/buôn

19.536

NGƯỜI TRẢ LỜI NĂM 2023

GIỚI TÍNH



DÂN TỘC



Hơn **500** câu hỏi về nhiều vấn đề chính sách của Việt Nam



45-60 PHÚT

Phòng vấn trực tiếp một đối một
Phòng vấn bằng máy tính bảng

197.779

lượt người dân tham gia phỏng vấn trực tiếp từ 2009-2023



5,6%
Nhập cư



15 năm lắng nghe tiếng nói người dân Việt Nam

Dịch vụ công

Chỉ tiêu đánh giá hiệu quả
Đông đảo dân tộc thiểu số
Quan hệ người dân-chính quyền

Chỉ số PAPI
Chỉ số PAPI
Thực thi chính sách
Giám sát chính sách
Quản trị tiên lượng

Di cư nội địa
Tiếng nói công dân
Tham gia

Phòng, chống tham nhũng
Thủ tục hành chính công
Giải trình
Giám sát chính sách
Việt Nam
Việt Nam

Phòng, chống tham nhũng
Thủ tục hành chính công
Thủ tục hành chính công
Việt Nam
Tham gia

Chuyển đổi số

Giám nghèo

Quản trị địa phương

Dịch vụ công
Niềm tin của người dân
Khả năng đáp ứng

Việt Nam
Chỉ số PAPI
Giải trình
Thẻ chế vững mạnh

Nền hành chính hiệu quả
Nền hành chính hiệu quả

Thủ tục hành chính công
Công khai, minh bạch
Phòng, chống tham nhũng
Ý kiến người dân

Công khai, minh bạch
Thủ tục hành chính công
Tham gia

Quản trị địa phương
Giải trình
Quản trị môi trường
Thủ tục hành chính công

Chỉ số PAPI
Quản trị bao trùm
Quản trị bao trùm
Không để ai bị bỏ lại phía sau
Đồng bào dân tộc thiểu số
Dịch vụ công

Việt Nam
Giải trình
Giải trình
Tiếng nói công dân
Y tế công lập
Khả năng đáp ứng
Dịch vụ công

Tham gia
Quản trị tốt
Tiếng nói công dân
Giám nghèo

Di cư nội địa
Tham gia
Tinh tiếp cận
Giải trình
Nghèo đa chiều

Dịch vụ công
Quản trị địa phương
Giải trình
Chỉ số PAPI

Quản trị bao trùm
Y tế công lập
Quản trị bao trùm
Không để ai bị bỏ lại phía sau
Đồng bào dân tộc thiểu số
Dịch vụ công

Tiếp cận thông tin

Dịch vụ công



TÓM TẮT TỔNG QUAN

Ấn phẩm Báo cáo PAPI 2023 đánh dấu chặng đường 15 năm liên tục phát triển của Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam (PAPI) từ 2009 đến 2023. Báo cáo thể hiện **cảm nhận, trải nghiệm, ý kiến và kỳ vọng của 19.536 người dân trên khắp Việt Nam** về hiệu quả thực thi chính sách, pháp luật của Nhà nước, quản trị địa phương và cung ứng dịch vụ công của các cấp chính quyền, thông qua khảo sát PAPI được thực hiện từ tháng 8 đến tháng 11 năm 2023. Những người dân tham gia khảo sát PAPI đại diện cho công dân Việt Nam từ 18 tuổi trở lên, thuộc nhiều thành phần nhân khẩu học khác nhau, được chọn ngẫu nhiên từ các đơn vị thôn/tổ dân phố/ấp/bản/buôn, xã/phường/thị trấn, quận/huyện/thị xã/thành phố trực thuộc tỉnh/thành phố trực thuộc trung ương được chọn mẫu thông qua phương pháp phân tầng và xác suất theo quy mô dân số (PPS).

Mục tiêu chính của Chỉ số PAPI là nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ máy chính quyền các cấp, đáp ứng tốt hơn với nhu cầu ngày càng cao và đa dạng của người dân tại Việt Nam, một đất nước đang chứng kiến sự phát triển kinh tế - xã hội nhanh chóng. Chỉ số PAPI cung cấp dữ liệu thống kê hỗ trợ theo dõi và đánh giá hiệu quả của chính quyền địa phương trong việc thực hiện các nghĩa vụ của các cơ quan công quyền được ghi trong Hiến pháp, pháp luật, quy định và chính sách của Nhà nước. Chỉ số PAPI thúc đẩy khả năng đáp ứng, tính minh bạch và trách nhiệm giải trình của chính quyền các cấp, đồng thời góp phần hiện thực hóa các quyền căn bản của con người, bao gồm quyền được bày tỏ chính kiến, tiếp cận thông tin và sử dụng dịch vụ công căn bản có chất lượng, bất kể giới tính, dân tộc, mức sống, tình trạng hộ khẩu, mức độ khuyết tật hoặc khuynh hướng tính dục của công dân. Dựa trên dữ liệu thực chứng thu thập từ người dân—đối tượng thụ hưởng chính từ nền quản trị công hiệu quả và dịch vụ công có chất lượng—qua khảo sát PAPI, các hoạt động nghiên cứu và tư vấn chính sách chuyên đề được thực hiện nhằm góp phần tìm hiểu những khoảng trống, những điểm nghẽn chính sách cần được bổ khuyết, đổi mới, hướng tới đạt được những mục tiêu trên và góp phần cải thiện hiệu quả hoạt động của bộ máy công vụ ở Việt Nam.

Chỉ số PAPI là thước đo định lượng thường niên về hiệu quả hoạt động của bộ máy chính quyền từ trung ương đến địa phương trên phạm vi toàn quốc. Chỉ số PAPI cung cấp dữ liệu và dẫn chứng phản ánh hiệu quả hoạt động của bộ máy công quyền trong tám lĩnh vực nội dung: (i) Tham gia của người dân ở cấp cơ sở, (ii) Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương, (iii) Trách nhiệm giải trình với người dân, (iv) Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công, (v) Thủ tục hành chính công, (vi) Cung ứng dịch vụ công, (vii) Quản trị môi trường và (viii) Quản trị điện tử. Các tiêu chí đánh giá tạo thành tám chỉ số nội dung này tập trung vào các thành tố cốt lõi của quản trị quốc gia hiệu lực, hiệu quả, phục vụ nhân dân. Các thành tố đó bao gồm sự tham gia của người dân trong quá trình hoạch định, thực thi và giám sát thực thi chính sách, triết lý phát triển bao trùm và lấy người dân làm trung tâm, bảo đảm quyền và nghĩa vụ của công dân theo quy định của Hiến pháp và pháp luật. Chỉ số PAPI hỗ trợ các bên có liên quan trong và ngoài Nhà nước tìm hiểu hiệu ứng thực tiễn của tiến trình đổi mới công tác điều hành, quản lý nhà nước, cung ứng dịch vụ công ở các cấp, đồng thời gợi mở một số đề xuất nhằm khai thông các điểm nghẽn gây ảnh hưởng tới sự phát triển công bằng và bền vững của Việt Nam.

Trên chặng đường phát triển 15 năm qua, Chương trình nghiên cứu PAPI luôn cam kết thực hiện nhiệm vụ đồng hành thúc đẩy đổi mới quản trị và hành chính công dựa trên bằng chứng thực tiễn ở Việt Nam. Cho tới nay, Chỉ số PAPI và các phát hiện nghiên cứu chuyên đề đã và đang được các cơ quan cấp trung ương của Đảng, Nhà nước, Quốc hội và Chính phủ sử dụng trong các báo cáo và thông báo kết luận từ các cuộc làm việc với chính quyền cấp tỉnh. Trong năm 2023, dữ liệu và phát hiện nghiên cứu PAPI được nhiều cơ quan chính quyền từ trung ương đến địa phương, các đối tác phát triển ở Việt Nam, các tổ chức xã hội, báo giới và giới nghiên cứu sử dụng rộng rãi. Chỉ số PAPI được đánh giá là đã và đang có những đóng góp ý nghĩa trong việc thay đổi tư duy theo hướng đổi mới công tác quản trị và hành chính công dựa trên bằng chứng thực tiễn, góp phần

cải thiện chất lượng dịch vụ công và an sinh xã hội vì người dân Việt Nam.

Năm 2023 là năm thứ ba trong nhiệm kỳ 2021-2026 của chính quyền các cấp. Do đó, kết quả khảo sát PAPI năm 2023 là nguồn dữ liệu và thông tin hữu ích giúp các cấp chính quyền nắm bắt được cảm nhận và trải nghiệm của người dân về điều kiện kinh tế - xã hội, mối quan ngại của người dân, cách thức hoạt động của chính quyền địa phương trong 12 tháng qua và so với kết quả của những năm trước. Bên cạnh đó, Báo cáo PAPI 2023 cũng thể hiện những kỳ vọng của người dân đối với bộ máy công vụ trong năm 2024 và những năm tiếp theo. Sau đây là phần tóm tắt những phát hiện nghiên cứu chính mang hàm ý chính sách quan trọng rút ra từ Báo cáo PAPI 2023.

Tổng quan hiệu quả quản trị và hành chính công cấp quốc gia năm 2023 và giai đoạn 2021-2023: Hiệu quả thực hiện công khai, minh bạch trong việc ra quyết định của các cấp chính quyền suy giảm

Chương 1 của Báo cáo PAPI 2023 tập trung phân tích xu hướng thay đổi hiệu quả quản trị và hành chính công ở phạm vi quốc gia. Nhìn chung, trong năm 2023, hiệu quả hoạt động của bộ máy chính quyền các cấp tiếp tục có những thăng trầm nhất định ở từng nhóm lĩnh vực nội dung PAPI đo lường. Kết quả phân tích so sánh Chỉ số PAPI năm 2023 với năm 2022 cho thấy, hai chỉ số nội dung 'Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công' (Chỉ số nội dung 4) và 'Quản trị điện tử' (Chỉ số nội dung 8) đều có sự cải thiện, và hai chỉ số nội dung 'Cung ứng dịch vụ công' (Chỉ số nội dung 6) và 'Quản trị môi trường' (Chỉ số nội dung 7) hầu như không thay đổi. Tuy nhiên, bốn chỉ số nội dung còn lại, gồm Chỉ số nội dung 1 'Tham gia của người dân ở cấp cơ sở', Chỉ số nội dung 2 'Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương', Chỉ số nội dung 3 'Trách nhiệm giải trình với người dân', và Chỉ số nội dung 5 'Thủ tục hành chính công' đều suy giảm.

Trong số các chỉ số có chiều hướng suy giảm, hiệu quả công khai, minh bạch trong việc ra quyết định của các cấp chính quyền ở địa phương suy giảm đáng kể hơn cả. Nguyên nhân chính dẫn đến sự sụt giảm về điểm tổng thể Chỉ số nội dung 2 vào năm 2023 là do việc thực hiện công khai thu chi ngân sách cấp xã và công khai, minh bạch trong lập danh sách hộ nghèo của chính quyền cơ sở chưa đầy đủ. Về kết quả đánh giá việc thực hiện công khai thu chi ngân sách cấp xã, nếu như trong giai đoạn từ năm

2018 đến năm 2022, tỉ lệ người dân cho biết họ có thấy bảng kê thu, chi ngân sách cấp xã được niêm yết công khai tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã là từ 44% đến 47% mỗi năm, thì đến năm 2023, tỉ lệ này giảm xuống còn xấp xỉ 39%, mức thấp nhất kể từ năm 2016. Mức độ minh bạch trong lập danh sách hộ nghèo ở địa phương cũng có sự suy giảm rõ nét kể từ năm 2019: năm 2023 có tới 37,6% số người được hỏi cho biết có những hộ đủ điều kiện vào danh sách hộ nghèo nhưng lại không có tên trong danh sách, tăng từ 30% của năm 2019. Công khai, minh bạch có ý nghĩa rất quan trọng bởi qua đó chính quyền và người dân có thể đối thoại về những vấn đề thiết yếu ảnh hưởng tới đời sống của người dân. Tuy vậy, hai nhóm chỉ tiêu đánh giá mức độ công khai, minh bạch trong lập danh sách hộ nghèo và thu chi ngân sách cấp xã năm 2023 cho thấy đây là vấn đề thực thi chính sách cần được các cấp chính quyền tập trung cải thiện trong thời gian tới.

Báo cáo PAPI 2023 cũng tập trung phân tích hiệu quả kiểm soát tham nhũng trong khu vực công thông qua các chỉ tiêu đánh giá về tình hình tham nhũng từ cảm nhận và trải nghiệm của người dân. Mặc dù Đảng chỉ đạo tăng cường đấu tranh chống tham nhũng hai năm qua sau đại dịch COVID-19, gần đây tham nhũng vẫn được nhìn nhận là một vấn đề nan giải. Đồng thời, Chỉ số nội dung 4 'Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công' có mối tương quan chặt chẽ nhất với chỉ tiêu đánh giá mức độ hài lòng chung của người dân đối với các cấp chính quyền như đã được đo lường và đề cập trong báo cáo PAPI thường niên. Kết quả khảo sát PAPI năm 2023 cho thấy có chuyển biến tích cực trong hiệu quả kiểm soát vấn đề 'vị thân' trong tuyển dụng công chức, viên chức. Tỉ lệ người trả lời cho rằng mối quan hệ với những người có chức quyền trong bộ máy Nhà nước là quan trọng để có được một vị trí công quyền (như công chức địa chính, công chức tư pháp, công an, giáo viên tiểu học và nhân viên Ủy ban nhân dân cấp xã) gần như liên tục giảm kể từ năm 2016. Tuy nhiên, trong năm 2023, tỉ lệ người cho rằng cần phải đưa 'lót tay' để đảm bảo xin được việc làm trong khu vực Nhà nước là 36,7%, cao hơn so với năm 2021. Điều đáng khích lệ là tỉ lệ người trả lời cho rằng phải đưa 'lót tay' để làm xong thủ tục xin cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (GCNQSDĐ) và để được chăm sóc tốt hơn tại bệnh viện công tuyến huyện năm 2023 thấp hơn một chút so với 2021. Mặc dù vậy, một xu hướng đáng chú ý là tỉ lệ những người cho rằng chính quyền cấp tỉnh và chính quyền trung ương nghiêm túc trong việc giải quyết tham nhũng năm 2023 thấp hơn so với năm 2022.

Những vấn đề đáng quan ngại nhất theo đánh giá của người dân năm 2023: Cảm nhận trong một năm có nhiều khó khăn về kinh tế

Mỗi năm kể từ năm 2015, khảo sát PAPI nêu một câu hỏi mở để người trả lời đề xuất ba vấn đề hệ trọng nhất của đất nước và địa phương mà Nhà nước cần tập trung ưu tiên giải quyết trong năm tiếp theo. Câu hỏi này giúp các nhà hoạch định chính sách xác định đâu là những vấn đề người dân quan ngại nhất để có hành động khắc phục phù hợp, kịp thời. Kết quả phân tích dữ liệu PAPI 2023 cho thấy, đói nghèo, việc làm và tăng trưởng kinh tế là ba vấn đề người dân quan ngại nhất, và điều này phản ánh những thách thức về kinh tế và việc làm mà Việt Nam đã phải đối mặt trong năm 2023. Trong số 10 vấn đề dẫn đầu tổng hợp từ hơn 40 vấn đề người dân nêu lên, đói nghèo được 22,39% số người dân lựa chọn, trong khi việc làm là mối quan tâm lớn nhất của 12,79% số người trả lời. Tăng trưởng kinh tế đứng thứ ba với 9,2% người dân đề cập. Tiếp theo là dịch vụ công (gồm đường sá và giáo dục) với tỉ lệ người dân lựa chọn lần lượt là 6,85% và 6,38%. Tham nhũng đứng thứ sáu với 5,25%. Mối lo ngại về ô nhiễm môi trường không còn nằm trong nhóm 10 vấn đề hệ trọng nhất năm 2023.

Phân tích so sánh nhóm các vấn đề cần Nhà nước tập trung giải quyết cho thấy, người dân đặc biệt quan tâm đến tình hình kinh tế trong năm 2023. Mối quan tâm này cũng đã tăng dần qua các năm từ năm 2017. Cụ thể là, tỉ lệ người trả lời cho rằng vấn đề kinh tế và tăng trưởng kinh tế cần được Nhà nước ưu tiên giải quyết tăng từ 23% năm 2017 lên 33% năm 2023. Tình hình kinh tế âm ảm năm 2023 có thể lý giải cho xu thế này, phản ánh qua tỉ lệ 26% số người trả lời cho rằng tình hình kinh tế hộ gia đình kém hơn so với 5 năm trước, chỉ đứng sau tỉ lệ này của năm 2021 (năm đỉnh điểm của đại dịch COVID-19) sau nhiều năm ở mức dưới 20%. Tương tự, tỉ lệ người trả lời cho rằng tình hình kinh tế của đất nước ở trạng thái “tốt” giảm từ 66% năm 2022 xuống còn 54% năm 2023—giảm tới 12% sau một năm. Những con số này cho thấy người dân có cảm nhận bi quan hơn về tình hình kinh tế vào năm 2023, và đề xuất Nhà nước ưu tiên cải thiện trong thời gian tới.

Khi mới quan ngại về tình hình kinh tế của đất nước và của hộ gia đình gia tăng, những vấn đề khác, trong đó có vấn đề liên quan tới môi trường không còn trong nhóm 10 vấn đề đáng quan ngại nhất trong năm 2023. Mặc dù vậy, người dân nhìn chung thể hiện sự ủng hộ cao đối với năng lượng xanh.

Kết quả khảo sát cho thấy 91% số người trả lời ủng hộ việc phát triển các nhà máy điện sử dụng năng lượng tái tạo, cao hơn 15% so với số người trả lời ủng hộ việc xây mới các nhà máy điện sử dụng than. Điều này phản ánh sự ủng hộ mạnh mẽ đối với năng lượng tái tạo. Song, một số lớn dân cư vẫn ủng hộ việc xây dựng mới nhà máy điện than, đặc biệt trong bối cảnh tỉ lệ hộ dân bị ảnh hưởng bởi việc cắt, cúp điện tăng cao so với năm 2022. Hơn 70% số người trả lời cho biết hộ gia đình họ thi thoảng bị mất điện lưới trong năm 2023, tăng gần 7% so với tỉ lệ 63,5% trong năm 2022. Điều này cho thấy, ngoài những quan ngại về tình hình kinh tế, người dân cũng lo lắng về tính ổn định của dòng điện cho sinh hoạt và sản xuất, kinh doanh.

Hàm ý chính cuối cùng được thảo luận ở Chương 1 là về cải thiện cơ hội việc làm. Đây là một trong hai lý do chính thúc đẩy di cư nội địa trong năm 2023, chỉ đứng sau lý do đoàn tụ gia đình. Điều này cũng phù hợp với mối quan ngại lớn của người dân về tình hình kinh tế của đất nước và của hộ gia đình năm vừa qua. Mặc dù mối quan tâm chung tới thiên tai do điều kiện khí hậu thay đổi gây nên không nhiều, song điều kiện môi trường tự nhiên tốt hơn là động lực chính thứ ba thúc đẩy người dân lựa chọn rời khỏi tỉnh, thành phố gốc. Kết quả phân tích sâu về nguy cơ thiên tai từ khảo sát PAPI 2023 cho thấy, người dân ở Đồng bằng sông Cửu Long ngày càng phải hứng chịu tình trạng đất nông nghiệp bị nhiễm mặn, trong khi người dân vùng Duyên hải miền Trung thường xuyên phải đối mặt với lũ lụt.

Những phát hiện này có ý nghĩa quan trọng nhất là khi Việt Nam vừa phải thực hiện các cam kết giảm phụ thuộc vào điện than vừa phải thực hiện các biện pháp tăng công suất điện để đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng phục vụ phát triển kinh tế - xã hội trong nước. Đây là một thử thách to lớn mà chính quyền từ trung ương đến địa phương phải vượt qua nhằm mục tiêu vừa bảo đảm tăng trưởng kinh tế cùng với thực hiện các cam kết quốc tế, vừa thích ứng với biến đổi khí hậu để đảm bảo an toàn và sinh kế cho người dân, nhất là ở những địa bàn chịu ảnh hưởng nặng nề của thiên tai, thảm họa do biến đổi khí hậu gây ra.

Quản trị điện tử và dịch vụ công điện tử năm 2023: những “khoảng cách số” cần thu hẹp

Chương 2 tập trung phân tích trải nghiệm của người dân trong tiếp cận internet, sử dụng cổng thông tin điện tử và dịch vụ công trực tuyến trong giai đoạn 2016 - 2023. Từ năm 2020 đến năm 2022, Chính phủ

và các cơ quan hữu quan đã ban hành nhiều văn bản nhằm thúc đẩy cung cấp thông tin chính sách, pháp luật và dịch vụ công trên môi trường mạng. Tất cả những nỗ lực này được kỳ vọng sẽ làm giảm sự tùy tiện, quan liêu trong giải quyết thủ tục hành chính, cải thiện tính công khai, minh bạch và nâng cao hiệu quả hoạt động của chính quyền các cấp. Các chỉ tiêu đánh giá được đề cập đến ở Chương 2 cho thấy hiệu quả ban đầu của những nỗ lực đó từ trải nghiệm của người dùng.

Một yếu tố thành công cho quản trị điện tử là số lượng người tiếp cận và sử dụng internet tại nhà tiếp tục tăng lên. Kết quả khảo sát PAPI cho thấy, tỉ lệ người dùng internet tại nhà tăng đáng kể từ 75% năm 2022 lên 80% năm 2023, cao hơn gấp đôi so với tỉ lệ 31% vào năm 2016. Tuy nhiên, đang tồn tại những “khoảng cách số” giữa các nhóm dân cư khác nhau về giới tính, khu vực sinh sống, dân tộc hoặc tình trạng hộ khẩu trong tiếp cận, sử dụng internet, máy vi tính cá nhân và điện thoại thông minh. Điều này làm ảnh hưởng tới tính bình đẳng trong tham gia quản trị điện tử của tất cả mọi người dân. Về việc sử dụng internet tại nhà, mặc dù nam giới và phụ nữ có điều kiện sử dụng internet ngày càng tăng, nhưng tỉ lệ nam giới có điều kiện sử dụng internet cao hơn từ 5%-10% so với nữ giới qua các năm từ 2016 đến 2023. Tương tự, người đồng bào dân tộc thiểu số cũng có mức độ tiếp cận internet thấp hơn từ 10%-20% so với người Kinh qua các năm. Về việc sở hữu máy vi tính cá nhân, kết quả khảo sát từ 2018 đến 2023 cho thấy có khoảng cách lớn giữa người thành thị và người nông thôn, giữa người Kinh và người dân tộc thiểu số và giữa người thường trú và người tạm trú, và khoảng cách này lớn hơn so với khoảng cách trong tiếp cận và sử dụng internet tại nhà. Đặc biệt, ở các tỉnh, thành phố tiếp nhận nhập cư tạm thời nhiều nhất, tỉ lệ người thường trú có máy vi tính cá nhân cao hơn 13% so với tỉ lệ này ở người tạm trú, theo kết quả khảo sát năm 2023.

Với 90,8% số người trả lời cho biết họ có điện thoại thông minh theo kết quả khảo sát PAPI 2023, việc phân tích khoảng cách trong sở hữu điện thoại thông minh theo bốn nhóm nêu trên có ý nghĩa chính sách quan trọng. Kết quả khảo sát PAPI thường niên giai đoạn 2018-2023 cho thấy, trong số ba phương tiện kết nối tin tức trực tuyến và dịch vụ công trực tuyến (gồm kết nối internet tại nhà, máy vi tính cá nhân và điện thoại thông minh), mức độ sở hữu điện thoại thông minh có xu hướng phân bố đồng đều nhất trong mỗi nhóm được phân tích, và khoảng cách sở hữu điện thoại thông minh giữa các nhóm có xu hướng thu hẹp vào năm 2023. Sự khác biệt lớn nhất là giữa người thường trú (98,84% cho biết họ sở hữu

điện thoại thông minh) so với người tạm trú (91,51% sở hữu điện thoại thông minh), song cả hai tỉ lệ đều ở mức cao. Tiếp theo là khoảng cách giữa nhóm người Kinh (92,96%) và các nhóm người dân tộc thiểu số (86,88%). Với độ phủ rộng trong các tầng lớp dân cư, điện thoại thông minh cần được tận dụng để thúc đẩy việc tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến rộng khắp trong xã hội.

Mặc dù số người sử dụng mạng internet ngày một tăng, tốc độ phát triển dịch vụ công trực tuyến nhằm hỗ trợ công dân thực hiện thủ tục hành chính công mọi lúc, mọi nơi còn rất chậm. Từ năm 2020 đến 2023, tỉ lệ người dùng các cổng dịch vụ công trực tuyến cho biết họ tìm được thông tin và biểu mẫu để xin chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương và giấy chứng nhận quyền sử dụng đất có xu hướng tăng dần. Tuy nhiên, số người đã thành công trong việc làm thủ tục hành chính thông qua các cổng dịch vụ công trực tuyến cấp tỉnh vẫn còn rất thấp. Chỉ có khoảng 12% những người nộp đơn xin chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương có thể nộp trực tuyến; tỉ lệ này với hồ sơ xin cấp mới/cấp đổi giấy chứng nhận quyền sử dụng đất là khoảng 5%. Dịch vụ trực tuyến phục vụ người dân xin cấp lý lịch tư pháp (do cơ quan tư pháp cấp tỉnh xử lý) là điểm sáng, với 28,7% số người đã làm thủ tục trực tuyến có thể nộp thành công qua cổng dịch vụ công cấp tỉnh. Nhìn chung, người dân thành thị có trải nghiệm tích cực hơn người dân nông thôn khi sử dụng cổng dịch vụ công cấp tỉnh. Tỉ lệ người dùng cổng dịch vụ công cấp tỉnh tại 5 thành phố trực thuộc trung ương (gồm Cần Thơ, Đà Nẵng, Hà Nội, Hải Phòng và TP. Hồ Chí Minh) cộng lại cao hơn tỉ lệ trung bình ở mỗi vùng kinh tế. Tuy vậy, phần lớn người dùng dịch vụ công trực tuyến ở 5 thành phố trực thuộc trung ương vẫn phải đích thân đến bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để trực tiếp hoàn thiện thủ tục hành chính.

Một kết quả đáng khích lệ là số lượng công dân truy cập và thiết lập hồ sơ người dùng trên Cổng dịch vụ công Quốc gia ngày càng tăng. Năm 2023, khoảng 8,3% số người được hỏi qua khảo sát PAPI 2023 đã truy cập Cổng dịch vụ công Quốc gia, tăng gần gấp đôi so với tỉ lệ đã ghi nhận từ khảo sát năm 2022. Thủ tục xin cấp mới hoặc cấp đổi hộ chiếu phổ thông là một trong số ít thủ tục hành chính công được người dân thực hiện nhiều nhất trên Cổng dịch vụ công Quốc gia. Tốc độ gia tăng tỉ lệ người dùng Cổng dịch vụ công Quốc gia hai năm vừa qua hứa hẹn nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính công trên môi trường mạng của người dân sẽ ngày càng lớn một khi các dịch vụ hành chính công trực tuyến để thực hiện hơn và hiệu quả hơn.

Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh 2023 và những lĩnh vực cần ưu tiên cải thiện trong thời gian tới

Chương 3 trình bày kết quả phân tích dữ liệu thống kê người dân đánh giá hiệu quả quản trị và hành chính công ở cấp tỉnh, tập trung vào tám chỉ số nội dung và Chỉ số PAPI tổng hợp năm 2023. Do cấu trúc của Chỉ số PAPI 2023 hầu như không thay đổi, và năm 2023 là năm thứ ba của nhiệm kỳ chính quyền các cấp từ 2021 đến 2026, kết quả ở cả ba cấp độ chỉ số nội dung, nội dung thành phần và tiêu chí đánh giá có thể so sánh qua thời gian, trừ hai tiêu chí mới được đưa vào Chỉ số nội dung 8 'Quản trị điện tử'. Bên cạnh đó, Chương 3 trình bày kết quả so sánh qua ba năm đến cấp độ chỉ tiêu cụ thể ở một số vấn đề chính quyền địa phương cần nhìn lại từ kết quả năm 2023 so với năm 2021, từ đó nhận diện những vấn đề còn yếu kém để tìm giải pháp cải thiện trong thời gian tới. Tương tự với các báo cáo PAPI thường niên trước, phần chuyên chương về hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh năm 2023 được cấu trúc theo tám chỉ số nội dung, với kết quả phân tích đến cấp độ chỉ tiêu được tóm tắt và trình bày qua bản đồ, bảng biểu. Kết quả ở cấp chỉ số nội dung được phân tổ theo bốn nhóm tứ phân vị (với một phần tư số tỉnh, thành phố ở mỗi nhóm): (i) cao; (ii) trung bình – cao; (iii) trung bình – thấp; và (iv) thấp. Như đã nêu trong Chương 3, dữ liệu của hai tỉnh Bình Dương và Quảng Ninh không được đưa vào Chỉ số PAPI 2023 do không đảm bảo độ tin cậy; vì vậy, việc phân tổ theo bốn nhóm tứ phân vị trong Chỉ số PAPI 2023 phản ánh kết quả của 61 tỉnh, thành phố có dữ liệu đáng tin cậy.

Tham gia của người dân ở cấp cơ sở: Tham gia tích cực và chủ động vào đời sống chính trị, kinh tế, xã hội của đất nước là quyền hiến định của mọi người dân Việt Nam, đặc biệt là những người từ 18 tuổi trở lên. Việc tham gia đó có ý nghĩa quan trọng để người dân phát huy quyền làm chủ, góp phần cải thiện hiệu quả thực thi chính sách, pháp luật ở địa phương.

- **Tất cả các tỉnh/thành phố chỉ đạt từ 3,69 đến 5,91 điểm trên thang đo từ 1-10 điểm, hầu như ít biến chuyển so với kết quả của năm 2021.** So với kết quả năm 2021, 24 tỉnh, thành phố có sự cải thiện đáng kể trong năm 2023, và chỉ có 8 tỉnh, thành phố có số điểm sụt giảm đáng kể. Điểm số của 27 tỉnh/thành phố còn lại không thay đổi đáng kể. Tất cả các tỉnh, thành phố cần nỗ lực nhiều hơn trong việc nâng cao hiểu biết của người dân về chính sách, pháp luật quan trọng liên quan đến công dân, bảo đảm người dân tham gia chủ động và tích cực vào công tác

bầu cử trường thôn/tổ trưởng tổ dân phố, công tác ra quyết định cũng như giám sát các dự án công trình công cộng ở địa phương.

- **Đa số người dân ở hầu hết các tỉnh, thành phố chưa biết đến những văn bản pháp luật quan trọng như Luật Tiếp cận thông tin năm 2016 và Luật Phòng, chống tham nhũng năm 2018.** Năm 2023, điểm nội dung thành phần 'Tri thức công dân' chỉ đạt từ 0,72-1,32 điểm trên thang đo từ 0,25-2,5 điểm. Phân tích kết quả khảo sát câu hỏi thêm năm 2023 về việc phổ biến Luật Thực hiện dân chủ cơ sở năm 2022 cho thấy, tỉ lệ người trả lời biết đến luật này dao động từ 14,23% tới 45,97% trên 61 tỉnh, thành phố.
- **Hiệu quả huy động sự tham gia của người dân vào quá trình ra quyết định và giám sát việc thực hiện các dự án công trình công cộng ở địa phương có chiều hướng suy giảm vào năm 2023 so với năm 2021.** Tỉ lệ người trả lời cho biết họ đã tham gia đóng góp ý kiến cho việc xây mới/tu sửa công trình công cộng dao động từ 15,14% đến 63,16% trên toàn quốc. Tỉ lệ này chỉ đạt dưới 50% ở 45 tỉnh/thành phố—tăng tới 10 tỉnh, thành phố có kết quả này so với kết quả năm 2021. Bên cạnh đó, nhiều dự án xây mới hoặc tu sửa công trình công cộng ở nhiều địa phương chưa có sự tham gia giám sát đầy đủ của người dân, tương tự kết quả năm 2021. Dưới 50% số người trả lời ở 58 tỉnh/thành phố cho biết Ban giám sát đầu tư của cộng đồng được tổ chức để giám sát các dự án công trình công cộng ở xã/phường/thị trấn nơi họ cư trú trong năm 2023. Số lượng địa phương với tỉ lệ thấp như vậy tiếp tục gia tăng so với hai năm 2021 và 2022.

Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương:

Chỉ số PAPI đo lường hiệu quả của chính quyền các cấp trong việc công khai hóa, minh bạch hóa thông tin nhằm đáp ứng "quyền được biết" của người dân về những chính sách có ảnh hưởng trực tiếp tới đời sống và sinh kế của họ. Chỉ số nội dung 'Công khai, minh bạch' gồm bốn chỉ số thành phần, gồm (i) tiếp cận thông tin; (ii) công khai, minh bạch danh sách hộ nghèo; (iii) công khai, minh bạch ngân sách cấp xã; và (iv) công khai, minh bạch kế hoạch sử dụng đất và bảng giá đất ở địa phương.

- **Tất cả các tỉnh/thành phố chỉ đạt từ 4,31 đến 5,88 điểm trên thang đo từ 1-10 điểm (Bảng 3.2), với khoảng điểm giảm đáng kể so với năm 2021.** Năm 2023, 12 tỉnh, thành phố đạt điểm cao hơn đáng kể ở kết quả Chỉ số nội dung 2, song cũng có tới 23 tỉnh, thành phố có mức điểm giảm đáng kể, và 24 tỉnh, thành phố không có nhiều

thay đổi so với kết quả năm 2021. Tương tự kết quả những năm trước, các tỉnh, thành phố trong nhóm đạt điểm cao vẫn có xu hướng tập trung ở phía Bắc, với 5 tỉnh, thành phố thuộc vùng Bắc Trung Bộ và Duyên hải miền Trung, 4 tỉnh thuộc vùng Đồng bằng sông Hồng và 3 tỉnh thuộc vùng Trung du và Miền núi phía Bắc. Trong khi đó, trong số 16 tỉnh, thành phố đạt điểm thấp nhất, có tới 8 tỉnh, thành phố thuộc vùng Đồng bằng sông Cửu Long, 3 tỉnh thuộc vùng Tây Nguyên và 3 tỉnh, thành phố thuộc vùng Đông Nam Bộ.

- **Tiếp cận thông tin chính sách, pháp luật của Nhà nước vẫn là chỉ số nội dung đạt điểm thấp nhất trong bốn chỉ số nội dung về công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương.** Điểm của các tỉnh, thành phố vẫn ở mức thấp, dao động từ 0,7 đến 1,05 điểm trên thang đo từ 0,25-2,5 điểm. Điểm chỉ số nội dung 'Công khai danh sách hộ nghèo' đạt từ 1,03 đến 1,53 điểm, còn điểm chỉ số nội dung 'Công khai thu, chi ngân sách'; và 'Công khai kế hoạch sử dụng đất, bảng giá đất' đạt khoảng điểm thấp hơn, tương ứng từ 1,03-1,53 điểm và 1,06-1,52 điểm.
- **Việc tiếp cận thông tin về kế hoạch sử dụng đất thường niên của người dân vẫn còn rất hạn chế ở tất cả các tỉnh/thành phố.** Tỷ lệ người dân được biết đến kế hoạch sử dụng đất năm 2023 ở địa phương dao động từ 6% đến 31% ở 59 tỉnh, thành phố có số liệu so sánh được với năm 2021. Trong đó, chỉ có 14 tỉnh, thành phố đạt tỷ lệ cao hơn 20%. Một thông tin đất đai quan trọng nữa đối với người dân là bảng giá đất do chính quyền cấp tỉnh ban hành; song tỷ lệ người trả lời biết cần tới đâu để tìm hiểu bảng giá đất chính thức của chính quyền địa phương dao động từ 17% đến 66% ở 61 tỉnh, thành phố trong năm 2023. Khi so sánh với kết quả năm 2021, 23 tỉnh, thành phố có tỷ lệ người trả lời biết nơi tìm hiểu bảng giá đất cao hơn đáng kể từ 5% trở lên.

Trách nhiệm giải trình với người dân: Chỉ số nội dung này gồm ba nội dung thành phần: (i) 'Mức độ và hiệu quả tương tác với chính quyền địa phương'; (ii) 'Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân' và (iii) 'Tiếp cận dịch vụ tư pháp'. Hai nội dung thành phần đầu đo lường hiệu quả của các cuộc tiếp xúc công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân. Các chỉ báo ở nội dung thành phần thứ ba về 'Tiếp cận dịch vụ tư pháp' cho biết mức độ tin tưởng của người dân đối với tòa án và cơ quan tư pháp địa phương, cũng như việc tiếp cận tòa án địa phương hoặc các cơ chế phi tòa án khi người dân cần giải quyết các tranh chấp dân sự.

- **Tất cả các tỉnh/thành phố đều đạt dưới 4,66 điểm trên thang đo từ 1-10 điểm.** Nhìn chung không có sự tiến bộ đáng kể trong việc thực hiện trách nhiệm giải trình với người dân qua hai năm ở 44 tỉnh/thành phố trong năm 2023. Chỉ có 5 tỉnh (gồm Cao Bằng, Điện Biên, Lai Châu, Sóc Trăng và Sơn La) đạt một số tiến bộ trong năm 2023 so với kết quả năm 2021. Trong khi đó, điểm số của 10 tỉnh (gồm Bến Tre, Cà Mau, Đồng Nai, Đồng Tháp, Hải Dương, Hải Phòng, Hậu Giang, Long An, Quảng Nam và Thanh Hóa) có mức sụt giảm hơn 5% điểm so với kết quả năm 2021.
- **Hiệu quả tương tác của chính quyền với người dân vẫn ở mức thấp,** thể hiện qua mức điểm nội dung thành phần 'Mức độ và hiệu quả tương tác với chính quyền địa phương' của các tỉnh, thành phố dao động từ 1,65 đến 2,24 điểm trên thang từ 0,33-3,34 điểm. Trong số bốn vị trí được hỏi (gồm trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố, cán bộ/công chức Ủy ban nhân dân, cán bộ Hội đồng nhân dân và cán bộ đoàn thể cấp xã), trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố tiếp tục là kênh thường trực được người dân tin tưởng lựa chọn nhiều nhất khi có sự vụ cần giải quyết trong năm 2023. Tuy nhiên, mức độ tin tưởng này cũng giảm ở 44 tỉnh, thành phố so với năm 2021. Khi có khúc mắc, người dân có xu hướng tiếp cận cán bộ, công chức Ủy ban nhân dân xã/phường/thị trấn hơn đại biểu dân cử ở Hội đồng nhân dân xã/phường/thị trấn, tương tự với kết quả khảo sát những năm trước. Khoảng cách này rất rõ nét ở tất cả các tỉnh, thành phố.
- **Các tỉnh, thành phố đạt điểm thấp nhất ở nội dung về xử lý khiếu nại, tố cáo và đề xuất của công dân.** Trung bình toàn quốc có gần 50% người trả lời cho biết họ đã gửi đề xuất, khuyến nghị, tố giác tới chính quyền địa phương; tuy nhiên chưa đến một nửa trong số đó hài lòng với phúc đáp họ nhận được. Những địa phương nơi có hơn hai phần ba số người đã gửi đơn thư cho biết họ hài lòng với phúc đáp của chính quyền đó là Quảng Bình và Quảng Trị. Trong khi đó, những người đã gửi đơn thư ở An Giang, Hải Phòng, Long An, Tiền Giang và Trà Vinh ít hài lòng nhất với kết quả nhận được. Bên cạnh đó, các cơ chế giải quyết tranh chấp dân sự phi tòa án chưa được người dân tin tưởng ở tất cả các tỉnh, thành phố, mặc dù đây là kênh hỗ trợ giải quyết tranh chấp từ sớm trước khi khởi kiện ra tòa án. Tương tự với phát hiện nghiên cứu những năm trước, tỷ lệ người trả lời cho biết họ sẽ giải quyết tranh chấp dân sự ở tòa án địa phương cao hơn rất nhiều so với tỷ lệ lựa chọn các thiết chế phi tòa án, ví dụ như qua các tổ hòa giải. Tuy vậy, ở các tỉnh Hậu

Giang, Quảng Bình, Đồng Tháp, Long An và Trà Vinh, tỉ lệ người trả lời tin tưởng vào các thiết chế phi tòa án là 20%, trong khi tỉ lệ tin tưởng vào tòa án ở những tỉnh này dao động từ 46% đến 57%.

Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công: Chỉ số nội dung 4 gồm bốn nội dung thành phần: (i) 'Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương', (ii) 'Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công', (iii) 'Công bằng trong tuyển dụng nhân lực vào khu vực công' và (iv) 'Quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương'. Chỉ số nội dung này đo lường cảm nhận và trải nghiệm của người dân về hiệu quả phòng, chống tham nhũng của các cấp chính quyền qua bốn nội dung thành phần. Chỉ số cũng phản ánh mức độ chịu đựng tham nhũng của người dân cũng như quyết tâm giảm thiểu tham nhũng của chính quyền và người dân.

- **Điểm số của tất cả các tỉnh/thành phố dao động từ 5,86 đến 8,15 trên thang đo từ 1-10 điểm.** Khác với kết quả những năm trước, kết quả năm 2023 cho thấy, 5 tỉnh thuộc vùng Bắc Trung Bộ và Duyên hải miền Trung và 5 tỉnh thuộc vùng Trung du và miền núi phía Bắc có tên trong nhóm đạt điểm cao nhất ở Chỉ số nội dung 4. Trong khi đó, 4 trong 5 tỉnh vùng Tây Nguyên (trừ tỉnh Đắk Lắk thuộc nhóm trung bình – thấp) và 4 trong 11 tỉnh vùng Đồng bằng sông Hồng gia nhập nhóm đạt điểm thấp nhất.
- **Nội dung thành phần 'Công bằng trong tuyển dụng nhân lực vào khu vực công' vẫn đạt mức điểm thấp nhất trong bốn nội dung thành phần, với điểm số của các tỉnh, thành phố dao động từ 0,95-1,71 điểm trên thang đo từ 0,25-2,5 điểm.** Tương tự kết quả của những năm trước, hiện trạng 'chung chi' để có việc làm trong khu vực nhà nước vẫn khá phổ biến ở tất cả các tỉnh/thành phố, không kể tỉnh giàu hay tỉnh nghèo. Chẳng hạn, 3 tỉnh đạt điểm thấp nhất là Bình Phước và Đắk Nông (hai địa phương còn nghèo) và Hải Phòng (địa phương có điều kiện kinh tế). Bên cạnh đó, mối quan hệ thân quen vẫn quan trọng khi muốn xin vào làm việc ở 5 vị trí công chức, viên chức cấp xã/phường/thị trấn (gồm công chức địa chính, công chức tư pháp, công an cấp xã, giáo viên tiểu học công lập, nhân viên văn phòng Ủy ban nhân dân xã/phường) ở tất cả các tỉnh, thành phố, đặc biệt là ở hai tỉnh Gia Lai và Hà Nam.
- **Việc phải đưa 'lót tay' khi làm thủ tục cấp mới hoặc cấp đổi giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (GCNQSDĐ) vẫn còn là một tập quán phổ biến ở tất cả các tỉnh, thành phố.** Tỉ lệ người

làm thủ tục hành chính xin cấp mới hoặc cấp đổi GCNQSDĐ đã phải chi 'lót tay' dao động từ 19% đến 81% ở 61 tỉnh, thành phố, trong đó Tây Ninh là địa phương có tỉ lệ thấp nhất và Lâm Đồng là địa phương có tỉ lệ cao nhất năm 2023. Điều đáng khích lệ là tỉ lệ người phải chung chi khi làm GCNQSDĐ đã giảm ở 34 tỉnh, thành phố. Trong đó, ở 9 địa phương (Cà Mau, Cao Bằng, Điện Biên, Hà Tĩnh, Hậu Giang, Hưng Yên, Sóc Trăng, Tây Ninh và Tuyên Quang) tỉ lệ này đã giảm trên 20% so với 2021. Song, tỉ lệ phải chung chi khi làm GCNQSDĐ cũng tăng trên 20% ở 4 tỉnh, thành phố (Đà Nẵng, Hòa Bình, Lâm Đồng và Quảng Trị) sau 3 năm.

- **Việc phải đưa 'lót tay' để được chăm sóc y tế tốt hơn cũng vẫn còn phổ biến ở các tỉnh, thành phố.** Năm 2023, tỉ lệ người sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe ở bệnh viện công tuyến huyện cho biết họ đã phải trả chi phí ngoài quy định để được chăm sóc tốt hơn dao động từ 40% đến 80% ở 40 tỉnh/thành phố. Tỉ lệ này ở mức thấp nhất ở Bến Tre, Đà Nẵng và Kon Tum, song vẫn dao động trong khoảng 20-30%. So với năm 2021, tỉ lệ này thấp hơn ở 32 tỉnh/thành phố, nhất là ở Bắc Kạn, Bà Rịa-Vũng Tàu (BRVT), Bình Định, Gia Lai, Ninh Bình và Thái Bình nơi tỉ lệ 'chung chi' khi đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện tuyến huyện giảm từ 20% trở lên.

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: (i) dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền cơ sở; (ii) dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (GCNQSDĐ); và, (iii) dịch vụ hành chính công cấp xã/phường. Qua các chỉ tiêu đánh giá, các cấp chính quyền có thể đánh giá mức độ chuyên nghiệp và khả năng đáp ứng yêu cầu của người dân đối với dịch vụ hành chính công.

- **Điểm số của các tỉnh, thành phố năm 2023 dao động từ 6,68 điểm đến 7,64 điểm trên thang đo từ 1-10 điểm, thấp hơn so với khoảng điểm năm 2021.** So với kết quả năm 2021, 5 tỉnh, thành phố có cải thiện đáng kể, trong đó BRVT và Tiền Giang đạt mức gia tăng về điểm tương ứng là 10,4% và 9,6%. Tuy nhiên, có tới 49 tỉnh/thành phố không có mức thay đổi nào, và 4 tỉnh (gồm Hải Dương, Hải Phòng, Vĩnh Phúc và Thừa Thiên-Huế) có mức suy giảm về điểm trên 5% sau 3 năm.
- **Dịch vụ cấp mới/cấp đổi GCNQSDĐ vẫn còn nhiều khó, khó khăn hơn so với dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền và các thủ tục hành chính do cấp xã thực hiện.** Điểm thành phần cho dịch vụ cấp mới/cấp đổi GCNQSDĐ của các tỉnh, thành phố dao động từ 1,98 đến 2,57

điểm trên thang từ 0,33-3,34 điểm, với khoảng rộng và thấp hơn so với hai dịch vụ hành chính công còn lại. Những người đã làm thủ tục ở các tỉnh/thành phố có đánh giá khác nhau ở bốn tiêu chí, đặc biệt là tiêu chí ‘trả kết quả đúng lịch hẹn’. Riêng ở Cao Bằng, TP. Hồ Chí Minh, Quảng Bình và Vĩnh Long, người dân đã thực hiện xin cấp GCNQSDĐ đánh giá thấp hơn ở cả bốn tiêu chí về dịch vụ hành chính của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ở cấp huyện. Bạc Liêu, Hưng Yên, Ninh Thuận, Trà Vinh và Thừa Thiên-Huế được đánh giá cao nhất ở tiêu chí này, song điểm của cả 5 địa phương vẫn khá xa so với điểm hoàn hảo. Trẻ hơn trả GCNQSDĐ là vấn đề nổi cộm nhất ở hầu hết các tỉnh, thành phố. Điều đáng khích lệ là ở 38 tỉnh, thành phố, người dân đã làm thủ tục xin cấp mới/cấp đổi GCNQSDĐ năm 2023 cho biết họ ít phải đi qua nhiều cửa, gặp nhiều người hơn so với năm 2021.

- **Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương từ cấp tỉnh đến cấp xã được đánh giá cao ở tất cả các tỉnh/thành phố**, với số điểm dao động từ 3,56 đến 4 điểm trên thang điểm từ 0-4. Qua ba năm 2021-2023, dịch vụ này ở 34 tỉnh, thành phố được đánh giá cao hơn, nhất là ở BRVT (tăng 0,62 điểm so với điểm của tỉnh năm 2021).
- **Dịch vụ hành chính công cấp xã được đánh giá khá cao**. Phần lớn những người thực hiện các thủ tục xác nhận nhân thân hoặc thủ tục hành chính do cấp xã xử lý có trải nghiệm khá tốt với dịch vụ này, với điểm số của các tỉnh, thành phố đạt từ 2,28-2,59 điểm trên thang đo từ 0,33-3,34 điểm, tương tự với kết quả năm 2021. Tuy nhiên, các tỉnh Kon Tum, Lâm Đồng và Phú Yên chưa đạt được mức điểm cao từ người dùng dịch vụ hành chính công cấp xã. Thiếu niềm yết công khai phí và lệ phí ở bộ phận tiếp nhận và trả kết quả là vấn đề phổ biến ở cấp xã của tất cả các tỉnh, thành phố.

Cung ứng dịch vụ công: Chỉ số nội dung này đo lường mức độ hiệu quả cung ứng bốn dịch vụ công căn bản cho người dân, gồm (i) Y tế công lập, (ii) Giáo dục tiểu học công lập, (iii) Cơ sở hạ tầng căn bản, và (iv) An ninh, trật tự tại địa bàn khu dân cư. Qua đó, người dân đánh giá mức độ thuận tiện khi sử dụng dịch vụ công, chất lượng và mức độ sẵn có của các dịch vụ công căn bản từ cấp xã/phường, quận/huyện đến tỉnh/thành phố dựa trên trải nghiệm thực tiễn của bản thân và gia đình họ.

- **Điểm số của các tỉnh, thành phố năm 2023 dao động từ 6,76 đến 8,30 điểm trên thang đo từ 1-10 điểm, thấp hơn so với khoảng điểm năm 2021**. Các tỉnh/thành phố trong nhóm ‘cao’ ở Chỉ

số nội dung 6 chủ yếu tập trung ở vùng Đồng bằng sông Hồng (7 trong số 11 tỉnh, thành phố), và hai vùng Bắc Trung Bộ và Duyên hải miền Trung (3 tỉnh) và Đồng bằng sông Cửu Long (3 tỉnh). Tuy nhiên, cũng có tới 7 tỉnh vùng Đồng bằng sông Cửu Long cùng với 4 tỉnh vùng Trung du và miền núi phía Bắc thuộc về nhóm ‘thấp’. Điện Biên là tỉnh duy nhất có mức gia tăng đáng kể, với điểm số tăng 9% so với năm 2021. Trong khi đó, 17 tỉnh, thành phố thành phố khác có mức sụt giảm đáng kể. Có tới 41 tỉnh/thành phố không có sự thay đổi đáng kể nào qua 3 năm.

- **Trong số bốn nội dung thành phần cấu thành Chỉ số nội dung 6, nội dung thành phần ‘Giáo dục tiểu học công lập’ có mức điểm dao động lớn nhất**, với khoảng điểm từ 1,02 đến 2,21 điểm trên thang đo từ 0,25-2,5 điểm. Nhìn vào các chỉ tiêu đánh giá của người dân về chất lượng dịch vụ giáo dục tiểu học, trong số 8 tiêu chí trình bày ở Hình 3.6a, hiện tượng giáo viên ưu ái học sinh tham gia các lớp học thêm vẫn còn tồn tại, nhất là ở các tỉnh Đắk Lắk, Hải Phòng, Phú Yên, Quảng Ngãi và Thái Bình. Chỉ tiêu thứ hai cần sự quan tâm của ngành giáo dục ở tất cả các tỉnh, thành phố, đặc biệt là Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh, Lâm Đồng và Thái Bình, đó là sĩ số lớp học không đạt chuẩn dưới 36 học sinh theo chuẩn quốc gia.
- **Bệnh viện công tuyến huyện, quận, thành phố ở tất cả các tỉnh/thành phố cần cải thiện ở tất cả 10 tiêu chí đánh giá trong PAPI**. Đặc biệt, người sử dụng dịch vụ ở Cà Mau, Cao Bằng, Đà Nẵng, Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh cho điểm thấp hơn so với ở các tỉnh/thành phố khác. Ở những tỉnh được đánh giá cao hơn như Hà Tĩnh, Hậu Giang và Hòa Bình, người sử dụng dịch vụ bệnh viện tuyến huyện vẫn phàn nàn về việc phải dùng chung giường bệnh, nhà vệ sinh không sạch sẽ, thời gian chờ đợi còn dài và hiện tượng nhân viên y tế gợi ý đến nhà thuốc tư nhân để mua thuốc.
- **Điều kiện đường sá gần nhà dân có mức độ khác biệt lớn giữa các tỉnh, thành phố có chênh lệch về điều kiện kinh tế**. Các tỉnh, thành phố như Bắc Ninh, BRVT, Hải Phòng và TP. HCM có điều kiện đường sá tốt hơn (chủ yếu là đường trải nhựa, đường bê tông), trong khi ở các tỉnh còn nghèo như Cao Bằng, Đắk Nông, Điện Biên, Ninh Thuận và Quảng Ngãi còn nhiều đường đất và đường trải sỏi, đá. Tương tự, việc tổ chức thu gom rác thải được thực hiện thường xuyên hơn ở các tỉnh, thành phố có tỉ lệ đô thị hóa cao. Tần suất thu gom rác thải một lần/tuần được thực hiện ở 14 tỉnh, thành phố (ví dụ: Bắc Ninh, Đà Nẵng, Hà Nội, Hải Phòng và Vĩnh Phúc), trong khi tần

suất thưa hơn nhiều (một lần/năm hoặc một lần/tháng) thường thấy hơn ở 8 tỉnh, thành phố (ví dụ: Bắc Kạn, Bình Phước, Điện Biên, Hà Giang, Kon Tum, Quảng Ngãi và Yên Bái).

- **So với kết quả năm 2021, tình hình an ninh, trật tự địa bàn khu dân cư có xu hướng sụt giảm ở 36 tỉnh, thành phố.** Tỷ lệ người trả lời cho biết họ là nạn nhân của một trong bốn loại hình tội phạm an ninh, trật tự (gồm đột nhập vào nhà, cướp giật, mất trộm hoặc bị trộm hành hung) tăng đặc biệt ở 5 tỉnh Bình Thuận, Hậu Giang, Lai Châu, Lâm Đồng và Vĩnh Phúc.

Quản trị môi trường: Chỉ số nội dung này phản ánh ý kiến đánh giá của người dân về chất lượng không khí và chất lượng nguồn nước sinh hoạt nơi cư trú, cũng như sự nghiêm túc của chính quyền và doanh nghiệp đầu tư ở địa phương trong bảo vệ môi trường. Những chỉ tiêu đánh giá này giúp các cấp chính quyền hiểu rõ hơn mối quan ngại về vấn đề môi trường của người dân qua thời gian.

- **Tất cả các tỉnh/thành phố trên toàn quốc chỉ đạt dưới 4,3 điểm (dưới mức trung bình) trên thang đo từ 1-10 điểm, thấp hơn mức điểm cao nhất (4,73 điểm) của năm 2021.** So với năm 2021, 8 tỉnh (gồm BRVT, Bạc Liêu, Điện Biên, Hà Giang, Khánh Hòa, Ninh Thuận, Sóc Trăng và Trà Vinh) đạt mức thay đổi về điểm đáng kể ở chỉ số nội dung này. Trong khi đó, có tới 26 tỉnh, thành phố đạt mức điểm thấp hơn 3 năm trước. Tương tự với kết quả của những năm trước, năm 2023, mối quan ngại về môi trường vẫn tập trung ở vùng Đồng bằng sông Hồng và vùng Đông Nam Bộ nơi tập trung nhiều tỉnh, thành phố phát triển công nghiệp, bên cạnh vùng Tây Nguyên. Trong số 16 tỉnh thuộc nhóm 'thấp', có 6 địa phương thuộc vùng Đồng bằng sông Hồng, 4 địa phương thuộc vùng Đông Nam Bộ và 4 địa phương thuộc vùng Tây Nguyên. Vùng Đồng bằng sông Cửu Long dường như có kết quả đánh giá khả quan hơn so với 5 vùng kinh tế-xã hội còn lại, với 8 trong số 13 tỉnh, thành phố trong vùng thuộc về nhóm 'cao'.
- **Việc thiếu nghiêm túc trong thực hiện các yêu cầu về bảo vệ môi trường của chính quyền địa phương và chất lượng nguồn nước sinh hoạt là lý do chính dẫn tới điểm số của các tỉnh, thành phố ở chỉ số nội dung này còn rất thấp.** Có tới 20% số người trả lời ở tất cả các tỉnh/thành phố cho biết doanh nghiệp hoạt động ở địa phương họ sinh sống đã 'chung chi' với chính quyền để trốn tránh nghĩa vụ bảo vệ môi trường. Điều đáng khích lệ là, tỷ lệ đồng ý với nhận định tiêu cực đã

giảm ở 24 tỉnh, thành phố, nhiều hơn so với năm 2022. Song, tỷ lệ này cũng tăng kể ở 35 tỉnh, thành phố so với kết quả khảo sát năm 2021, nhất là ở Hải Phòng, Phú Thọ, Quảng Bình, Thái Bình và Thanh Hóa.

- **Về phúc đáp của chính quyền địa phương trước phản ánh của người dân về các vấn đề ô nhiễm môi trường ở địa phương, tỷ lệ người trả lời cho biết chính quyền địa phương đã xử lý vấn đề môi trường ngay sau khi nhận được thông báo của họ tăng ở 25 tỉnh, thành phố so với kết quả khảo sát năm 2021.** BRVT, Bình Phước và Tiền Giang là ba tỉnh có mức gia tăng về tỷ lệ này cao nhất (tăng hơn 20%). Tỷ lệ người dân đánh giá tích cực về mức độ phản hồi của chính quyền địa phương giảm mạnh nhất ở các tỉnh An Giang, Đắk Lắk, Lạng Sơn, Nam Định, Quảng Nam và Yên Bái (giảm hơn 20%).

Quản trị điện tử: Chỉ số nội dung 'Quản trị điện tử' đo lường các khía cạnh mang tính tương tác của chính quyền điện tử: mức độ sẵn có, khả năng tiếp cận, mức độ thân thiện với người dùng và khả năng đáp ứng của dịch vụ công trực tuyến. Các tiêu chí cấu thành chỉ số nội dung này giúp cung cấp thông tin về độ sẵn có của cổng thông tin điện tử, cổng dịch vụ công trực tuyến và khả năng đáp ứng của chính quyền địa phương trước nhu cầu tiếp cận thông tin về quy trình, thủ tục, chính sách mà người dân phải tuân thủ. Chỉ số này cũng đo lường điều kiện sử dụng internet tại nhà để người dân có thể chủ động tham gia quản trị điện tử. Những chỉ tiêu này giúp chính quyền địa phương cải thiện hiệu quả tương tác với người dân và cung cấp dịch vụ công tốt hơn trên các cổng thông tin điện tử và cổng dịch vụ công ở từng khâu trong quy trình chính sách—từ tham vấn ý kiến công dân cho tới thực thi và giám sát thực thi chính sách.

- **Tất cả các tỉnh/thành phố trên toàn quốc vẫn chỉ đạt dưới 4 điểm trên thang điểm từ 1-10, tương tự kết quả khảo sát các năm 2020-2022.** Tuy vậy, so với kết quả năm 2021, có tới 39 tỉnh, thành phố đạt mức cải thiện khá đáng kể. Mặt khác, cũng có 3 tỉnh (Hà Nam, Lâm Đồng và Nghệ An) có số điểm thấp hơn đáng kể vào năm 2023. Trong số 15 tỉnh, thành phố thuộc nhóm 'cao', có 5 địa phương thuộc vùng Đồng bằng sông Hồng và 3 địa phương thuộc vùng Bắc Trung Bộ và Duyên hải miền Trung. Trong số này cũng có 3 thành phố trực thuộc trung ương là Đà Nẵng, Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh. Trong khi đó, 16 tỉnh, thành phố thuộc nhóm 'thấp' tập trung chủ yếu ở vùng Đồng bằng sông Cửu Long (7 trong số 11 tỉnh, thành phố) và vùng Tây Nguyên (3 trong số 5 tỉnh).

- **Trải nghiệm chưa thuận lợi của người dân được phản ánh qua các chỉ tiêu đánh giá ở nội dung thành phần ‘Sử dụng cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương’ và ‘Phúc đáp của chính quyền qua cổng thông tin điện tử của chính quyền’, dẫn tới điểm số chung thấp ở chỉ số nội dung ‘Quản trị điện tử’ trong năm 2023.** Vẫn tồn tại khoảng cách lớn giữa tỉ lệ người dân sử dụng internet và tỉ lệ người dùng cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương, tương tự như ba năm trước. Khoảng cách về điểm giữa hai nội dung thành phần ‘Tiếp cận và sử dụng internet tại địa phương’ và ‘Sử dụng cổng thông tin điện tử’ lớn nhất ở 11 tỉnh, thành phố, đặc biệt là ở Đà Nẵng, Hà Nội, Hải Dương và TP. Hồ Chí Minh với khoảng cách tương ứng từ 2,22 đến 2,37 điểm. Trong khi đó, triển vọng cho phát triển dịch vụ công điện tử gia tăng ở 38 tỉnh, thành phố nơi điểm ‘Tiếp cận và sử dụng internet tại địa phương’ tăng từ 0,15 điểm năm 2021 lên 0,92 điểm năm 2023.
- **Điểm yếu của các cổng thông tin điện tử của tất cả các tỉnh, thành phố là tính thân thiện với người dùng.** Năm 2023, dưới 40% số người trả lời cho biết các cổng thông tin điện tử cấp tỉnh là dễ sử dụng. Tỉ lệ này thậm chí còn giảm ở 42 tỉnh, thành phố so với kết quả năm 2021. Tỉ lệ người cho biết các cổng thông tin điện tử của tỉnh/thành phố mình thân thiện với người dùng chỉ tăng ở 14 địa phương, trong đó Lai Châu và Sóc Trăng có tỉ lệ này tăng cao nhất.
- **Các cổng dịch vụ công cấp tỉnh chưa được nhiều người dân quan tâm sử dụng.** Kết quả của hai chỉ tiêu mới (gồm ‘Tỉ lệ người trả lời cho biết đã sử dụng cổng dịch vụ công trực tuyến của địa phương’ và ‘Tỉ lệ người trả lời cho biết đã có thể thanh toán trực tuyến trên cổng dịch vụ công của địa phương’) cho thấy, ở tất cả các tỉnh, thành phố, chưa đến 17% số người làm dịch vụ hành chính năm 2023 đã nộp hồ sơ trên cổng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh/thành phố. Ở 17 tỉnh, thành phố, chưa đến 5% người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến của tỉnh (thấp nhất ở An Giang, Bến Tre, và Tiền Giang). Trong khi đó, 29 tỉnh, thành phố có tỉ lệ người dùng từ 5% đến dưới 10%. Ở 15 địa phương khác, tỉ lệ này đạt từ 10,5% đến 16,5% (cao nhất ở Hà Giang, Thái Nguyên và Vĩnh Phúc). Trong số ít người dùng ở Hải Dương và Tuyên Quang, phần lớn cho biết họ đã có thể thanh toán tiền phí dịch vụ trên cổng dịch vụ công trực tuyến, trong khi ở Gia Lai, Hậu Giang và Trà Vinh, chưa người dùng nào có thể thanh toán cho dịch vụ công trực tuyến.

Chỉ số tổng hợp PAPI 2023 cấp tỉnh: Chỉ số tổng hợp PAPI đóng vai trò như một ‘tấm gương’ để các tỉnh/thành phố soi lại hiệu quả công tác điều hành và cung ứng dịch vụ công, xem ngành nào, lĩnh vực nào, địa phương nào đã làm tốt hoặc chưa làm tốt nhiệm vụ phục vụ người dân trong một năm qua, từ đó tìm giải pháp cải thiện trong năm tiếp theo. Kết quả khảo sát PAPI 2023 cho thấy:

- **Khoảng cách về hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh năm 2023 giữa các tỉnh, thành phố không lớn.** Chỉ số PAPI 2023 tổng hợp giữa điểm thấp nhất (38,97 điểm) và điểm cao nhất (46,04 điểm) là khoảng 7,07 điểm, nhỏ hơn khoảng cách này của Chỉ số PAPI 2021 và 2022 (với khoảng cách tương ứng của hai năm là 9,07 điểm và 10,84 điểm). Khoảng cách này cho thấy điểm các chỉ số nội dung PAPI 2023 có xu hướng hội tụ hơn. Vì vậy, chính quyền các tỉnh, thành phố không nên coi trọng điểm số tổng hợp chung, mà cần xem xét kết quả ở các chỉ số, chỉ tiêu cụ thể.
- **Các tỉnh, thành phố phía Bắc và miền Trung có xu hướng được người dân đánh giá cao hơn so với các tỉnh, thành phố phía Nam.** Trong số 15 tỉnh, thành phố thuộc nhóm ‘cao’ có 5 địa phương thuộc vùng Bắc Trung Bộ và Duyên hải miền Trung và 4 địa phương thuộc vùng Đồng bằng sông Hồng. Trong số 16 tỉnh, thành phố thuộc nhóm ‘thấp’ có 7 địa phương thuộc vùng Đồng bằng sông Cửu Long và 3 địa phương thuộc vùng Tây Nguyên.
- **Những tỉnh, thành phố có sự cải thiện ở các chỉ số nội dung thành phần cần được ghi nhận bởi đây là những địa phương đã quan tâm đổi mới những lĩnh vực còn yếu kém mà PAPI đã giúp chỉ ra những năm trước.** So với kết quả năm 2021, 24 tỉnh, thành phố có mức độ cải thiện đáng kể ở Chỉ số nội dung 1 ‘Tham gia của người dân ở cấp cơ sở’; 12 tỉnh, thành phố có mức độ cải thiện đáng kể ở Chỉ số nội dung 2 ‘Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương’; 5 tỉnh, thành phố có mức độ cải thiện đáng kể ở Chỉ số nội dung 3 ‘Trách nhiệm giải trình với người dân’; 12 tỉnh, thành phố có mức độ cải thiện đáng kể ở Chỉ số nội dung 4 ‘Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công’; và 39 tỉnh, thành phố có mức độ cải thiện đáng kể ở Chỉ số nội dung 8 ‘Quản trị điện tử’. Tuy nhiên, chỉ có 6 tỉnh, thành phố có mức độ cải thiện khá đáng kể ở Chỉ số nội dung 5 ‘Thủ tục hành chính công’ (với mức gia tăng nhẹ trên 5% điểm); 1 tỉnh có mức độ cải thiện khá đáng kể ở Chỉ số nội dung 6 ‘Cung

ứng dịch vụ công'; và 8 tỉnh, thành phố có mức độ cải thiện khá đáng kể ở Chỉ số nội dung 7 'Quản trị môi trường'. Ngược lại, có tới 19 tỉnh, thành phố có mức điểm giảm sút đáng kể ở Chỉ số nội dung 4; 17 tỉnh, thành phố có mức điểm giảm sút đáng kể ở Chỉ số nội dung 6; và 17 tỉnh, thành phố có mức điểm giảm sút đáng kể ở Chỉ số nội dung 7.

- **Quản trị địa phương và cung ứng dịch vụ công chưa mang tính bao trùm đối với người tạm trú ngắn hạn và dài hạn ở các tỉnh, thành phố tiếp nhận người nhập cư nội địa.** Kết quả khảo sát năm 2023 ở 11 địa phương tiếp nhận nhiều người nhập cư cho thấy sự khác biệt trong đánh giá của hai tỉnh Đắk Nông và Thái Nguyên với 9 tỉnh, thành phố còn lại (Bắc Giang, Bắc Ninh, BRVT, Cần Thơ, Đà Nẵng, Đồng Nai, Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh và Long An). Ở Đắk Nông và Thái Nguyên, đánh giá của người tạm trú dường như tích cực hơn so với người thường trú. Ngược lại, đánh giá của người tạm trú thấp hơn nhiều so với người thường trú ở Đồng Nai và Long An, và mức chênh lệch ở hai tỉnh này lớn hơn so với mức chênh lệch ở Bắc Giang, Bắc Ninh, Bà Rịa-Vũng Tàu, Cần Thơ, Đà Nẵng, Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh.

Báo cáo Chỉ số PAPI 2023, tương tự với các báo cáo PAPI thường niên trước, luôn nhấn mạnh tầm quan trọng của việc chính quyền các cấp xem xét, chú ý tới từng chỉ tiêu cụ thể để hiểu rõ hơn tâm tư, kỳ vọng của người dân tại địa phương mình, từ đó tìm giải pháp thích hợp để thực thi chính sách, pháp luật hiệu quả hơn, cung cấp dịch vụ công tốt hơn. Nói cách khác, để người dân đánh giá tích cực hơn hiệu quả hoạt động công vụ, lãnh đạo chính quyền các cấp cần rà soát từng vấn đề qua hơn 120 tiêu chí đánh giá, xác định những vấn đề cần ưu tiên giải quyết

trong ngắn hạn và trung hạn, giao nhiệm vụ cụ thể cho từng cấp, từng ngành liên quan nhằm đổi mới phương thức phục vụ nhân dân.

Bên cạnh đó, mỗi tỉnh/thành phố ở Việt Nam có đặc điểm kinh tế-xã hội, nhân chủng học và địa lý riêng, vì vậy Báo cáo PAPI không coi trọng việc xếp hạng và so sánh các tỉnh/thành phố với nhau. Tuy vậy, các tỉnh/thành phố có điều kiện phát triển kinh tế-xã hội tương đương và trong cùng vùng địa lý có thể học hỏi lẫn nhau. Cũng cần lưu ý rằng, việc phân theo bốn nhóm tứ phân vị chỉ mang ý nghĩa tương đối, không mang giá trị tuyệt đối; do đó, các chính quyền các tỉnh/thành phố không nên quá coi trọng tỉnh/thành phố mình thuộc nhóm nào. Thay vào đó, chính quyền các cấp và người đứng đầu các cơ quan, ban ngành địa phương cần quan tâm đến những chuyển biến qua các năm trong hiệu quả quản trị và hành chính công của chính tỉnh/thành phố mình thông qua các chỉ tiêu cụ thể cấu thành Chỉ số PAPI.

Điểm quan trọng cuối cùng nhưng không phải duy nhất, đó là Chỉ số PAPI để cao giá trị khách quan trong nghiên cứu và độ tin cậy của dữ liệu thu thập được, với mục tiêu hỗ trợ các cấp chính quyền từ trung ương đến địa phương hiểu được trải nghiệm, tâm tư, kỳ vọng của người dân, từ đó xây dựng những kế hoạch cụ thể để cải thiện hiệu quả hoạt động, vì dân phục vụ. Một khi các chính sách phát triển được xây dựng dựa trên cơ sở dữ liệu đầu vào bảo đảm chất lượng, đời sống của tất cả mọi người sẽ được nâng lên. Do đó, khi phát hiện ra và có bằng chứng việc người dân được căn dặn, hướng dẫn cách trả lời trước khi các đoàn nghiên cứu PAPI tới địa bàn khảo sát, và kết quả phân tích dữ liệu cho thấy có độ lệch chuẩn quá lớn, các điểm dữ liệu không tin cậy không được sử dụng để xây dựng chỉ số PAPI cấp tỉnh.



15 năm lắng nghe tiếng nói người dân Việt Nam



GIỚI THIỆU

Chỉ số PAPI là gì?

Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam (viết tắt theo tiếng Anh là PAPI) là công cụ để người dân tham gia giám sát hiệu quả của chính quyền trong việc thực thi chính sách đến cấp cơ sở. Chỉ số PAPI là kết quả của nghiên cứu xã hội học thường niên nhằm thu thập và phản ánh trải nghiệm và cảm nhận của người dân về hiệu quả quản trị và hành chính công ở toàn bộ 63 tỉnh/thành phố, góp phần thúc đẩy việc thực hiện các mục tiêu phát triển bộ máy Nhà nước phục vụ nhân dân, hiệu lực, hiệu quả của Việt Nam trong ngắn và trung hạn.

Mục tiêu chính của chương trình nghiên cứu Chỉ số PAPI là góp phần cải thiện chất lượng hoạt động của bộ máy chính quyền các cấp, nâng cao tinh thần phục vụ nhân dân, tăng cường công khai, minh bạch và trách nhiệm giải trình của các tổ chức công, đảm bảo quyền căn bản của con người, nhất là quyền được bày tỏ chính kiến, tiếp cận thông tin và sử dụng dịch vụ công căn bản có chất lượng. Với dữ liệu thực chứng thu thập từ người dân—đối tượng thụ hưởng chính từ nền quản trị công hiệu quả và dịch vụ công có chất lượng—qua khảo sát PAPI thường niên cùng với các hoạt động nghiên cứu và tư vấn chính sách chuyên đề từ ‘mỏ vàng’ dữ liệu, chương trình nghiên cứu PAPI góp phần tìm hiểu những khoảng trống, những điểm nghẽn chính sách cần được các cơ quan có chức năng hoạch định chính sách bổ khuyết, đổi mới, hướng tới đạt được những mục tiêu trên và góp phần cải thiện hiệu quả hoạt động của bộ máy công vụ ở Việt Nam. Chỉ số PAPI hỗ trợ lãnh đạo, cán bộ, công chức, viên chức các cấp, các ngành có liên quan tìm hiểu hiệu ứng thực tiễn của tiến trình đổi mới công tác điều hành, quản lý nhà nước, cung ứng dịch vụ công qua

thời gian, đồng thời gợi mở một số đề xuất nhằm khai thông các điểm nghẽn gây ảnh hưởng tới sự phát triển công bằng và bền vững của Việt Nam.

Từ 2009 đến nay, Chỉ số PAPI đã lắng nghe và phản ánh ý kiến của **197.779** lượt người dân, được chọn ngẫu nhiên thông qua phương pháp chọn mẫu chuẩn mực quốc tế để đảm bảo tiếng nói của họ mang tính đại diện cho các nhóm dân cư với đặc điểm nhân khẩu học đa dạng của 63 tỉnh, thành phố ở Việt Nam (xem Phụ lục B). Năm 2023, khảo sát PAPI đạt số lượng phỏng vấn kỹ lưỡng với **19.536** người dân trong độ tuổi cử tri (từ 18 tuổi trở lên). Qua đó, người dân đã chia sẻ đánh giá của mình về hiệu quả hoạt động của bộ máy công quyền dựa trên tương tác trực tiếp với các cấp chính quyền và sử dụng dịch vụ công trong năm 2023. Sau khi loại bỏ những mẫu có dữ liệu không đáng tin cậy,¹ Báo cáo Chỉ số PAPI 2023 phản ánh tiếng nói của 18.940 cử tri, trong đó có 992 người tạm trú ở 12 tỉnh/thành phố có tỉ suất di cư thuần dương trên phạm vi toàn quốc². Đây cũng là nỗ lực của chương trình nghiên cứu PAPI trong việc tìm hiểu người dân nhập cư đánh giá như thế nào về hiệu quả quản trị và cung ứng dịch vụ công ở những địa phương tiếp nhận người nhập cư.

PAPI đo lường những lĩnh vực nào?

Chỉ số PAPI là thước đo định lượng thường niên về hiệu quả hoạt động của bộ máy chính quyền từ trung ương đến địa phương trên phạm vi toàn quốc. Chỉ số PAPI cung cấp dữ liệu và dẫn chứng phản ánh hiệu quả hoạt động của bộ máy công quyền trong sáu lĩnh vực nội dung gốc: (i) Tham gia của người dân ở cấp cơ sở, (ii) Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương, (iii) Trách nhiệm giải trình với người dân, (iv) Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công,

1 Như đã đề cập ở Chương 3, kết quả phân tích dữ liệu của hai tỉnh Bình Dương và Quảng Ninh không được đưa vào dữ liệu xây dựng bộ Chỉ số PAPI do dữ liệu (với tổng số mẫu khảo sát là 596) bị nhiễu, không đạt chuẩn chất lượng, dẫn tới giá trị của độ sai lệch chuẩn z lớn hơn 2 ở hầu hết các chỉ số nội dung, bên cạnh các dẫn cứ tài liệu tập huấn trước cách trả lời thu thập được trong quá trình phỏng vấn người dân được chọn vào mẫu khảo sát.
2 Người đăng ký tạm trú ngắn hạn và dài hạn tại các tỉnh, thành phố có tỉ suất di cư thuần dương (xem Tổng cục Thống kê, 2019). Riêng từ năm 2023, Bắc Giang thay thế Lai Châu là đơn vị được chọn khảo sát thêm nhóm tạm trú do lượng người tạm trú tại Bắc Giang gia tăng, tại Lai Châu giảm sâu.

(v) Thủ tục hành chính công, và (vi) Cung ứng dịch vụ công. Từ năm 2018, Chỉ số PAPI đo lường thêm hai chỉ số nội dung mới: (vii) Quản trị môi trường và (viii) Quản trị điện tử. Các tiêu chí đánh giá tạo thành tám chỉ số nội dung này tập trung vào các thành tố cốt lõi của quản trị quốc gia hiệu lực, hiệu quả, phục vụ nhân dân, đó là tham gia, bao trùm và lấy người dân làm trung tâm, cũng như tầm quan trọng của nghĩa vụ công dân trong việc tham gia cùng với Nhà nước và bộ máy cung ứng dịch vụ công ở từng công đoạn của quá trình hoạch định, thực thi và giám sát thực thi chính sách, bảo đảm quyền và nghĩa vụ của công dân theo quy định của Hiến pháp và pháp luật.

Các chỉ tiêu đánh giá cấu thành Chỉ số PAPI thường niên, các thảo luận và nghiên cứu chuyên đề 'hệ PAPI' và hoạt động hỗ trợ kỹ thuật cho một số chính quyền địa phương được xây dựng và thực hiện dựa trên các văn bản quy phạm pháp luật, chiến lược và chính sách liên quan đến phát triển bền vững, phát triển con người, lấy người dân làm trung tâm, nhằm thúc đẩy tính hiệu quả và bảo đảm tính bình đẳng trong quản trị và hành chính công ở Việt Nam. Hai văn bản pháp lý quan trọng làm nền tảng cho sự phát triển của PAPI trong 15 năm qua là Pháp lệnh số 34/2007/PL-UBTVQH về thực hiện dân chủ cơ sở ở xã, phường, thị trấn và Luật Thực hiện dân chủ cơ sở năm 2022 thay thế cho Pháp lệnh. Tất cả các văn bản quy phạm pháp luật, chính sách hiện hành cũng như định hướng chính sách của Việt Nam là những nền tảng quan trọng để thúc đẩy hơn nữa các cải cách thể chế có sự tham gia chủ động của người dân về mọi mặt, từ chính trị, kinh tế đến xã hội, đồng thời vạch ra đường hướng để bộ máy chính quyền các cấp trở nên cởi mở, minh bạch, nhạy bén, vững mạnh và toàn diện hơn như các chiến lược phát triển hướng tới 2030 của Việt Nam đã đề ra và để Việt Nam đạt được các mục tiêu phát triển bền vững vào năm 2030. Hơn nữa, những định hướng và cam kết chính sách này sẽ hỗ trợ xây dựng lòng tin của người dân đồng thời củng cố thể chế và thiết chế công vụ khi được tham vấn kỹ lưỡng, được đề xuất xây dựng dựa trên bằng chứng, được thực thi và tuân thủ đầy đủ. PAPI cung cấp những chỉ số quan trọng để đánh giá việc thực hiện các chính sách và pháp luật đó, đồng thời thúc đẩy hiệu quả quản trị và hành chính công lấy người dân làm trung tâm ở Việt Nam.

PAPI đóng vai trò là công cụ xác minh hiệu quả điều hành, quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ công ở cấp địa phương, đồng thời cung cấp dẫn cứ, dẫn

chứng cho công tác hoạch định và giám sát thực thi chính sách của cấp trung ương. Với số liệu thống kê thường niên, cùng các nghiên cứu và thảo luận chính sách chuyên đề, Chương trình nghiên cứu và tư vấn chính sách PAPI nhằm mục đích cung cấp dữ liệu, thông tin và đề xuất kịp thời để các cấp chính quyền rà soát lại hiệu quả hoạt động của bộ máy, từ đó xây dựng chính sách và kế hoạch hành động để cải thiện. PAPI nhấn mạnh tính bao trùm là giá trị then chốt của công tác quản trị và cung ứng dịch vụ công ở cấp quốc gia và địa phương, để không ai bị bỏ lại phía sau, bởi người dân (cho dù họ là phụ nữ, nam giới, người dân tộc đa số, người dân tộc thiểu số, người nhập cư, người thường trú, người khuyết tật, người không khuyết tật, hay người có bản dạng giới và khuynh hướng tình dục đa dạng) vừa là người tham gia vừa là người thụ hưởng của chu trình chính sách ở Việt Nam.

Dữ liệu PAPI 2023 được thu thập như thế nào?

Như đã trình bày chi tiết tại Phụ lục B của Báo cáo này, năm 2023, nhóm nghiên cứu đã chọn lại dàn mẫu khảo sát từ các cấp huyện, xã, thôn và người trả lời bằng cách sử dụng phương pháp chọn mẫu phân tầng, xác suất theo quy mô dân số (PPS) và ngẫu nhiên. Các phương pháp chọn mẫu tiêu chuẩn này đã được áp dụng trong xây dựng Chỉ số PAPI từ năm 2010³ đến nay. Bên cạnh đó, từ năm 2021, nghiên cứu PAPI lồng ghép thu thập thông tin phản hồi từ công dân tạm trú ở 11 tỉnh/thành phố có tỉ suất di cư thuận dương (bao gồm Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Bình Dương, Đồng Nai, Bắc Ninh, Cần Thơ, Long An, Bà Rịa-Vũng Tàu, Đắk Nông và Thái Nguyên) được xác định dựa trên kết quả về di cư nội địa của Tổng điều tra dân số và nhà ở năm 2019⁴. Từ năm 2023, nghiên cứu lấy mẫu công dân tạm trú ở Bắc Giang thay cho ở Lai Châu do lượng dân nhập cư vào Bắc Giang gia tăng, vào Lai Châu giảm mạnh.

Nghiên cứu PAPI 2023 được thực hiện theo quy trình và phương pháp chuẩn mực đã được áp dụng từ năm 2011.⁵ Sau khi Bộ phiếu hỏi PAPI 2023 được hoàn thiện và lập trình, công tác thu thập dữ liệu được chính thức thực hiện từ ngày 18 tháng 8 đến ngày 28 tháng 11 năm 2023. Tất cả các câu hỏi trong Bộ phiếu hỏi PAPI 2023 đều phản ánh trải nghiệm và cảm nhận của người dân trong năm 2023, bên cạnh các câu hỏi theo chủ điểm về quản trị đất đai, thực hiện dân chủ ở cơ sở và tiếp cận dịch vụ công trực tuyến. Ngoài ra, nhóm nghiên cứu cũng áp dụng một số câu hỏi và biện pháp

3 Xem Phương pháp luận xây dựng Chỉ số PAPI từ năm 2010 tại: <https://papi.org.vn/eng/hoi-dap/>.

4 Xem Tổng cục Thống kê (TKTK) (tháng 12 năm 2019), trang 105.

5 Xem 9 bước tới thành công của quy trình khảo sát PAPI thường niên tại: <https://www.youtube.com/watch?v=P32aurA9V6k&t=100s>.

kỹ thuật nhằm kiểm chứng việc can thiệp của chính quyền địa phương tới người trả lời trước khảo sát, từ đó sàng lọc những dữ liệu không đáng tin cậy.

Chỉ số PAPI đem lại kết quả quan trọng gì trong năm 2023?

Trên chặng đường phát triển 15 năm qua, Chương trình nghiên cứu PAPI luôn cam kết thực hiện nhiệm vụ đồng hành thúc đẩy đổi mới quản trị và hành chính công dựa trên bằng chứng thực tiễn ở Việt Nam. Cho tới nay, Chỉ số PAPI và các phát hiện nghiên cứu chuyên đề đã và đang được các cơ quan cấp trung ương của Đảng, Nhà nước, Quốc hội và Chính phủ sử dụng trong các báo cáo và thông báo kết luận từ các cuộc làm việc với chính quyền cấp tỉnh. Trong năm 2023, dữ liệu và phát hiện nghiên cứu PAPI được nhiều cơ quan chính quyền từ trung ương đến địa phương, các đối tác phát triển ở Việt Nam, các tổ chức xã hội, báo giới và giới nghiên cứu sử dụng rộng rãi. Theo Báo cáo đánh giá giữa kỳ Chương trình nghiên cứu PAPI,⁶ Chỉ số PAPI có những đóng góp ý nghĩa trong việc thay đổi tư duy theo hướng đổi mới công tác quản trị và hành chính công dựa trên bằng chứng thực tiễn, góp phần cải thiện chất lượng dịch vụ công và an sinh xã hội vì người dân Việt Nam.

Sự kiện đáng chú ý năm 2023 là lễ công bố Báo cáo PAPI 2022 vào ngày 12 tháng 4 theo mô hình kết hợp trực tiếp và trực tuyến.⁷ Hội nghị công bố đã thu hút hơn 500 đại biểu tham gia tại hội trường tại Hà Nội, và gần 200 đại biểu theo dõi qua các kênh trực tuyến, cũng như hàng chục nghìn lượt xem lại trong vòng một tháng kể từ khi công bố. Ngoài ra, cũng như các năm trước, Thư viện Quốc hội đã tiếp tục chuyển Báo cáo PAPI 2022 tới các đại biểu Quốc hội trước kỳ họp thứ nhất Quốc hội khóa 15 vào tháng 5 và tháng 6 năm 2023.

Ngoài ra, trong năm 2023, các phát hiện từ nghiên cứu PAPI năm 2022 tiếp tục được chia sẻ và thảo luận tại nhiều hội nghị trong nước và quốc tế. Đặc biệt, 36 tỉnh, thành phố trên cả nước đã tổ chức hội thảo phân tích Chỉ số PAPI 2022 và giải pháp cải thiện hiệu quả quản trị địa phương, với sự tham gia của hàng

trăm, hàng nghìn cán bộ, công chức từ cấp tỉnh đến cấp cơ sở. Những sự kiện này đã được đưa tin trong các Bản tin PAPI hàng quý năm 2023.⁸ Trong năm qua, 62 trong số 63 tỉnh, thành phố đã ban hành các văn bản mới thể hiện cam kết cải thiện hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương nhằm đáp ứng kỳ vọng của người dân thông qua Chỉ số PAPI.⁹

Sau khi xem xét Chương trình xây dựng luật, pháp lệnh năm 2023¹⁰ của Việt Nam cũng như nhu cầu của chính quyền địa phương trong việc tăng tính bao trùm trong quản trị công và cung ứng dịch vụ công, UNDP và các đối tác tại Việt Nam đã thực hiện một loạt nghiên cứu chính sách, hoạt động tư vấn và sáng kiến đổi mới dựa trên các phát hiện từ Chỉ số PAPI theo thời gian. Năm 2023, 16 báo cáo nghiên cứu, tư vấn và tập huấn đã được hoàn thiện hoặc triển khai, tập trung vào 10 chuyên đề: (1) cải thiện điều kiện tiếp cận dịch vụ công trực tuyến cho đồng bào dân tộc thiểu số tại ba tỉnh Điện Biên, Ninh Thuận và Bình Phước; (2) mức độ công khai ngân sách nhà nước và sự tham gia của người dân vào chu trình ngân sách nhà nước lần thứ nhất; (3) hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương trong việc công khai thông tin đất đai lần thứ hai; (4) mức độ thân thiện với người dùng và khả năng tiếp cận của 63 cổng dịch vụ công trực tuyến cấp tỉnh lần thứ nhất; (5) mức độ hòa nhập của người khuyết tật trong quản trị địa phương năm 2023; (6) những thực hành tốt trong việc thúc đẩy sự tham gia của phụ nữ trong chính trị tại Việt Nam; (7) thúc đẩy sự tham gia của người dân vào công tác quản trị môi trường khu vực ven sông ở Hà Nội; (8) di cư nội địa và tác động của di cư nội địa tới quản trị địa phương tại khu vực đồng bằng sông Hồng và sông Cửu Long; (9) bình đẳng giới trong lãnh đạo và quản lý trong bối cảnh chuyển đổi số; và, (10) các thực hành tốt của quốc tế về việc đảm bảo quyền nhân thân và quyền tài sản của người chuyển giới. Ngoài ra, hai sáng kiến đổi mới khu vực công đã được hoàn thành ở tỉnh Hà Giang và Tây Ninh, và một dự án đổi mới sáng tạo được khởi xướng ở tỉnh Quảng Trị. Hình 1 nêu bật những thành tựu chính của Chương trình nghiên cứu PAPI năm 2023, với các ấn phẩm nghiên cứu và đào tạo được đăng tải tại trang www.papi.org.vn.

6 Xem Báo cáo đánh giá giữa kỳ Chương trình nghiên cứu và tư vấn chính sách PAPI tại: <https://erc.undp.org/evaluation/evaluations/detail/13569?tab=documents>.

7 Xem lại Lễ công bố Báo cáo PAPI 2022 PAPI tại: <https://www.youtube.com/PAPIVietNam>.

8 Xem Bản tin PAPI hàng quý tại: <https://papi.org.vn/category/thu-vien/>.

9 Xem Danh mục văn bản của chính quyền địa phương chỉ đạo về Chỉ số PAPI tại: <https://papi.org.vn/wp-content/uploads/2024/01/List-of-Official-Documents-Referring-to-PAPI-in-2023.pdf>.

10 Xem Thư viện pháp luật (2023).

Hình 1: Những kết quả quan trọng của Chương trình nghiên cứu PAPI năm 2023



2023 KẾT QUẢ NỔI BẬT



KHẢO SÁT PAPI

19.536 từ 63 tỉnh, thành phố
người dân đã tham gia khảo sát PAPI 2023



CHỈ ĐẠO, ĐIỀU HÀNH, PHÚC ĐÁP PAPI

62 tỉnh, thành phố đã ban hành mới văn bản chỉ đạo cải thiện hiệu quả quản trị và hành chính công trong năm 2023

36 tỉnh, thành phố đã tổ chức hội nghị cấp tỉnh phân tích kết quả PAPI 2022

10 LĨNH VỰC TRỌNG TÂM TRONG NĂM 2023



01. Cải thiện điều kiện tiếp cận dịch vụ công trực tuyến cho đồng bào dân tộc thiểu số tại ba tỉnh Điện Biên, Bình Phước và Ninh Thuận
02. Đánh giá mức độ công khai ngân sách nhà nước và sự tham gia của người dân vào chu trình ngân sách lần thứ nhất
03. Đánh giá hiệu quả quản trị địa phương trong việc công khai thông tin đất đai lần thứ 2 năm 2022
04. Đánh giá mức độ thân thiện với người dùng của 63 cổng dịch vụ công trực tuyến cấp tỉnh lần thứ nhất
05. Đánh giá mức độ hòa nhập của người khuyết tật trong quản trị địa phương năm 2023
06. Những thực hành tốt trong việc thúc đẩy sự tham gia của phụ nữ trong chính trị tại Việt Nam
07. Thúc đẩy sự tham gia của người dân vào công tác quản trị môi trường khu vực ven sông, phường Chương Dương, quận Hoàn Kiếm, Hà Nội
08. Di cư nội địa và tác động của di cư nội địa tới quản trị địa phương tại khu vực đồng bằng sông Hồng và sông Cửu Long
09. Bình đẳng giới trong lãnh đạo và quản lý trong bối cảnh chuyển đổi số
10. Báo cáo tổng quan về các thực hành tốt của quốc tế về việc đảm bảo quyền nhân thân và tài sản của người chuyển giới

ẤN PHẨM



16 ấn phẩm báo cáo nghiên cứu, tư vấn và tập huấn

TẬP HUẤN & HỘI THẢO

09



- 07 tập huấn nâng cao năng lực, kiến thức về pháp luật cho người khuyết tật
- 01 hội thảo thúc đẩy quyền và sự hòa nhập của người chuyển giới
- 01 sáng kiến mô phỏng đại biểu dân cử trẻ 2023 về bình đẳng giới và hòa nhập LGBTQI+

SÁNG KIẾN

03



- Cải thiện điều kiện tiếp cận dịch vụ hành chính công cho người dân vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc thiểu số tại tỉnh Hà Giang
- Cải thiện điều kiện tiếp cận dịch vụ hành chính công cho các cộng đồng dân tộc thiểu số tại tỉnh Quảng Trị
- Khai thác dữ liệu cổng hỏi đáp trực tuyến tỉnh Tây Ninh

PAPI đóng góp gì cho chương trình xây dựng chính sách của Việt Nam trong năm 2023 và 2024?

Năm 2023 là năm thứ ba trong nhiệm kỳ 2021-2026 của chính quyền các cấp. Do đó, kết quả khảo sát PAPI năm 2023 là nguồn dữ liệu và thông tin hữu ích giúp các cấp chính quyền nắm bắt được cảm nhận và trải nghiệm của người dân về điều kiện kinh tế-xã hội, mối quan ngại của người dân, cách thức hoạt động của chính quyền địa phương trong 12 tháng qua và những kỳ vọng của người dân đối với bộ máy công vụ trong năm 2024 và những năm tiếp theo. Vì vậy, các kết quả khảo sát PAPI cũng cần được đặt trong bối cảnh kinh tế - xã hội của đất nước trong năm 2023.

Như sẽ trình bày trong báo cáo này, khảo sát PAPI 2023 phản ánh cảm nhận của người dân về tình hình phát triển kinh tế - xã hội của Việt Nam trong năm vừa qua. Theo các báo cáo toàn cảnh kinh tế của Việt Nam,¹¹ 2023 là một năm chứng kiến nhiều rủi ro, bất định và thận trọng, một phần do tăng trưởng kinh tế toàn cầu chậm lại như phản ánh trong Báo cáo Triển vọng kinh tế toàn cầu của Ngân hàng Thế giới (2024)¹² và một phần do những rào cản về thể chế (các thiết chế công bị phân mảnh, với nhiều thẩm quyền chồng chéo và yếu kém trong phối hợp) hạn chế sự tăng trưởng và phát triển của đất nước.¹³ Theo báo cáo của Tổng cục Thống kê (TCTK) vào tháng 12 năm 2023,¹⁴ tổng sản phẩm quốc nội (GDP) hàng năm của cả nước tăng trưởng ở mức 5,05%, trong đó ba quý đầu năm có tốc độ chậm hơn (3,41% trong quý I, 4,25% trong quý II, và 5,47% trong quý III) so với quý IV (đạt 6,72%). Mức tăng trưởng GDP này thấp hơn nhiều so với mức 8,02% của năm 2022 và không đạt được mục tiêu 6,5% của Chính phủ cho năm 2023. Trong khi đó, tỉ lệ thất nghiệp và thiếu việc làm lần lượt ở mức 2,28% và 2,01%, thấp hơn một chút so với mức tương ứng là 2,32 và 2,21% của năm 2022. Năm 2023, tổng dân số Việt Nam đạt 100,3 triệu người, với 51,3 triệu người có việc làm và 38,1% sống ở khu vực

thành thị. Chỉ số giá tiêu dùng năm 2023 tăng 3,25% so với năm 2022. Ngoài ra, cũng theo báo cáo của TCTK, thu nhập bình quân hàng tháng của người lao động năm 2023 đạt khoảng 288 USD, cao hơn gần 7% so với năm 2022.

Năm 2023, khảo sát PAPI cũng có thêm một số chỉ tiêu đánh giá làm cơ sở theo dõi việc thực hiện Luật Thực hiện dân chủ cơ sở năm 2022, có hiệu lực từ ngày 1 tháng 7 năm 2023, nhằm thúc đẩy việc hiện thực hóa phương châm lấy người dân làm trung tâm: “*dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra, dân giám sát, dân thụ hưởng*” và “*tất cả quyền lực nhà nước thuộc về Nhân dân*”. PAPI cũng cung cấp bằng chứng cho các cuộc thảo luận chính sách về minh bạch thông tin đất đai và quyền sử dụng đất trong quá trình sửa đổi Luật Đất đai năm 2013, dự kiến được thông qua tại Kỳ họp thứ 6, Quốc hội khóa XV năm 2023,¹⁵ song việc phê duyệt đã được chuyển sang đầu năm 2024.

Năm 2023 cũng chứng kiến nỗ lực của Chính phủ trong việc tăng cường thúc đẩy chuyển đổi số quốc gia.¹⁶ Do đó, Chỉ số PAPI cũng đưa thêm một số tiêu chí đánh giá về hiệu quả cung ứng dịch vụ công điện tử trên môi trường mạng từ trải nghiệm của người dùng là công dân. Thông qua đó, Chỉ số PAPI cung cấp dữ liệu cơ sở để các cơ quan Nhà nước từ trung ương đến địa phương nắm bắt được kế hoạch thực hiện chính phủ điện tử, chính phủ số đến năm 2025 đang được triển khai như thế nào trên thực tế.¹⁷ Kể từ năm 2021, dữ liệu PAPI và phát hiện nghiên cứu chuyên đề trong lĩnh vực này¹⁸ đã mang lại những hiểu biết sâu sắc về những thách thức mà chính quyền địa phương và người dân – đặc biệt là những người sinh sống ở vùng sâu, vùng xa và người khuyết tật – gặp phải trên hành trình hướng tới hiện đại hóa, số hóa, cải thiện hiệu quả các giao dịch giữa chính quyền và công dân. Cam kết của Chính phủ trong việc ứng dụng trí tuệ nhân tạo và hỗ trợ ảo trong hoạt động của chính quyền và cung cấp dịch vụ công¹⁹ sẽ đặt ra cả thách thức và cơ hội cho người dân trong kỷ nguyên số. Chỉ số PAPI sẽ tiếp tục theo dõi việc thực hiện cam kết này trong năm 2024.

11 Xem VN Economy (11/01/2024).

12 Xem Ngân hàng Thế giới (2024).

13 Xem UNDP (2023).

14 Xem Tổng cục Thống kê (29/12/2023).

15 Xem Thư viện pháp luật (2022).

16 Xem Viet Nam News (10/10/2023).

17 Xem Vietnam Law (2020; 2022).

18 Xem các ấn phẩm nghiên cứu về quản trị điện tử của UNDP và các đối tác tại: <https://papi.org.vn/bao-cao-chuyen-de/?title=quan-tri-dien-tu>.

19 Xem Vietnam Investment Online (29/12/2023).

Cấu trúc Báo cáo PAPI 2023

Tương tự như các báo cáo PAPI thường niên trước, Báo cáo PAPI 2023 gồm ba chương chính:

- **Chương 1** trình bày kết quả phân tích tổng quan hiệu quả quản trị và hành chính công ở cấp quốc gia năm 2023. Chương này cũng tập trung phân tích sâu hai chỉ số nội dung: Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương (Chỉ số nội dung 2) và Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công (Chỉ số nội dung 4). Hai chỉ số này có ý nghĩa góp phần tăng cường tính công khai, minh bạch, hiệu lực, hiệu quả của trong hoạt động của chính quyền các cấp. Chương này cũng nêu lên những vấn đề người dân quan tâm nhất trong năm 2023 đầy biến động và gợi ý những lĩnh vực các cơ quan Nhà nước từ trung ương đến địa phương cần tập trung giải quyết trong thời gian tới. Phần cuối chương đề cập đến kết quả phân tích một số động lực chính dẫn đến di cư nội địa cần sự quan tâm của chính quyền các tỉnh, thành phố nơi người dân có ý định rời đi và/hoặc chuyển đến.
- **Chương 2** được dành riêng để trình bày kết quả khảo sát về nhận thức và trải nghiệm của người dân với quản trị điện tử trong năm 2023, có so sánh với kết quả của hai năm 2021 và 2022. Những dữ liệu ghi nhận phản hồi của người dân về tính sẵn có, khả năng tiếp cận, tính thân thiện với người dùng và tính hoàn thiện của dịch vụ công trực tuyến quốc gia và địa phương là nguồn dẫn cứ có giá trị để đánh giá những nỗ lực của Việt Nam trong việc thực hiện chính phủ số và xã hội số. Chương này cũng cho thấy khoảng cách số lớn mà các nhóm dân cư còn nhiều khó khăn đang phải đối mặt, đồng thời gợi mở những việc Nhà nước cần tập trung giải quyết để thu hẹp khoảng cách số trên tiến trình phát triển chính phủ số và xã hội số.

- **Chương 3** trình bày kết quả phân tích dữ liệu ở cấp độ chỉ tiêu, nội dung thành phần và chỉ số nội dung cấu thành Chỉ số PAPI 2023, giúp chính quyền các tỉnh/thành phố nhìn lại kết quả phục vụ nhân dân trong năm thứ ba của nhiệm kỳ 2021-2026. Phần cuối của chương tổng hợp kết quả chỉ số PAPI tổng hợp, tạo điều kiện cho lãnh đạo cấp tỉnh, sở ban ngành và địa phương có được bức tranh chung về những việc đã làm được cũng như dư địa cần cải thiện để đáp ứng tốt hơn nhu cầu và kỳ vọng của người dân trong năm 2024 và những năm tiếp theo.

Báo cáo cũng có thêm ba phụ lục. Phụ lục A trình bày kết quả ở ba cấp chỉ số lĩnh vực nội dung, nội dung thành phần và chỉ tiêu đánh giá cấu thành Chỉ số PAPI 2023. Phụ lục B trình bày một số thông tin cơ bản chiến lược chọn mẫu khảo sát năm 2023 và một số đặc điểm nhân khẩu chính của mẫu điều tra PAPI 2023. Cuối cùng, Phụ lục C cung cấp bản đồ những tỉnh, thành phố đã ra văn bản chỉ đạo, điều hành cải thiện hiệu quả quản trị và hành chính công địa phương, hướng tới Chỉ số PAPI cao hơn trong thời gian tới.

Ngoài Báo cáo PAPI 2023, cổng thông tin PAPI tại địa chỉ www.papi.org.vn cung cấp dữ liệu và thông tin thêm về đặc điểm nhân khẩu học chính của mẫu điều tra PAPI 2023 và dữ liệu đo lường một số chỉ tiêu thực hiện các Mục tiêu phát triển bền vững tới 2030 qua bốn năm từ 2020 đến 2023. Cổng thông tin cũng cập nhật hồ sơ PAPI 2023 và phúc đáp của 63 tỉnh/thành phố, đăng tải các phụ trương nghiên cứu chuyên đề, các sáng kiến địa phương, các văn bản phúc đáp kết quả Chỉ số PAPI của các tỉnh, thành phố và nhiều thông tin liên quan khác.



CHƯƠNG 1

HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ VÀ HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP QUỐC GIA VÀ MỐI ƯU TIÊN CỦA NGƯỜI DÂN TRONG NĂM 2023

Chương 1 đưa ra bức tranh tổng quan về hiệu quả quản trị và hành chính công ở Việt Nam và so sánh với các năm trước dựa trên ý kiến đánh giá của người dân năm 2023. Chương này cũng trình bày những vấn đề người dân đặc biệt quan tâm và kỳ vọng trong năm thứ ba của nhiệm kỳ chính quyền các cấp từ 2021 đến 2026.

Phần thứ nhất nêu bật các xu hướng thay đổi ở tám lĩnh vực PAPI đo lường trong năm 2023 khi so sánh với kết quả của các năm từ 2020 đến 2022, qua đó có góc nhìn so sánh từ năm cuối của nhiệm kỳ 2016-2021 sang giữa nhiệm kỳ hiện nay. Phần này cũng đi sâu phân tích xu thế biến đổi ở một số chỉ tiêu cấu thành hai chỉ số nội dung ‘Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương’ (Chỉ số nội dung 2) và ‘Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công’ (Chỉ số nội dung 4). Đây là hai trụ cột then chốt tạo nền móng cho một nền quản trị, hành chính hoạt động minh bạch, trong sạch và hiệu quả.

Phần thứ hai phản ánh những vấn đề người dân quan tâm nhất trong năm 2023 và so sánh với giai đoạn 2015 đến 2022. Vì năm 2023 là một năm đầy thách thức đối với Việt Nam về mặt tăng trưởng kinh tế, phần này đưa ra những tích sâu hơn về cách người dân nhìn nhận tình hình kinh tế ở cấp độ quốc gia và hộ gia đình. Bên cạnh đó là một số kết quả khảo sát ý kiến của người dân về sự lựa chọn nguồn năng lượng sau những đợt mất điện vào mùa hè năm 2023 ở nhiều nơi trên cả nước, ảnh hưởng đến hoạt động kinh tế. Ngoài ra, phần này tóm tắt kết quả đánh giá của người dân về thiên tai và/hoặc thảm họa khí hậu, và phân tích xem liệu đây có phải là nguyên nhân dẫn đến tình trạng di cư nội địa – một nội dung quan trọng được đưa vào báo cáo PAPI thường niên trong ba năm qua.

Cuối chương là phần tổng kết những phát hiện chính về góc nhìn của người dân đối với hiệu quả quản trị

và hành chính công ở Việt Nam cần sự quan tâm của các bên hữu quan trong thời gian tới. Chương cũng đưa ra một số hàm ý chính sách gửi tới các nhà hoạch định chính sách và giới hoạt động thực tiễn ở Việt Nam trong năm 2023 và những năm tiếp theo.

Tổng quan hiệu quả quản trị và hành chính công cấp quốc gia năm 2023

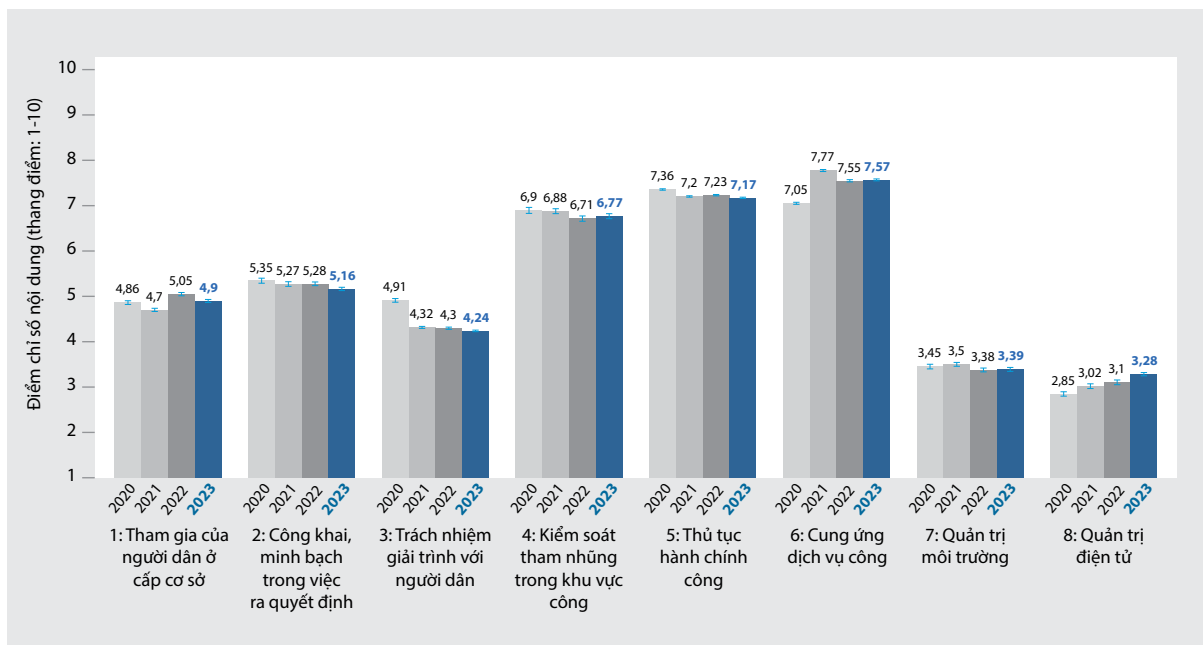
Phần này tóm tắt những phát hiện và hàm ý chính từ việc phân tích kết quả khảo sát PAPI 2023, tập trung vào hiệu quả quản trị và hành chính công ở cấp quốc gia với góc nhìn so sánh qua thời gian. Trước hết là so sánh kết quả của tám chỉ số nội dung với các chỉ tiêu đo lường được sử dụng nhất quán trong PAPI từ năm 2020 đến năm 2023. Tiếp đến là những kết quả phân tích chi tiết ở hai chỉ số nội dung ‘Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương’ (Chỉ số nội dung 2) và ‘Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công’ (Chỉ số nội dung 4). Đây là những nội dung quan trọng tác động tới mức độ hài lòng chung của người dân đối với hiệu quả hoạt động của chính quyền các cấp.

Hình 1.1 biểu thị bức tranh tổng quan về những thay đổi trong tám chỉ số nội dung PAPI từ năm 2020 đến năm 2023. Tương tự như hai năm trước, năm 2023 chứng kiến sự thay đổi theo hai hướng cả cải thiện và suy giảm trong hiệu quả thực hiện, tùy vào từng lĩnh vực nội dung. Đáng chú ý, so với năm 2022, hai chỉ số nội dung ‘Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công’ (Chỉ số nội dung 4) và ‘Quản trị điện tử’ (Chỉ số nội dung 8) đều có sự cải thiện, với điểm Chỉ số nội dung 4 tăng nhẹ từ 6,71 lên 6,77 điểm và Chỉ số nội dung 8 tăng đáng kể từ 3,1 lên 3,28 điểm, trên thang điểm tương ứng từ 1 đến 10 điểm. Hai chỉ số nội dung ‘Cung ứng dịch vụ công’ (Chỉ số nội dung 6) và ‘Quản trị môi trường’ (Chỉ số nội dung 7) hầu như không thay đổi, với số điểm dao động qua hai năm tương ứng lần lượt từ 7,55 đến 7,57 điểm, và 3,38 đến

3,39 điểm. Tuy nhiên, bốn chỉ số nội dung còn lại có sự suy giảm, trong đó Chỉ số nội dung 1 ‘Tham gia của người dân ở cấp cơ sở’ giảm từ 5,05 xuống 4,9 điểm, Chỉ số nội dung 2 ‘Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương’ giảm từ 5,28 xuống 5,16

điểm, Chỉ số nội dung 3 ‘Trách nhiệm giải trình với người dân’ giảm từ 4,3 xuống 4,24 điểm, và Chỉ số nội dung 5 ‘Thủ tục hành chính công’ giảm từ 7,23 xuống 7,17 điểm, trên thang điểm từ 1 đến 10 điểm cho mỗi chỉ số nội dung.

Hình 1.1: Xu thế biến đổi ở tám chỉ số nội dung PAPI từ 2020 đến 2023



Để tìm hiểu căn nguyên của những thay đổi này, phần này đi sâu vào hai chỉ số nội dung ‘Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương’ (Chỉ số nội dung 2) và ‘Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công’ (Chỉ số nội dung 4). Kết quả khảo sát 2023 nêu trên cho thấy điểm Chỉ số nội dung 2 sụt giảm đáng kể so với ba năm trước, đặc biệt là ở các chỉ tiêu đo lường công khai, minh bạch thu chi ngân sách, trong khi đây là một khía cạnh quan trọng bảo đảm công khai, minh bạch ngân sách Nhà nước và đầu tư công. Phần này cũng phân tích sâu về Chỉ số nội dung 4 vì tín hiệu tích cực từ đánh giá của người dân năm 2023 so với năm 2022 sau khi điểm của chỉ số này liên tục giảm trong thời gian trước 2022. Bên cạnh đó, Chỉ số nội dung 4 có mối liên hệ chặt chẽ nhất với sự hài lòng chung về hiệu quả hoạt động của chính quyền các cấp, trong khi ý kiến của công dân về hiện trạng tham nhũng có thể chịu sự tác động của việc tăng cường công tác chống tham nhũng từ năm 2016 ở Việt Nam. Xu thế gia tăng đáng kể về điểm ở Chỉ số nội dung 8 ‘Quản trị điện tử’ sẽ được thảo luận sâu hơn trong Chương 2—chương dành riêng cho những phân tích về nhận định và trải nghiệm của người dân với những nỗ lực của chính quyền các cấp trong việc cung cấp dịch vụ công điện tử và phát triển chính phủ số trên toàn quốc.

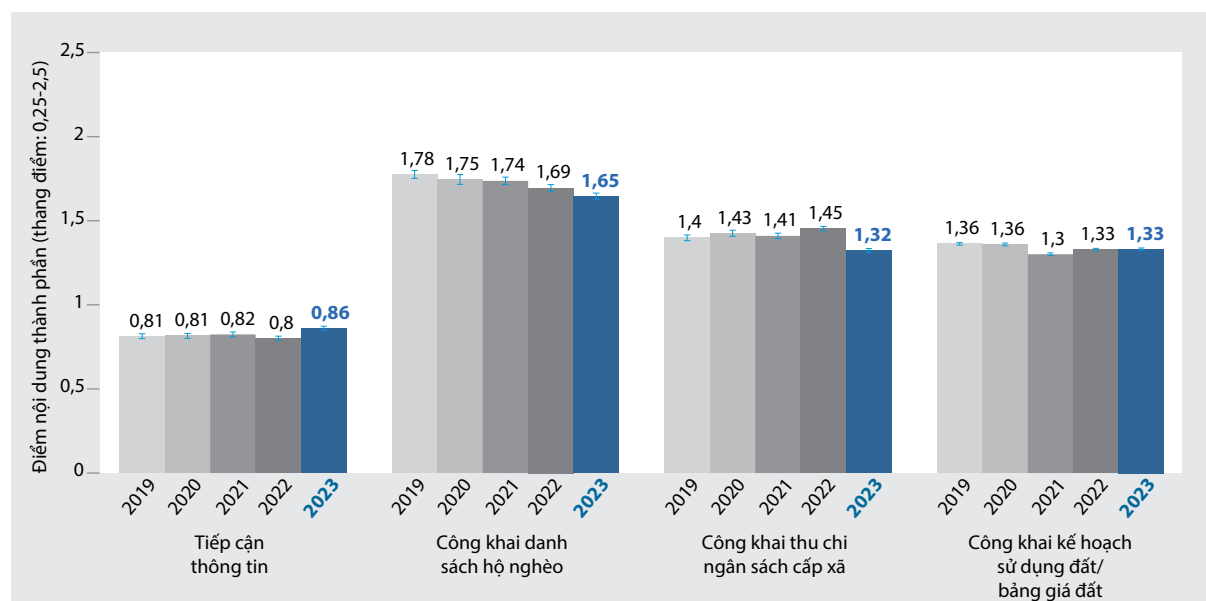
Chỉ số nội dung ‘Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương’ sụt giảm đáng kể trong năm 2023

Như đã thảo luận trong các báo cáo PAPI thường niên trước đây, công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương có ý nghĩa rất quan trọng bởi có công khai, minh bạch mới có thể phòng ngừa những hành vi sai trái tiềm ẩn và kiểm soát tham nhũng theo hướng ‘phòng bệnh hơn chữa bệnh’. Người dân có quyền yêu cầu cán bộ, công chức, cơ quan chức năng thực hiện trách nhiệm công vụ và giải trình khi họ có được thông tin chính thống xác đáng. Ngoài ra, việc công khai, minh bạch giúp củng cố và khuyến khích sự tham gia của người dân, đặc biệt là trong các lĩnh vực như sử dụng ngân sách Nhà nước và lập kế hoạch sử dụng đất, v.v. Do đó, PAPI đo lường tính công khai, minh bạch trong quá trình ra quyết định ở địa phương nhằm cung cấp thông tin cho các nhà hoạch định chính sách và giới hoạt động thực tiễn về hiệu quả công khai hóa, minh bạch hóa thông tin trong những lĩnh vực cụ thể mà công dân có quyền biết, bàn, kiểm tra và giám sát theo quy định của Luật Tiếp cận thông tin năm 2016 và Luật Thực hiện dân chủ cơ sở năm 2022.

Phần này tập trung phân tích nguyên nhân suy giảm điểm số của Chỉ số nội dung 2 trong năm 2023 – năm đầu tiên Luật Thực hiện dân chủ cơ sở có hiệu lực. Chỉ số nội dung 2 đo lường bốn nội dung thành phần về việc thực hiện công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương: (i) Tiếp cận thông tin, (ii) Công khai danh sách hộ nghèo; (iii) Công khai thu chi ngân sách cấp xã; và (iv) Công khai kế hoạch sử dụng đất/bảng giá đất. Qua đó, các bên hữu quan có được góc nhìn về cách chính quyền địa phương đã và đang thực hiện nhiệm vụ tăng cường tiếp cận thông tin và công khai, minh bạch thu chi ngân sách, lập danh sách hộ nghèo và quản lý đất đai ở cả ba cấp tỉnh, huyện và xã. (Xem Bảng A.2 trong Phụ lục A để biết thông tin về các chỉ số cấu thành bốn nội dung thành phần của Chỉ số nội dung 2.)

Hình 1.2 cho thấy xu hướng thay đổi qua các năm của Chỉ số nội dung 2 ‘Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương’. Qua đây có thể thấy nguyên nhân chính dẫn đến sự sụt giảm về điểm tổng thể Chỉ số nội dung 2 vào năm 2023 là do điểm nội dung thành phần về công khai thu chi ngân sách cấp xã giảm từ khoảng 1,4 điểm trở lên trong giai đoạn 2019 - 2022 xuống chỉ còn 1,32 điểm vào năm 2023. Sự sụt giảm trong việc thực hiện công khai, minh bạch trong lập danh sách hộ nghèo của chính quyền cơ sở cũng dẫn tới điểm ở nội dung thành phần này giảm từ 1,78 điểm năm 2019 xuống 1,65 điểm năm 2023. Về mặt tích cực, điểm nội dung thành phần ‘Tiếp cận thông tin’, gia tăng khá đáng kể từ 0,80 lên 0,86 điểm trên thang đo từ 0,25 đến 2,5 điểm. Trong khi đó, không có thay đổi nào ở nội dung thành phần về công khai, minh bạch kế hoạch sử dụng đất/bảng giá đất trong hai năm 2022-2023 với điểm số vẫn ở mức 1,33 điểm, sau khi tăng lên từ 1,3 điểm của năm 2021.

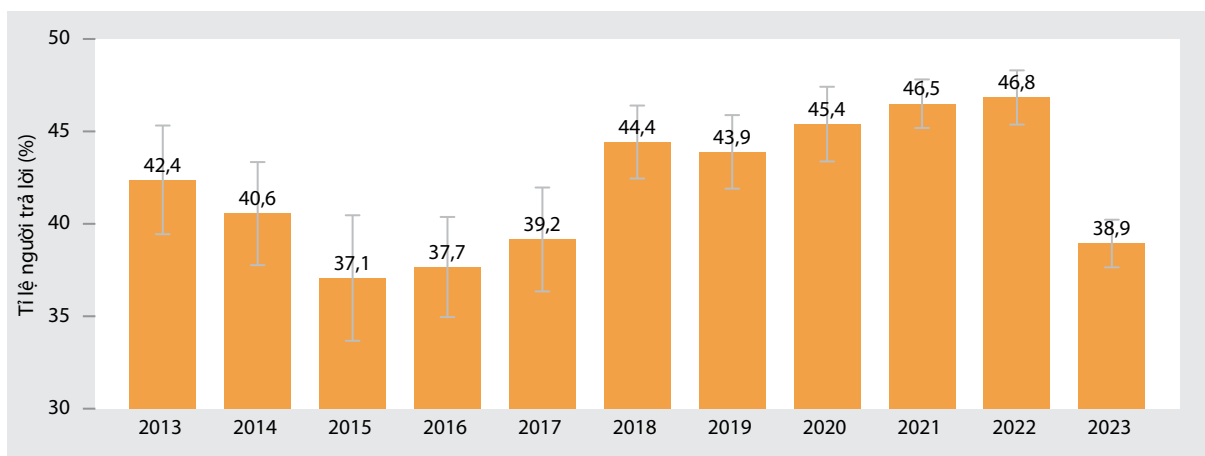
Hình 1.2: Xu thế biến đổi điểm nội dung thành phần Chỉ số nội dung 2 ‘Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương’, 2019-2023



Công khai và giải trình về tình hình thu chi ngân sách là nhiệm vụ quan trọng của chính quyền cấp xã, không chỉ được quy định trong Luật Tiếp cận thông tin 2016 mà cả Luật Ngân sách Nhà nước 2015 và Luật Thực hiện dân chủ cơ sở 2022. Trên lý thuyết, công khai ngân sách (hay ngân sách mở) có tác dụng giảm thiểu tham nhũng bằng cách tăng khả năng xác định mức chênh lệch giữa kế hoạch ngân sách và chi tiêu thực tế. Việc yêu cầu cán bộ, công chức chính quyền địa phương thực hiện nghĩa vụ giải trình về thu chi ngân sách Nhà nước giúp ngăn ngừa tình trạng tham ô, vụ lợi.

Hình 1.2 cho thấy, điểm nội dung thành phần ‘Công khai thu chi ngân sách cấp xã’ năm 2023 sụt giảm mạnh. Lý do chính của sự sụt giảm được thể hiện ở Hình 1.3, qua đó có thể thấy rất ít người được hỏi cho biết chính quyền cấp xã đã niêm yết công khai bảng kê thu chi ngân sách cấp xã để người dân được biết trong 12 tháng qua. Từ năm 2018 đến năm 2022, từ 44% đến 47% số người được hỏi cho biết bảng kê thu chi ngân sách của xã/phường/thị trấn nơi họ sinh sống được niêm yết công khai trong mỗi năm, song đến năm 2023 tỉ lệ này giảm xuống còn 38,9%, mức thấp nhất kể từ năm 2016.

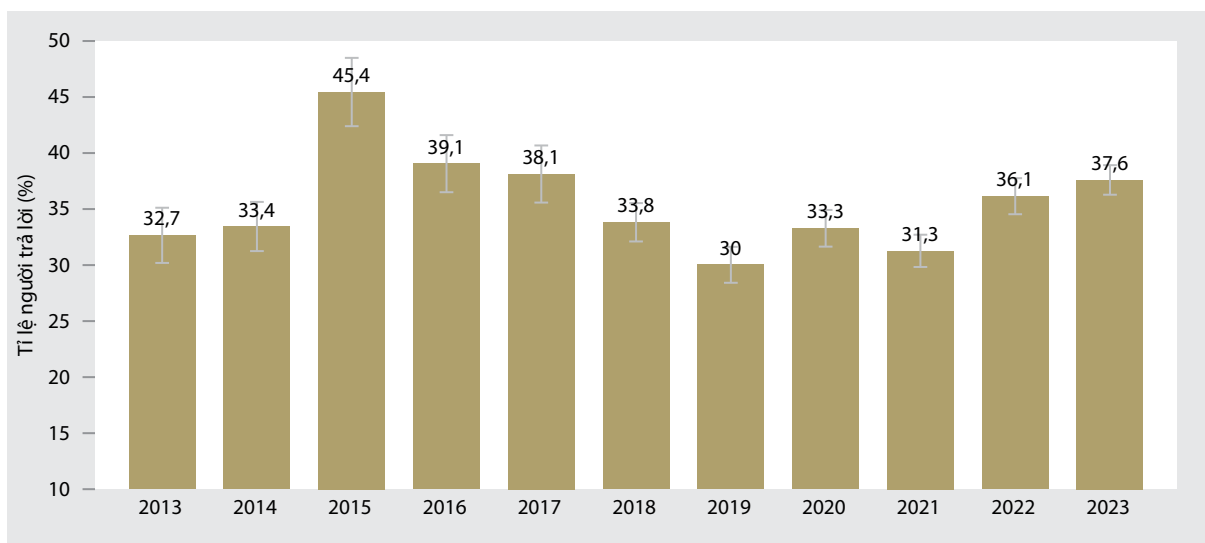
Hình 1.3: Tỷ lệ người dân cho biết bảng thu chi ngân sách của chính quyền cấp xã được niêm yết công khai, 2013-2023



Mức độ minh bạch trong lập danh sách hộ nghèo ở địa phương có sự suy giảm rõ nét kể từ năm 2019. Hình 1.4 cho thấy, năm 2023 có tới 37,6% số người được hỏi cho biết có những hộ đủ điều kiện vào danh sách hộ nghèo nhưng lại không có tên trong danh sách, tăng từ 30% của năm 2019. Trong số những

người có mức thu nhập hộ gia đình hàng tháng thấp nhất, tỷ lệ những người cho rằng hiện tượng bỏ sót hộ gia đình thực nghèo trong danh sách hộ nghèo cao nhất (phân tổ theo câu hỏi về mức thu nhập trong Bảng hỏi khảo sát PAPI thường niên).

Hình 1.4: Tỷ lệ người trả lời cho biết có hộ thực tế rất nghèo nhưng không được đưa vào danh sách hộ nghèo, 2013-2023



Như trình bày chi tiết ở Bảng 1.1, có tới 43,57% người thuộc nhóm hộ gia đình có thu nhập hàng tháng thấp nhất, ghi nhận qua kết quả khảo sát PAPI năm 2023, cho rằng có những hộ thực sự nghèo nhưng không được đưa vào danh sách hộ nghèo.²⁰ Giải quyết vấn đề này có ý nghĩa hết sức quan trọng để cải thiện mức độ hài lòng của người dân với chính

quyền địa phương. Phân tích hồi quy sâu hơn cho thấy, trong số những người cho biết việc lập danh sách hộ nghèo có thiếu sót, nhóm thu nhập thấp có mức độ hài lòng với chính quyền (đặc biệt là lãnh đạo cấp thôn và xã) thấp hơn nhiều so với các nhóm có thu nhập cao hơn.

²⁰ Danh sách hộ nghèo là danh sách liệt kê các hộ gia đình có thu nhập thấp dưới chuẩn nghèo do Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội đề xuất 5 năm một lần cho người dân thành thị và nông thôn. Trong giai đoạn 2021 đến 2025, chuẩn nghèo là 2 triệu đồng/tháng ở khu vực thành thị và 1,5 triệu đồng/tháng ở khu vực nông thôn (xem Chính phủ Việt Nam, 27/01/2021). Cũng cần lưu ý rằng việc đo lường thu nhập của người lao động ở khu vực phi chính thức (hầu hết là người nghèo) là rất khó, do đó chính quyền địa phương có toàn quyền quyết định hộ nào được vào danh sách hưởng chế độ hộ nghèo. Chính quyền cũng phải đảm bảo rằng số hộ hưởng trợ cấp hộ nghèo phù hợp với ngân sách được giao, nên thu nhập không phải là tiêu chí duy nhất khi xem xét hộ nghèo. Tuy vậy, việc bảo đảm người dân tham gia bình xét hộ nghèo là hết sức quan trọng theo quy định của pháp luật.

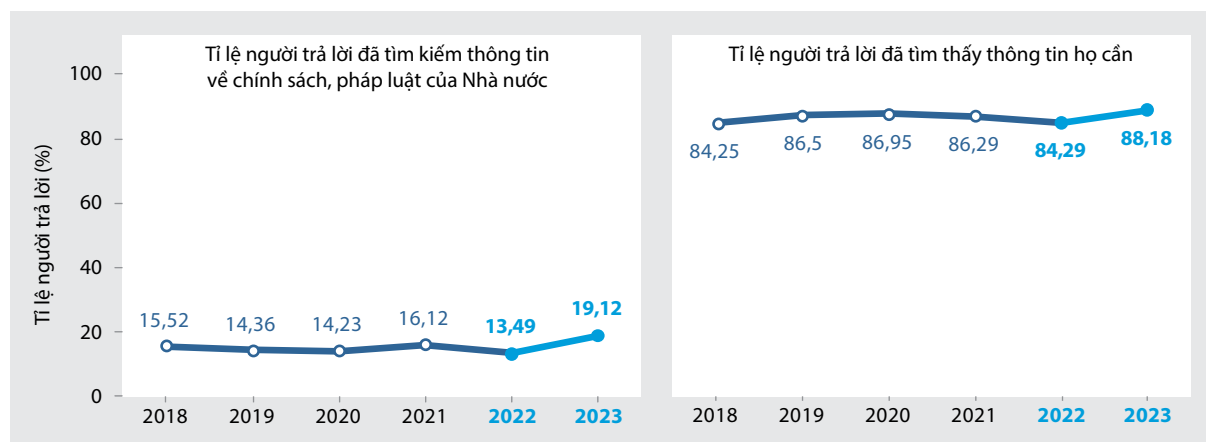
Bảng 1.1: Tỷ lệ người trả lời cho biết có thiếu sót trong danh sách hộ nghèo theo mức thu nhập theo khảo sát PAPI 2023

	Nhóm 25% có thu nhập thấp nhất	Nhóm 25% có thu nhập trung bình - thấp	Nhóm 25% có thu nhập trung bình - cao	Nhóm 25% có thu nhập cao nhất
Không có thiếu sót trong danh sách hộ nghèo	56,43%	61,29%	68,48%	73,07%
Có thiếu sót trong danh sách hộ nghèo	43,57%	38,71%	31,52%	26,93%

Lưu ý: Dựa trên phản hồi qua câu hỏi khảo sát về mức thu nhập hàng tháng của hộ gia đình tính từ tất cả các nguồn trong khảo sát PAPI, nhóm 25% có thu nhập thấp nhất (nhóm phân tử thứ nhất, thấp nhất) bao gồm những hộ gia đình có mức thu nhập dưới 6 triệu đồng/tháng; nhóm 25% có thu nhập trung bình - thấp gồm những hộ gia đình có mức thu nhập từ 6 đến dưới 12 triệu đồng/tháng; nhóm 25% có thu nhập trung bình - cao: gồm những hộ gia đình có mức thu nhập từ 12 đến dưới 20 triệu đồng/tháng; và nhóm 25% có thu nhập cao nhất gồm những hộ gia đình có mức thu nhập từ 20 triệu đồng/tháng trở lên. Kết quả trên bảng lấy từ câu hỏi d202a, trong đó hỏi về việc có hộ nào trong thôn/tổ dân phố trên thực tế rất nghèo nhưng không được đưa vào danh sách hộ nghèo để được nhận trợ cấp hộ nghèo hay không.

Bên cạnh đó, khi đánh giá mức độ dễ dàng trong tiếp cận thông tin chính sách, pháp luật của người dân, Hình 1.5 cho thấy số lượng người tìm kiếm thông tin về chính sách, pháp luật của Nhà nước đã tăng đáng kể lên 19,12% so với 5 năm trước (từ 15,52% năm 2018 giảm xuống còn 13,49% vào năm 2022). Bên

cạnh đó, tỷ lệ người thành công trong việc tìm kiếm thông tin này cũng tăng từ 84,29% vào năm 2022 lên đến 88,18% vào năm 2023. Đây là một xu hướng tích cực bởi hiểu biết của công dân về những quy định pháp luật quan trọng liên quan đến quyền và nghĩa vụ của người dân là rất cấp thiết.

Hình 1.5: Tỷ lệ người dân đã nhận được thông tin trong số những người đã tìm kiếm thông tin về chính sách, pháp luật của Nhà nước, 2018-2023

Tóm lại, công khai, minh bạch trong việc ra quyết định của các cơ quan Nhà nước là một yếu tố quan trọng cấu thành lên nền quản trị công hiệu quả. Tuy nhiên, các chỉ số về mức độ công khai, minh bạch trong lập danh sách hộ nghèo và thu chi ngân sách cấp xã năm 2023 cho thấy đây là vấn đề thực thi chính sách cần được nâng cao, bên cạnh việc tiếp tục cải thiện điều kiện tiếp cận thông tin chính sách của Nhà nước và minh bạch hóa thông tin đất đai gồm kế hoạch sử dụng đất và bảng giá đất để người dân biết, bàn, giám sát.

Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công: bức tranh sáng hơn trong năm 2023

Hàng năm, báo cáo PAPI đề cập chi tiết đến các chỉ số đánh giá về tình hình tham nhũng từ cảm nhận và trải nghiệm của người dân. Sở dĩ như vậy là vì tham nhũng luôn là vấn đề được Đảng và người dân quan tâm. Mặc dù Đảng chỉ đạo tăng cường đấu tranh chống tham nhũng hai năm qua sau đại dịch COVID-19,²¹ gần đây tham nhũng vẫn được nhìn nhận là một vấn đề nan giải, phản ánh sự xuống cấp về đạo đức công vụ của một bộ phận cán bộ công chức.²² Đồng thời, như đã đề cập trong các báo cáo PAPI trước đây, Chỉ số nội dung 4 'Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công' có mối tương quan chặt chẽ nhất với

21 Xem Đài tiếng nói Việt Nam (03/07/2023).

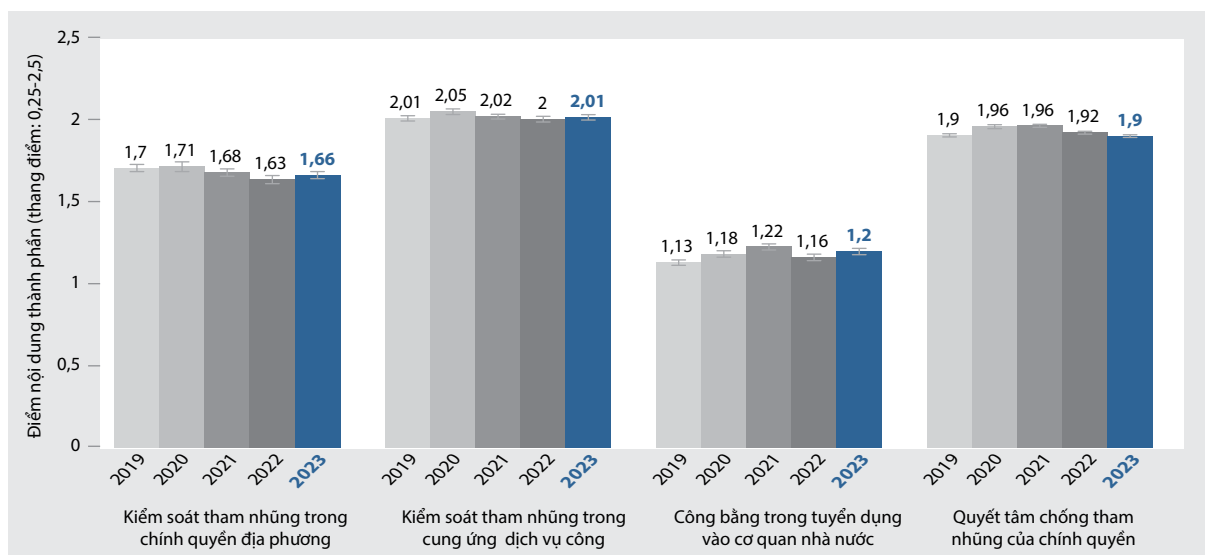
22 Xem Nhân dân Điện tử (29/12/2023).

chỉ tiêu đánh giá mức độ hài lòng chung của người dân đối với các cấp chính quyền được đo lường qua PAPI thường niên. Đây cũng là chỉ số không có biến chuyển tích cực từ năm 2019 đến 2022.

Bốn nội dung thành phần tạo nên Chỉ số nội dung 4 bao gồm: Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương, Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công, Công bằng trong tuyển dụng vào khu vực Nhà nước và Quyết tâm chống tham nhũng của

chính quyền địa phương. Kết quả phân tích tổng hợp ở Hình 1.1 đã cho thấy, điểm Chỉ số nội dung 4 tăng nhẹ so với kết quả năm 2022. Về chi tiết, Hình 1.6 cho thấy, ba trong bốn nội dung thành phần có sự cải thiện so với năm 2022, bao gồm kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương, kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công và công bằng trong tuyển dụng vào khu vực nhà nước. Tuy nhiên, kết quả ở nội dung thành phần về quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương giảm nhẹ.

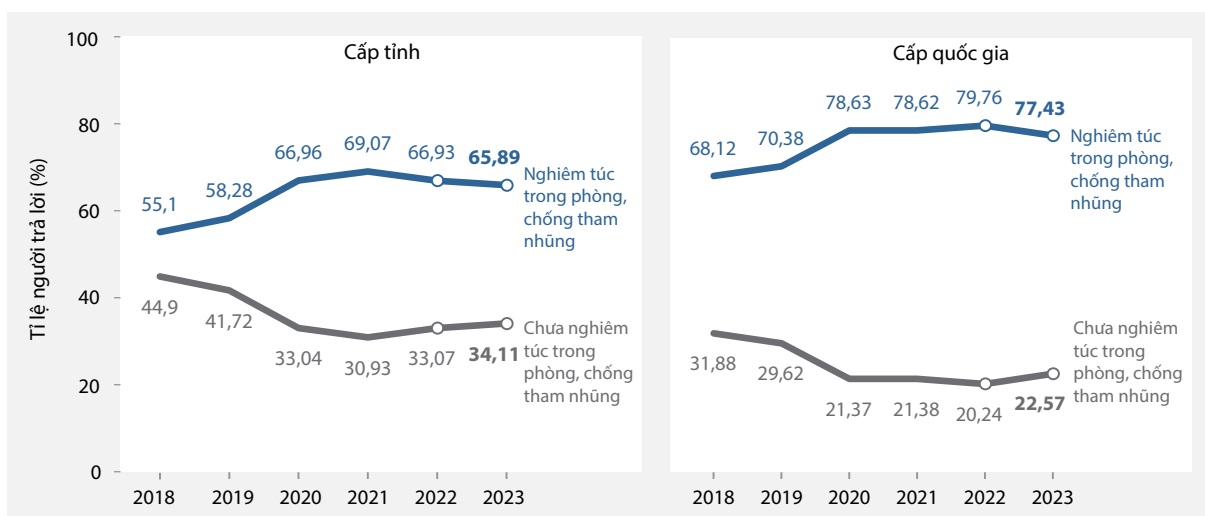
Hình 1.6: Xu thế biến đổi trong nội dung thành phần của Chỉ số nội dung 4 'Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công', 2019-2023



Phản ánh xu hướng đi xuống trong nội dung thành phần 'Quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương', Hình 1.7 cho thấy sự sụt giảm ở tỉ lệ những người cho rằng chính quyền cấp tỉnh và chính quyền trung ương nghiêm túc trong việc giải quyết tham nhũng. Trong khi 79,76% số người được hỏi cho rằng chính quyền trung ương rất nghiêm túc

trong việc chống tham nhũng vào năm 2022, thì tỉ lệ này đã giảm xuống còn 77,43% vào năm 2023. Tương tự, tỉ lệ người được hỏi đồng ý rằng chính quyền cấp tỉnh của họ có nghiêm túc trong việc chống tham nhũng đã giảm từ 69,07% vào năm 2021 xuống còn 65,89% vào năm 2023.

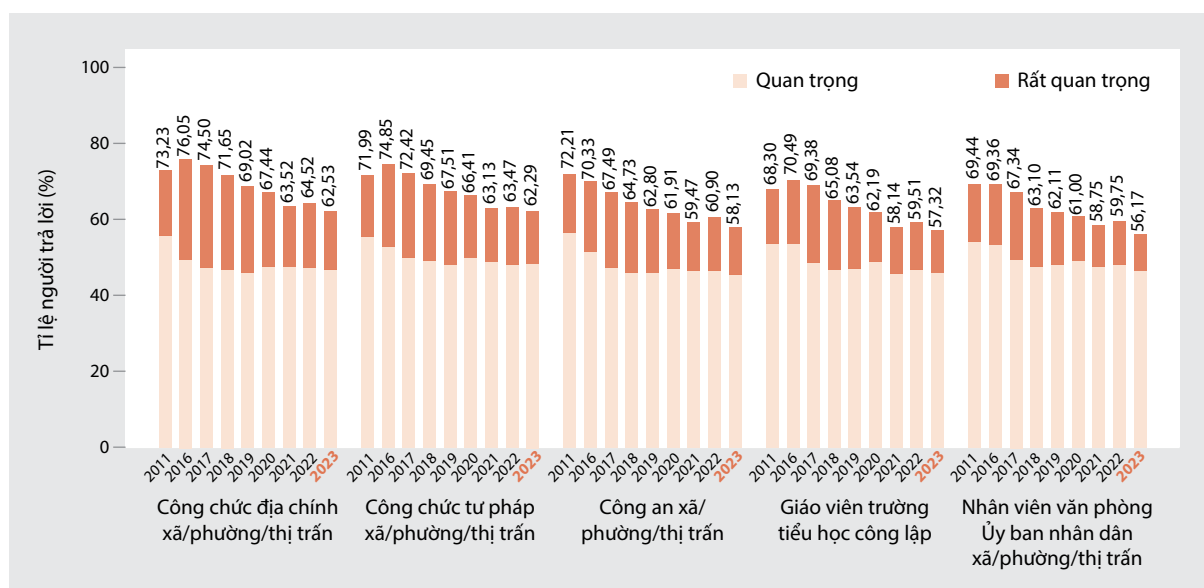
Hình 1.7: Đánh giá mức độ nghiêm túc của chính quyền trong phòng, chống tham nhũng, 2018-2023



Khảo sát PAPI 2023 cũng nêu một số câu hỏi về cảm nhận của người dân về hiện trạng tham nhũng diễn ra trong quá trình tương tác với chính quyền địa phương và sử dụng dịch vụ công. Hình 1.8 cho thấy, tỉ lệ người trả lời cho rằng mối quan hệ với những người có thẩm quyền trong bộ máy Nhà nước là quan trọng để có được một vị trí công quyền (như công chức địa chính, công chức tư pháp, công an, giáo viên tiểu học và nhân viên Ủy ban nhân dân cấp xã) gần như liên tục giảm kể từ năm 2016 khi công tác chống tham

nhũng được đẩy mạnh. Tuy nhiên, tỉ lệ người trả lời cho rằng mối quan hệ cá nhân với người có chức có quyền là cần thiết để bản thân hoặc người thân được tuyển vào một trong năm vị trí công vụ nêu trên vẫn ở mức cao, dao động từ 56,17 đến 62,53% trong năm 2023. Đặc biệt, hiện trạng ‘vị thân’ trong tuyển dụng làm công chức địa chính và công chức tư pháp có xu hướng phổ biến nhất, với hơn 62% số người được hỏi cho rằng ‘quan hệ’ là yếu tố là quan trọng.

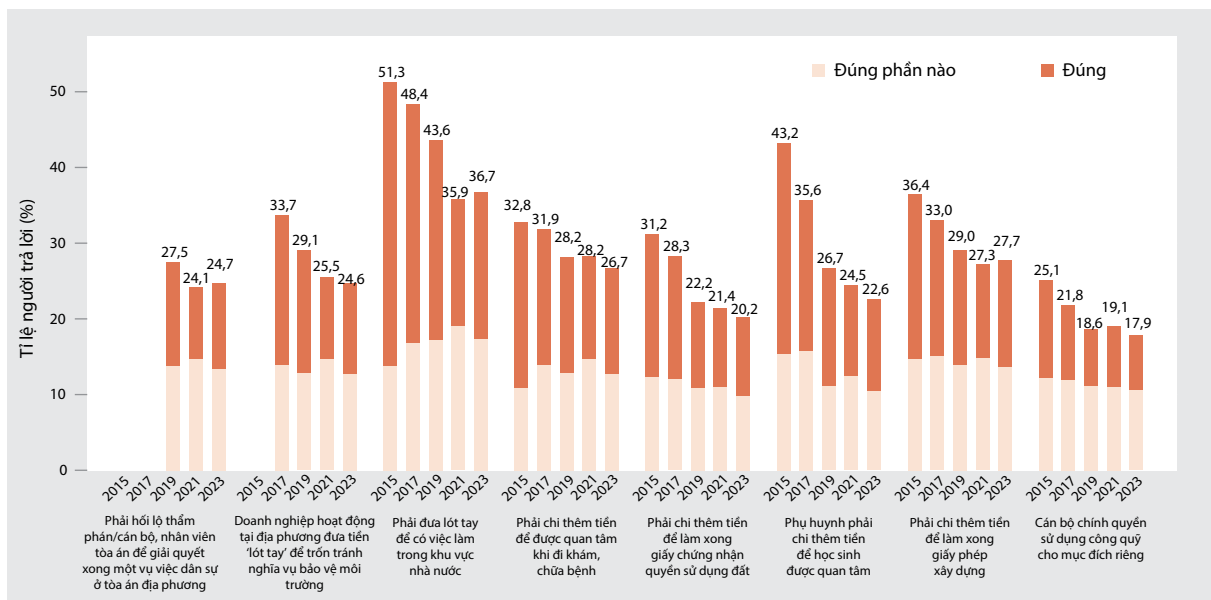
Hình 1.8: Tầm quan trọng của quan hệ cá nhân khi xin việc vào khu vực nhà nước, 2011-2023



Cảm nhận của người dân về 8 vấn đề liên quan tới tham nhũng được PAPI đo lường cho thấy có sự cải thiện trong hiệu quả phòng, chống tham nhũng trong năm 2023. Tám chỉ tiêu đánh giá này phản ánh ý kiến của người trả lời về việc họ có hay không chứng kiến hoặc trải nghiệm những hành vi nhận hối lộ để giải quyết xong một vụ việc dân sự ở tòa án địa phương; tạo điều kiện cho doanh nghiệp để trốn tránh nghĩa vụ bảo vệ môi trường; tuyển dụng cán bộ, công chức, viên chức; thiên vị trong cung cấp dịch vụ y tế công; thiên vị đối với học sinh có cha mẹ ‘chung chi’ cho giáo viên ở trường tiểu học công lập; thiên vị trong xử lý thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất hay cấp phép xây dựng; và hành vi cán bộ chính quyền sử dụng công quỹ vào mục đích riêng. Kết quả khảo sát (xem Hình 1.9) cho

thấy, 5 trong 8 loại hình tham nhũng đang giảm dần trong 8 năm từ 2015 đến 2023. Tuy nhiên, trong năm 2023, tỉ lệ người cho rằng cần phải đưa ‘lót tay’ để đảm bảo xin được việc làm trong khu vực Nhà nước là 36,7%, cao hơn so với năm 2021. Tin đáng khích lệ là tỉ lệ người trả lời cho rằng người dân phải đưa ‘lót tay’ để làm được thủ tục xin cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (GCNQSDĐ) và để được chăm sóc tốt hơn tại bệnh viện công tuyến huyện năm 2023 thấp hơn một chút so với hai năm trước. Ngoài ra, tỉ lệ cho rằng có hiện tượng giáo viên nhận ‘chung chi’ từ phụ huynh mong con em mình được quan tâm hơn ở trường tiểu học công lập và hiện tượng chính quyền địa phương nhận ‘lót tay’ để doanh nghiệp trốn tránh nghĩa vụ bảo vệ môi trường cũng giảm.

Hình 1.9: Cảm nhận của người dân về tham nhũng trong khu vực công, 2015-2023



Để củng cố thêm bằng chứng cho các đánh giá nêu trên, PAPI áp dụng một số kỹ thuật khảo sát giúp người trả lời cảm thấy thoải mái khi chia sẻ trải nghiệm của mình. Đó là những kỹ thuật tiên tiến để đặt một số câu hỏi mang tính nhạy cảm về việc ‘chung chi’ mà không yêu cầu người dân phải trả lời trực tiếp liệu họ có tham gia vào các hành vi như vậy hay không. Phương pháp này đưa ra hai danh mục câu hỏi, dành cho hai nhóm mẫu được phân tổ ngẫu nhiên. Nhóm thứ nhất (nhóm đối chứng) nhận được danh mục ba hoạt động bình thường khi sử dụng dịch vụ công, người trả lời lựa chọn những hoạt động đã làm trong 12 tháng qua. Nhóm còn lại (nhóm can thiệp) nhận được danh mục ba hoạt động tương tự, nhưng kèm thêm một câu hỏi về việc phải đưa “lót tay” cho dịch vụ đã dùng. Bằng cách so sánh số lượng hoạt động trung bình của nhóm đối chứng với nhóm can thiệp, các nhà nghiên cứu có thể suy ra tỉ lệ phần trăm số người được hỏi có khả năng đã tham gia vào một việc mang tính nhạy cảm như đưa hối lộ.

Bảng 1.2 cho thấy kết quả ước tính số lượng người trả lời đã phải đưa “lót tay” khi xin cấp GCNQSDĐ, và khi mong muốn được điều trị tốt hơn tại các bệnh viện công tuyến huyện, hoặc để giáo viên quan tâm hơn tới con em theo học tại các trường tiểu học công lập. Qua đó có thể thấy tỉ lệ đưa “lót tay” để nhận được GCNQSDĐ và kết quả chăm sóc sức khỏe tốt hơn đã giảm vào năm 2023 so với hai năm trước, tương tự với đánh giá từ cảm nhận. Tuy nhiên, khác với kết quả theo cảm nhận, tỉ lệ người trả lời thực tế đã đưa “lót tay” để con em mình nhận được sự ưu ái hơn giáo viên tiểu học trường công có xu hướng tăng nhẹ.

Tóm lại, hầu hết các chỉ tiêu về nhận thức và trải nghiệm của người dân về hiệu quả kiểm soát tham nhũng trong khu vực công hàm ý sự cải thiện trong hoạt động phòng, chống tham nhũng trong năm 2023. Xu hướng tích cực này có thể là do tác động của việc tăng cường chống tham nhũng, tiêu cực ở cấp quốc gia từ năm 2016.

Bảng 1.2: Tỉ lệ người dân có trải nghiệm thực tiễn với hiện tượng tham nhũng trong khu vực công, 2021-2023

	2021	2022	2023
Đưa “lót tay” cho công chức địa chính để nhận được giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	25%	21%	15%
Đưa “lót tay” cho cán bộ y tế để được chăm sóc tốt hơn ở bệnh viện công tuyến huyện	12%	10%	3%
Đưa “lót tay” cho giáo viên để con em được quan tâm hơn ở trường tiểu học công lập	10%	12%	14%

Ghi chú: Tỉ lệ này được phân tích từ kết quả câu hỏi dùng hai danh mục gồm một số việc người dân đã làm, trong đó một danh mục gồm những việc bình thường hay làm, và một danh sách gồm việc bình thường hay làm nhưng có thêm việc “phải đưa lót tay” khi thực hiện một trong ba dịch vụ công nêu trên.

Những vấn đề hệ trọng nhất năm 2023 và xu thế biến đổi qua thời gian

Phần này phân tích kết quả khảo sát năm 2023 về những vấn đề người dân đánh giá là hệ trọng nhất cần Nhà nước ưu tiên tập trung giải quyết và xu thế biến đổi theo thời gian từ 2015 đến 2023. Phần này cũng trình bày kết quả đánh giá về điều kiện kinh tế hộ gia đình năm 2023 và mức độ thay đổi trong những kết quả đó giai đoạn 10 năm từ 2013 đến 2023. Những phát hiện này có ý nghĩa quan trọng bởi qua đó có thể hiểu được phần nào bối cảnh tác động đến đánh giá của người dân về hiệu quả quản trị và hành chính công đo lường qua Chỉ số PAPI, đồng thời giúp các cấp chính quyền từ trung ương đến địa phương xác định những vấn đề cần ưu tiên giải quyết từ góc độ chính sách và thực tiễn.

10 vấn đề hệ trọng nhất trong năm 2023 và xu thế biến đổi qua thời gian

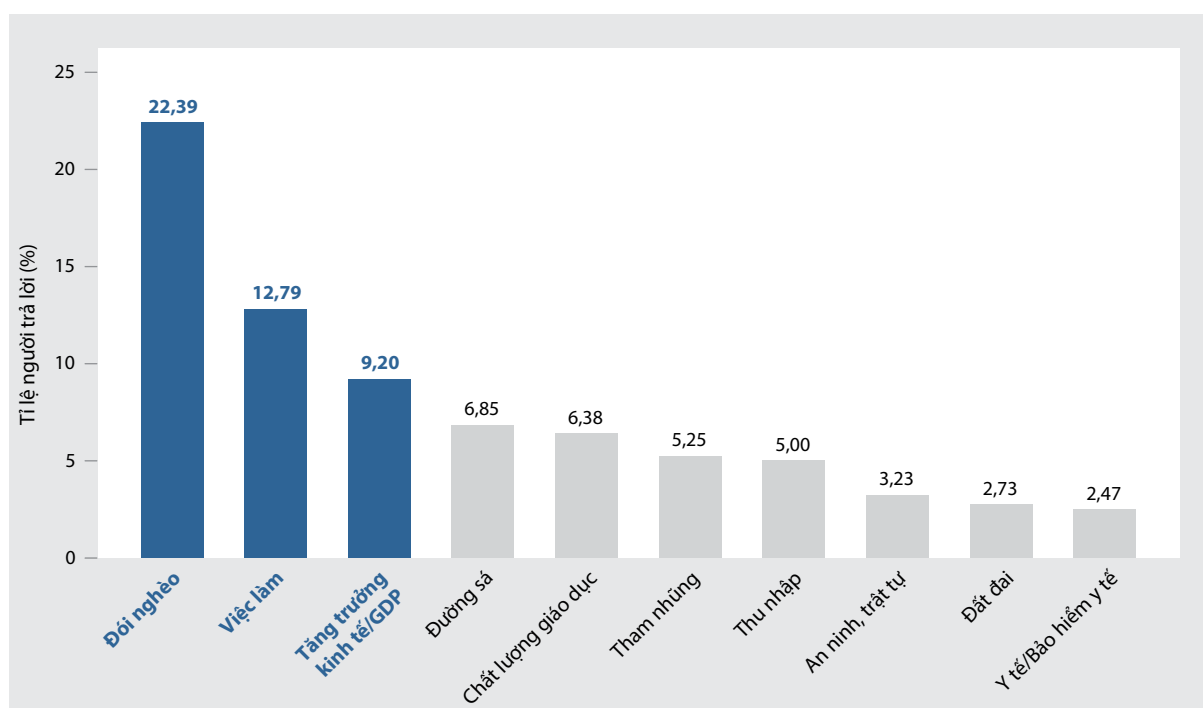
Mỗi năm kể từ năm 2015, khảo sát PAPI nêu một câu hỏi mở để người trả lời đề xuất ba vấn đề hệ trọng nhất của đất nước và địa phương cần Nhà nước tập trung ưu tiên giải quyết trong năm tiếp theo. Câu hỏi này giúp các nhà hoạch định chính sách xác định đầu là những vấn đề người dân quan ngại nhất để có hành động khắc phục phù hợp, kịp thời. Hình 1.10 trình bày 10 vấn đề cần Nhà nước tập trung giải quyết có tỉ lệ người trả lời lựa chọn cao nhất theo trình tự từ

cao đến thấp. Qua đó có thể thấy, đói nghèo, việc làm và tăng trưởng kinh tế là ba vấn đề người dân quan ngại nhất, và điều này phản ánh những thách thức về kinh tế và việc làm mà Việt Nam đã phải đối mặt trong năm 2023.

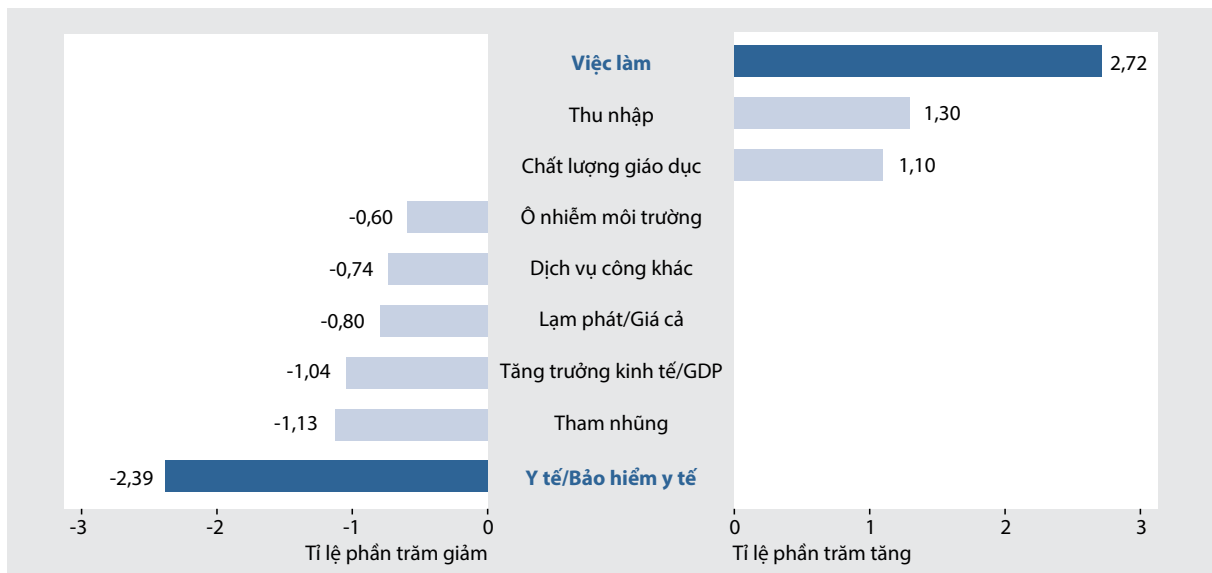
Trong số 10 vấn đề, đói nghèo được nêu bởi 22,39% số người trả lời, và việc làm được nêu bởi 12,79% số người trả lời. Tăng trưởng kinh tế đứng thứ ba với 9,2% người trả lời đề cập. Tiếp theo là dịch vụ công gồm đường sá và giáo dục với tỉ lệ người dân đề cập đến lần lượt là 6,85% và 6,38%. Tham nhũng đứng thứ sáu với 5,25% người nêu lên. Mối lo ngại về ô nhiễm môi trường không nằm trong nhóm 10 vấn đề hệ trọng nhất năm 2023.

Xét về những thay đổi trong các vấn đề người dân quan ngại nhất qua hai năm 2022 và 2023, Hình 1.11 cho thấy, tỉ lệ người trả lời nêu vấn đề việc làm là vấn đề ưu tiên hàng đầu cao hơn khoảng 2,7% so với tỉ lệ này năm 2022. Tiếp theo là thu nhập và giáo dục, với mức gia tăng lần lượt là 1,3% và 1,1% so với năm 2022. Ngược lại, tỉ lệ chọn tham nhũng là vấn đề hệ trọng đã giảm 1,1% so với năm 2022, phản ánh xu hướng trong đánh giá hiệu quả kiểm soát tham nhũng trong khu vực công đã trình bày ở Hình 1.1. Mối quan ngại về vấn đề y tế/bảo hiểm y tế giảm đáng kể nhất so với năm 2022, với tỉ lệ quan ngại về vấn đề này giảm 2,39%.

Hình 1.10: 10 vấn đề hệ trọng nhất theo đánh giá của người dân năm 2023



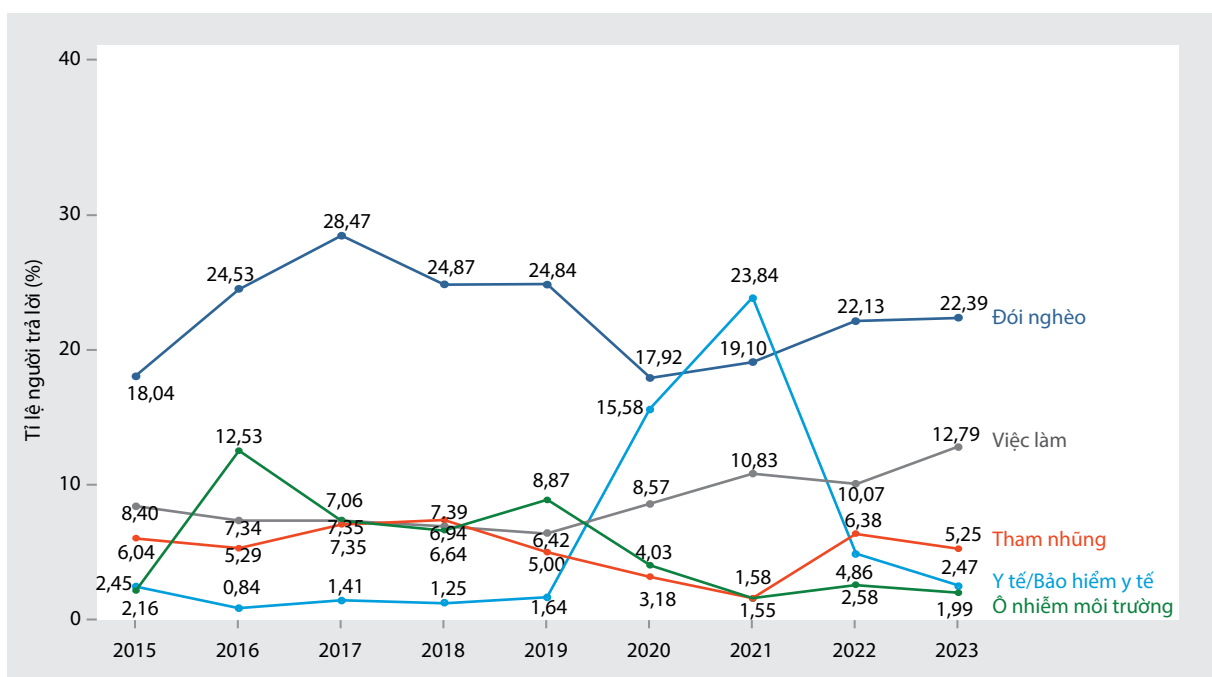
Hình 1.11: Xu thế thay đổi ở một số vấn đề đáng quan ngại nhất, 2022-2023



Hình 1.12 trình bày xu hướng thay đổi trong những vấn đề hệ trọng theo đánh giá của người dân từ năm 2015, năm đầu tiên câu hỏi trên được đặt ra, cho đến năm 2023. Qua đó có thể thấy đói nghèo luôn là mối quan ngại hàng đầu của người dân trong suốt thời gian từ 2015, ngoại trừ năm 2021 khi vấn đề y tế/bảo

hiểm y tế nổi lên do đây là năm đỉnh điểm của đại dịch COVID-19. Hình này cũng cho thấy các mối lo ngại về môi trường và sức khỏe đã giảm đáng kể kể từ mức đỉnh điểm vào năm 2016 (sau vụ cá chết hàng loạt ở các tỉnh Bắc Trung Bộ năm 2016²³) và năm 2021 (trong đại dịch COVID-19).

Hình 1.12: Xu thế thay đổi ở một số vấn đề đáng quan ngại nhất, 2015-2023

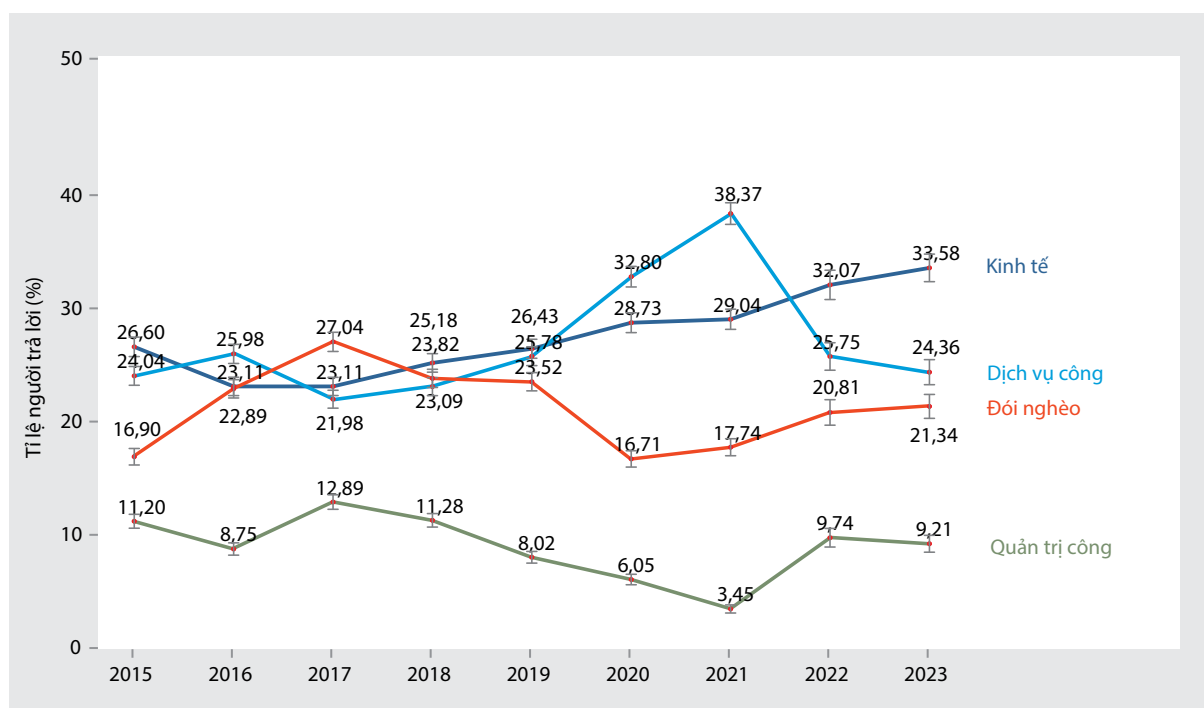


23 Xem tiến trình thời gian của sự việc cá chết hàng loạt dọc bờ biển duyên hải miền Trung do ảnh hưởng của hóa chất xả thải từ Tập đoàn Formosa Plastics Group vào vùng biển của các tỉnh Hà Tĩnh, Quảng Bình, Quảng Trị và Thừa Thiên-Huế) tại: <https://vietnamnet.vn/en/panoramic-view-of-mass-fish-death-in-central-vietnam-E155823.html> và trên Đài tiếng nói Việt Nam (01/10/2016) tại: <https://english.vov.vn/en/society/over-19000-vietnamese-jobs-lost-to-formosa-mass-fish-deaths-332561.vov>.

Phân tích sâu hơn cho thấy người dân ngày càng quan tâm đến tình hình kinh tế. Hình 1.13 trình bày kết quả phân tích tổng hợp các nhóm vấn đề được xem là hệ trọng nhất từ hơn 40 vấn đề cụ thể được người dân thường quan tâm. Bảng 1.3 liệt kê bốn nhóm vấn đề có tỉ lệ lựa chọn cao nhất, gồm: (1) kinh tế (gồm quản trị nền kinh tế và điều kiện kinh tế (bao gồm các vấn đề cụ thể như tăng trưởng GDP, thu nhập, việc làm và chính sách liên quan đến kinh tế, v.v.), (2) dịch vụ công (y tế, giáo dục, đường sá, v.v.), (3) quản trị (sự tham gia, tham nhũng, chất lượng bầu cử, thủ tục hành chính công, v.v.) và (4) đói nghèo (đói nghèo cũng là một vấn đề liên quan đến kinh tế nhưng được tách ra cho mục đích phân tích). Như được hiển thị trên Hình 1.13, so sánh kết quả khảo sát theo bốn nhóm vấn đề tổng hợp cho thấy mối

quan tâm về các vấn đề kinh tế nêu trên (không kể đói nghèo) không ngừng gia tăng, với tỉ lệ người trả lời cho rằng đây là những vấn đề Nhà nước cần ưu tiên giải quyết tăng từ 23,11% năm 2017 lên 33,58% năm 2023. Tỉ lệ quan ngại về điều kiện tiếp cận và chất lượng dịch vụ công tăng lên từ năm 2019, đạt đỉnh điểm vào năm 2021 do dịch bệnh COVID-19, sau đó giảm xuống và nhường chỗ cho những lo ngại về kinh tế vào năm 2022 và 2023. Số liệu phân tích cũng cho thấy, mặc dù mối quan ngại về quản trị công vẫn ở mức cao, mối quan ngại về quản trị kinh tế và dịch vụ công còn lớn hơn từ góc nhìn của người dân vào năm 2023, và nguyên nhân có thể là do tốc độ tăng trưởng kinh tế và đầu tư công ở Việt Nam bị chậm lại, đặc biệt là trong 9 tháng đầu năm 2023.²⁴

Hình 1.13: Xu thế thay đổi ở một số vấn đề đáng quan ngại nhất theo nhóm vấn đề, 2015-2023



Bảng 1.3: Một số nhóm vấn đề được tập hợp qua Bộ phiếu hỏi PAPI thường niên

Nhóm	Vấn đề
Đói nghèo	Đói nghèo
Kinh tế (quản trị nền kinh tế và điều kiện kinh tế)	Việc làm, vay vốn ngân hàng, chính sách nông nghiệp, tăng trưởng kinh tế/GDP, lạm phát, chi phí sinh hoạt, tiếp cận nhà ở, thuế, v.v.
Cung ứng dịch vụ công	An toàn thực phẩm, đường sá, y tế, nước sạch, tươi tiêu, giáo dục, môi trường, an ninh-trật tự, an toàn giao thông, tiếp cận internet, v.v.
Quản trị công	Tham nhũng trong lĩnh vực công, tham gia trong quy trình chính sách, công khai-minh bạch, chất lượng nguồn nhân lực khu vực công, chất lượng bầu cử đại diện dân cử, xử lý thủ tục hành chính công, v.v.

²⁴ Xem Viet Nam Plus (14/10/2023).

Đánh giá của người dân về nền kinh tế quốc gia và điều kiện kinh tế hộ gia đình năm 2023

Một trong những vấn đề khảo sát PAPI 2023 phản ánh là đánh giá của người dân về tình hình phát triển kinh tế - xã hội, đặc biệt là trong ba quý đầu năm 2023. Theo Tổng cục Thống kê (GSO), tốc độ tăng trưởng GDP của cả nước trong 9 tháng đầu năm (Quý 1 đạt 3,41%, Quý 2 đạt 4,25% và Quý 3 đạt 5,47%) đều ở tốc độ chậm hơn so với Quý 4 (6,72%).²⁵ Do khảo sát được thực hiện từ giữa tháng 8 đến cuối tháng 11, mối quan ngại về tình hình kinh tế của người dân có chiều hướng gia tăng vào năm 2023 như minh họa tại Hình 1.13 ở trên, và xu thế này cần được phân tích thêm. Do vậy, phần này sẽ đi sâu phân tích về góc nhìn của người dân về tình hình kinh tế của hộ gia đình và của đất nước.

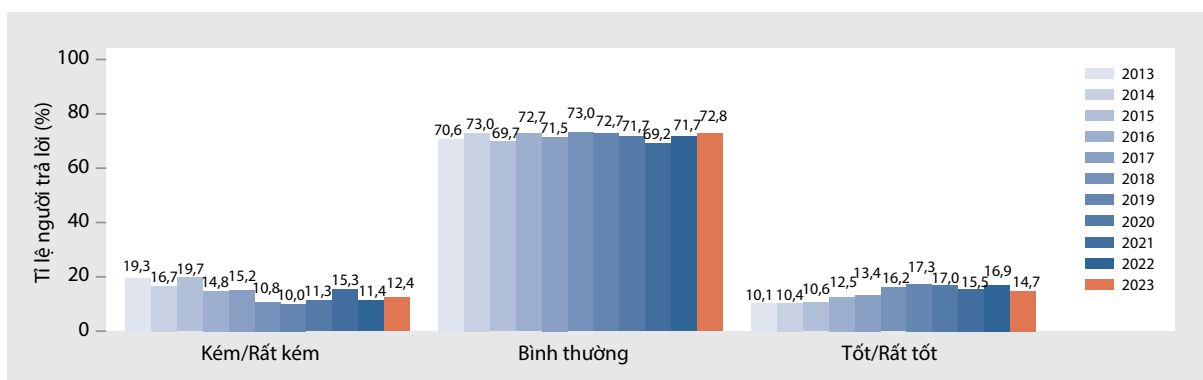
Hàng năm, khảo sát PAPI nêu một số câu hỏi để người dân đánh giá về tình hình kinh tế hộ gia đình trong năm, mức độ biến chuyển so với 5 năm trước, và về tình hình kinh tế của Việt Nam nói chung. Những chỉ tiêu đánh giá có ý nghĩa tác động tới cảm nhận của người dân trước hết là về “túi tiền” của chính hộ

gia đình họ, và thứ hai là về mối quan tâm “hướng ra xã hội” hoặc cảm thức về quốc gia. Mặc dù cả hai nhóm câu hỏi đều liên quan đến tình hình kinh tế, nhiều nghiên cứu trên thế giới cho thấy có mối tương quan yếu giữa cách một cá nhân đánh giá hiện trạng kinh tế của chính họ và cách họ đánh giá nền kinh tế quốc gia.²⁶

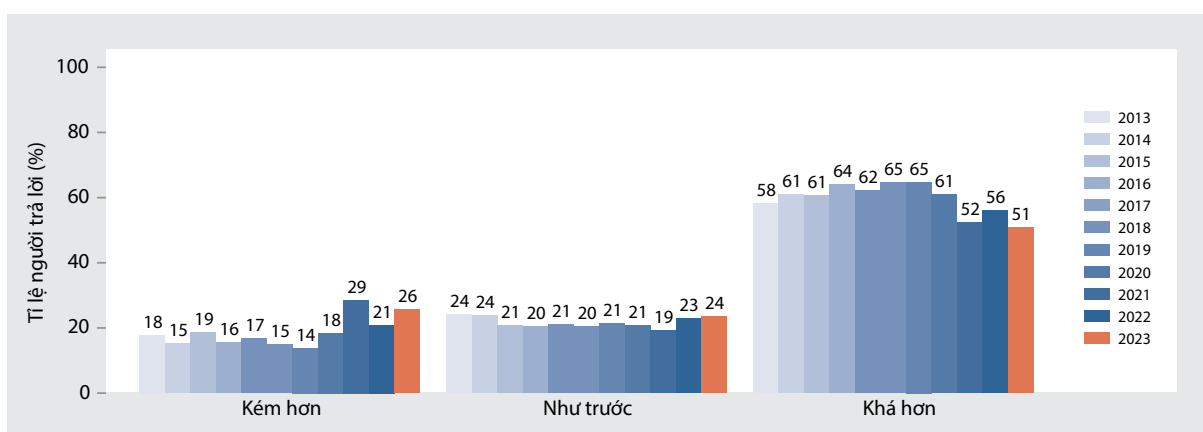
Như biểu thị trong Hình 1.14, tỉ lệ người trả lời cho biết tình hình kinh tế hộ gia đình của mình là “kém” hoặc “rất kém” tăng lên trong năm 2023 so với kết quả khảo sát từ năm 2017 đến năm 2022, ngoại trừ duy nhất năm 2021 khi đại dịch COVID-19 xảy ra ở diện rộng.

Điều đáng quan tâm hơn là tỉ lệ người dân đánh giá tiêu cực hơn về tình hình kinh tế hộ gia đình của họ so với 5 năm trước. Hình 1.15 cho thấy năm 2023, tỉ lệ người trả lời khảo sát PAPI cho rằng tình hình kinh tế hộ gia đình của họ kém hơn so với 5 năm trước tăng lên đến 26%, chỉ đứng sau năm 2021 – năm đỉnh điểm của đại dịch COVID-19 (29%) sau khi ở mức từ 14% đến 19% từ 2013 đến 2019.

Hình 1.14: Đánh giá về điều kiện kinh tế hộ gia đình hiện nay, 2013-2023



Hình 1.15: Đánh giá về tình hình kinh tế hộ gia đình so với 5 năm trước, 2013-2023



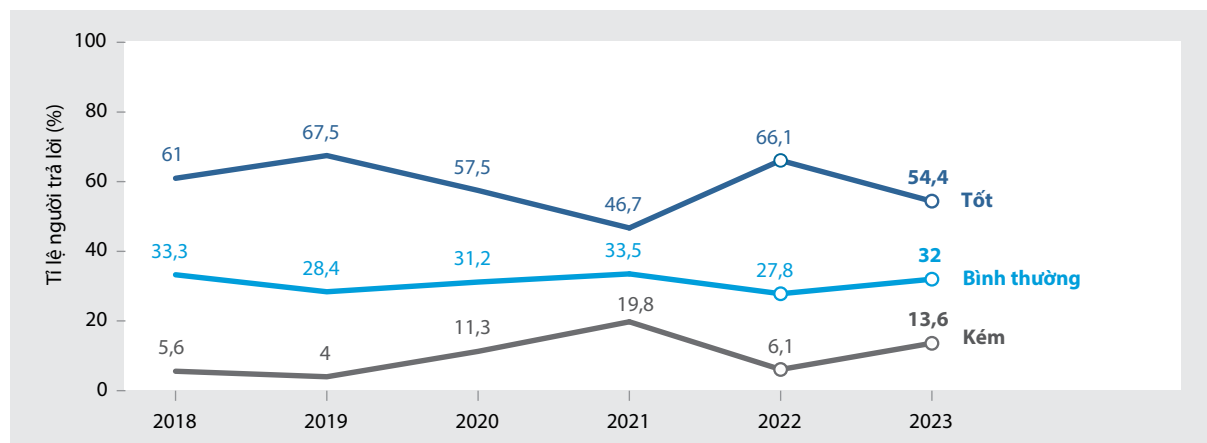
²⁵ Xem Tổng cục Thống kê (29/12/2023).

²⁶ Một trong những lý do dẫn tới mối tương quan yếu này là vì người trả lời thường không tự thấy được sự liên quan giữa điều kiện kinh tế của cá nhân với bối cảnh kinh tế quốc dân nói chung. Xem Kiewiet, D. Roderick, và Michael S. Lewis-Beck (2011).

Kết quả phân tích đánh giá của người dân về tình hình kinh tế của Việt Nam nói chung (xem Hình 1.16) cho thấy, tỷ lệ người trả lời có cảm nhận bi quan cao hơn so với năm 2022. Điều này phản ánh mối lo ngại về tình hình kinh tế của đất nước trong năm 2023. Ngoại trừ kết quả năm 2021, năm 2023 tỷ lệ người trả

lời cho rằng tình hình kinh tế của đất nước ở trạng thái “tốt” là 54,4%, thấp hơn gần 12% so với năm 2022. Tỷ lệ người trả lời cho rằng tình hình kinh tế của đất nước là “kém” tăng lên đến 13,6%, mức cao thứ hai kể từ năm 2018 khi câu hỏi này lần đầu tiên được đưa vào khảo sát PAPI.

Hình 1.16: Đánh giá về tình hình kinh tế của Việt Nam nói chung, 2018-2023



Trả lời cho câu hỏi ai trong số những người được hỏi quan ngại nhất về tình hình kinh tế của đất nước phụ thuộc vào việc người trả lời coi trọng tình hình kinh tế của hộ gia đình hay tình hình kinh tế của quốc gia. Hình 1.17 trình bày kết quả phân tích tương quan giữa kết quả người trả lời tự đánh giá về thu nhập hộ gia đình và góc nhìn của họ về tình hình kinh tế của đất nước nói chung. Qua đó có thể thấy, những người từ các hộ gia đình có mức thu nhập cao hơn tự đánh giá cao hơn về điều kiện thu nhập của họ so với các nhóm có thu nhập hộ gia đình thấp hơn—một kết quả có thể dự đoán được.²⁷ Tuy nhiên, mối tương quan giữa mức thu nhập hộ gia đình với đánh giá của người dân về sức khỏe nền kinh tế Việt Nam hầu như rất yếu. Hình 1.17 cho thấy, những người thuộc nhóm phần tư thu nhập thấp nhất và nhóm phần tư thu nhập cao nhất cơ bản nhìn nhận nền kinh tế quốc gia như nhau. Nhìn chung, đánh giá về nền kinh tế của đất nước tích cực hơn so với đánh giá về tình hình thu nhập hộ gia đình ở cả bốn nhóm thu nhập theo khảo sát PAPI 2023. Ở nhóm thu nhập cao, đánh giá về tình hình hộ gia đình và tình hình kinh tế của Việt Nam đều trên mức “bình thường” và khá sát nhau.

Mối quan ngại của người dân về tình hình kinh tế nêu trên có ý nghĩa chính sách quan trọng, nhất là khi người lao động phải dùng đến các nguồn tiết kiệm, trong đó có bảo hiểm xã hội. Một trong những vấn đề nổi bật nhất được thảo luận rộng rãi trong năm 2023 là việc nhiều người lao động rút bảo hiểm xã hội một lần từ Quỹ Bảo hiểm xã hội Việt Nam.²⁸ Mặc dù số tiền này được dùng để nghỉ hưu nhưng đối với công nhân bị sa thải, số tiền này có giá trị gấp đôi so với bảo hiểm thất nghiệp.²⁹ Điều này đã dẫn tới những thảo luận chính sách về việc liệu có nên đặt giới hạn đối với việc rút bảo hiểm xã hội một lần hay không.³⁰ Cũng cần lưu ý rằng ngay cả việc rút bảo hiểm xã hội một lần, nếu được phép, cũng không thể giảm hoàn toàn áp lực về mặt kinh tế. Hình 1.18 cho thấy, do khu vực kinh tế phi chính thức vẫn tồn tại ở Việt Nam, nhiều người lao động trong khu vực này ngay từ đầu đã không được tiếp cận bảo hiểm xã hội. Mặc dù tỷ lệ người có bảo hiểm xã hội tăng chậm kể từ khi PAPI bắt đầu hỏi về vấn đề này lần đầu vào năm 2019, nhưng tỷ lệ này vẫn ở mức dưới 30%. Điều này cho thấy Nhà nước cần giải quyết vấn đề liên quan đến chính sách bảo hiểm xã hội, nhất là khi đất nước phải đối mặt với những khó khăn về kinh tế.

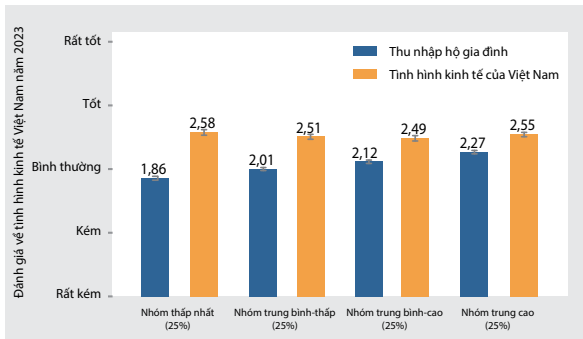
27 Những kết quả này được thu được từ việc phân tích tác động cận biên từ hồi quy bình phương tối thiểu (OLS) trong đó đánh giá về tình hình kinh tế quốc gia là biến phụ thuộc.

28 Xem một số thảo luận về vấn đề này trên Viet Nam News (14/06/2023) tại: <https://vietnamnews.vn/society/1549745/amended-social-insurance-law-expected-to-solve-lump-sum-withdrawal-problem.html>.

29 Xem Suiwah Leung (12/01/2024).

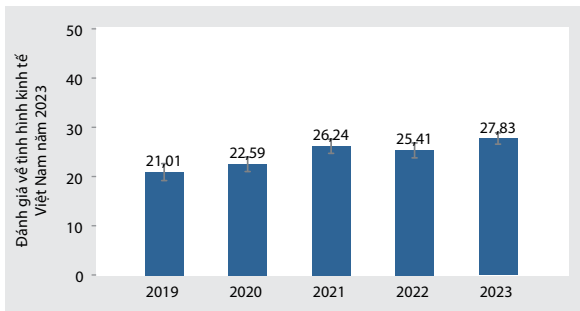
30 Xem Nguyễn Phương Tú (17/10/2023).

Hình 1.17: Mối quan hệ giữa thu nhập hộ gia đình và đánh giá về điều kiện kinh tế quốc gia, 2023



Ghi chú: Dựa trên phân hồi qua câu hỏi khảo sát về mức thu nhập hàng tháng của hộ gia đình tính từ tất cả các nguồn trong khảo sát PAPI, nhóm 25% có thu nhập thấp nhất (nhóm phần tư thứ nhất, thấp nhất) bao gồm những hộ gia đình có mức thu nhập dưới 6 triệu đồng/tháng; nhóm 25% có thu nhập trung bình - thấp gồm những hộ gia đình có mức thu nhập từ 6 đến dưới 12 triệu đồng/tháng; nhóm 25% có thu nhập trung bình-cao: gồm những hộ gia đình có mức thu nhập từ 12 đến dưới 20 triệu đồng/tháng; và nhóm 25% có thu nhập cao nhất gồm những hộ gia đình có mức thu nhập từ 20 triệu đồng/tháng trở lên.

Hình 1.18: Tỷ lệ người có bảo hiểm xã hội, 2019-2023

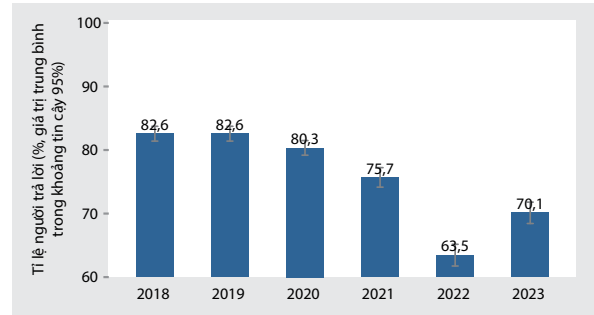


Xét về các yếu tố cản trở tăng trưởng kinh tế năm 2023, áp lực về cung ứng đủ điện cho sản xuất và sinh hoạt gia tăng do sản lượng điện không đủ để đáp ứng nhu cầu trong năm qua như một số báo cáo đã nêu.³¹ Để đánh giá mức độ tiếp cận điện lưới ổn định trong dân cư, khảo sát PAPI hàng năm từ 2018 đến nay nêu một câu hỏi về hiện trạng bị mất điện trong 12 tháng qua. Kết quả phân tích ở Hình 1.19 cho thấy, năm 2023, có tới 70,1% số người trả lời cho biết hộ gia đình thi thoảng bị mất điện lưới, cao hơn khá nhiều so với tỷ lệ 63,5% vào năm 2022.

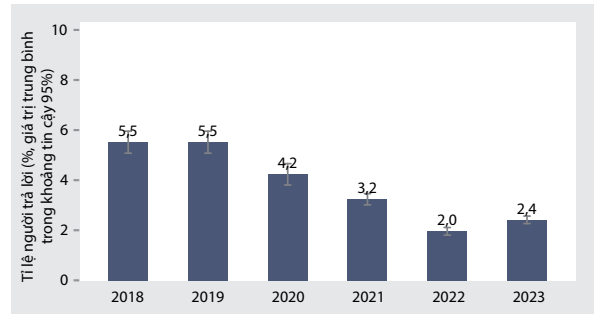
Câu hỏi tiếp theo là về số ngày bị mất kết nối điện lưới (bị mất điện lưới), trung bình trên toàn quốc, trong năm, có 2,4 ngày người dân bị mất điện lưới, tăng 0,4 ngày so với năm 2022 (Hình 1.20). Hình 1.21 cho thấy tình trạng mất điện lưới tập trung ở các tỉnh xung quanh Hà Nội và Đồng bằng sông Cửu Long, phản ánh sát tình trạng mất điện luân phiên ở nhiều địa phương trong mùa hè năm 2023.³² Tuy vậy, mặc

dù năm 2023 chứng kiến số ngày bị mất điện lưới tăng lên so với năm 2022, khả năng tiếp cận điện lưới của người dân đã được cải thiện kể từ năm 2018, năm đầu tiên những câu hỏi về sử dụng điện lưới và tính ổn định được nêu lên trong PAPI (xem Hình 1.19 bên trên). Nói cách khác, mặc dù tình trạng mất điện diễn ra ngắn hạn, nhưng khả năng tiếp cận điện lưới của người dân nhìn chung được cải thiện qua thời gian.

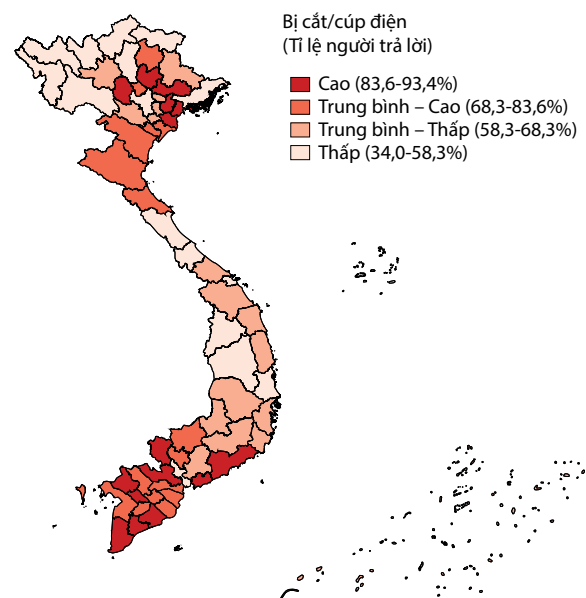
Hình 1.19: Tỷ lệ hộ gia đình bị mất điện lưới trong 12 tháng qua, 2018-2023



Hình 1.20: Số ngày bị mất kết nối điện lưới, 2018-2023



Hình 1.21: Tỷ lệ người trả lời cho biết hộ gia đình bị mất kết nối điện lưới theo tỉnh năm 2023



31 Xem East Asia Forum (14/12/2023).

32 Xem Cổng thông tin của Quốc hội Việt Nam (12/06/2023).

Liên quan đến mối quan tâm chung về năng lượng là nguồn năng lượng. Vào tháng 5 năm 2023, Việt Nam đã công bố Quy hoạch phát triển điện lực quốc gia giai đoạn 2021-2030, tầm nhìn đến năm 2050 (gọi tắt là Quy hoạch điện VIII),³³ trong đó nêu rõ mục tiêu của Việt Nam trong việc tăng cường công suất phát điện để đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng³⁴ và sự chuyển dịch sang năng lượng tái tạo. Trong bối cảnh này, khảo sát PAPI năm 2023 đã đưa ra một câu hỏi thăm dò ý kiến người dân về mức độ ủng hộ đối với việc xây dựng mới nhà máy điện chạy bằng than và với nhà máy điện chạy bằng năng lượng tái tạo nếu như một trong hai loại nhà máy này có thể giảm tình trạng mất điện ở địa phương của họ đi một nửa. Câu hỏi được nêu cho hai nhóm mẫu ngẫu nhiên bằng nhau: nhóm thứ nhất được hỏi liệu họ có ủng hộ xây mới các nhà máy điện chạy bằng năng lượng tái tạo và nhóm thứ hai được hỏi liệu họ có ủng hộ xây mới các nhà máy điện chạy bằng than hay không. Kết quả cho thấy 91% trong số nhóm thứ nhất ủng hộ việc phát triển các nhà máy điện sử dụng năng lượng tái tạo, cao hơn so với tỉ lệ 75% trong số nhóm thứ hai ủng hộ việc xây mới các nhà máy điện sử dụng than. Điều này cho thấy sự ủng hộ mạnh mẽ đối với năng lượng tái tạo. Song, một số lớn dân cư vẫn ủng hộ việc xây dựng mới nhà máy điện than. Với mối lo ngại về ổn định nguồn cung cấp điện, cách người dân trả lời cho thấy nhìn chung họ ủng hộ việc tăng sản lượng điện, cho dù điện đó đến từ nguồn không tái tạo hay tái tạo.

Động cơ thúc đẩy di cư nội địa năm 2023

Kể từ năm 2020 tới nay, PAPI nghiên cứu thêm về động cơ di cư ở Việt Nam bằng một số câu hỏi tìm hiểu về ý định chuyển đến tỉnh, thành phố khác sinh sống và lý do đằng sau lựa chọn đó của người dân.³⁵ Phần này trình bày kết quả khảo sát về các động cơ di cư nội địa và phân tích khả năng một số thiên tai liên quan đến biến đổi khí hậu tác động tới lý do di cư nội địa của người dân.

Lực đẩy và lực hút di cư nội địa

Tiếp nối hai báo cáo PAPI 2021 và 2022, phần này của báo cáo PAPI 2023 cho thấy số người muốn rời khỏi tỉnh, thành phố quê hương tới địa phương khác và tại sao. Hình 1.22 cho thấy tỉ lệ phần trăm những người trả lời cho biết họ có ý định di chuyển trong vài năm tới phân theo đơn vị tỉnh/thành phố. Năm 2023, trung bình cả nước, chỉ có 0,95% số người được hỏi cho biết họ dự định di chuyển tới địa phương khác vào năm 2023, thấp hơn khoảng 0,65% so với năm 2021 và 2022. Số người trả lời cho biết họ có ý định di chuyển đến từ các tỉnh miền núi phía Bắc như Điện Biên và Lai Châu, và tỉnh miền Trung là Quảng Bình, nơi cũng từng xảy ra lũ lụt (xem Hình 1.29 phía dưới), nhiều hơn so với người đến từ các tỉnh, thành phố khác. Nhiều người ở các tỉnh Tây Bắc như Điện Biên và Lai Châu thường nói rằng họ mong được chuyển đến Hà Nội.

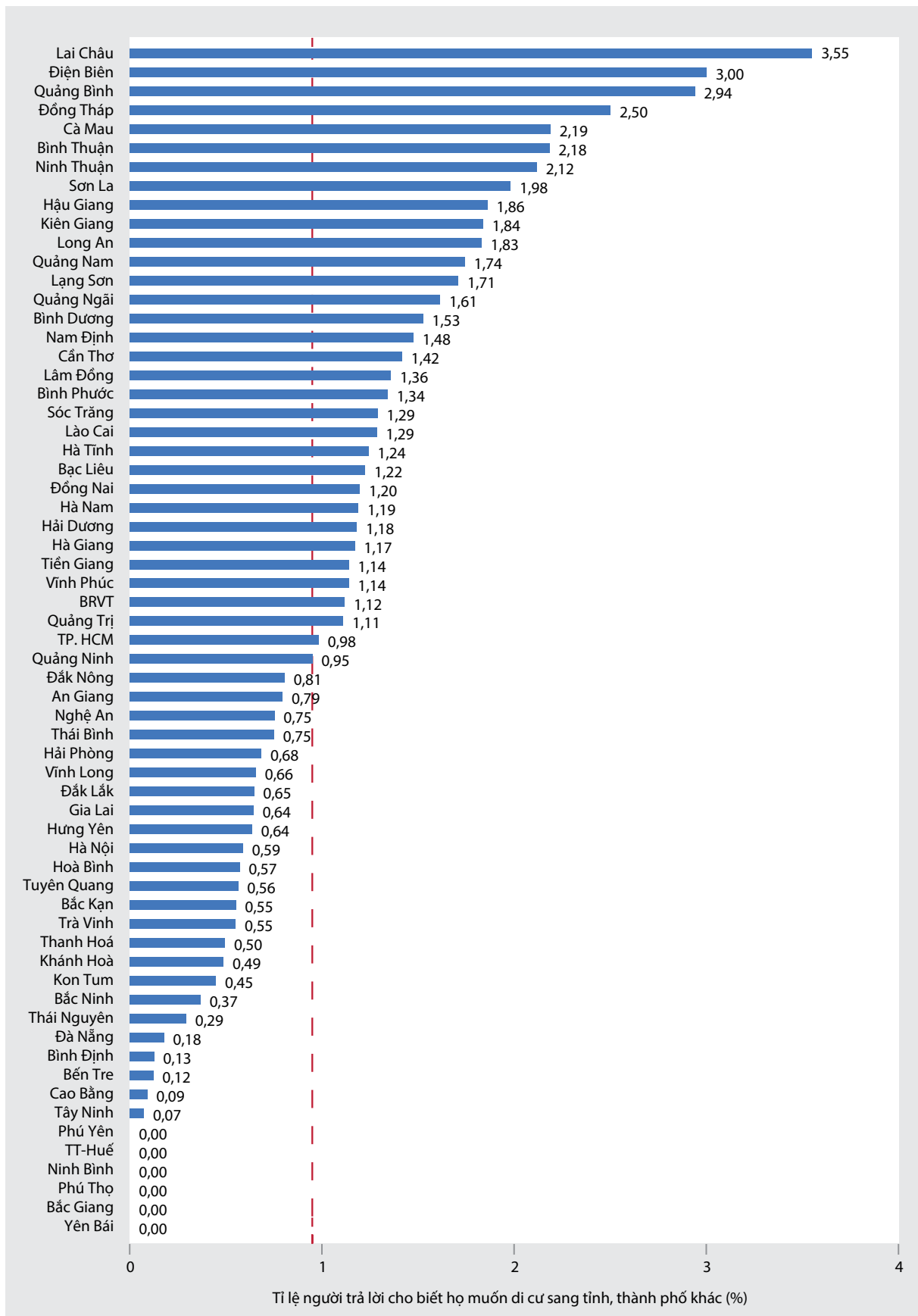
Tiếp theo là các tỉnh Đồng bằng sông Cửu Long như Cà Mau, Đồng Tháp và các tỉnh Nam Trung Bộ như Bình Thuận và Ninh Thuận, với mỗi tỉnh có hơn 2% số người được hỏi bày tỏ mong muốn di cư sang tỉnh/thành phố khác. Trong số những người muốn di chuyển lâu dài khỏi các tỉnh vùng Đồng bằng sông Cửu Long, khoảng 40% cho biết họ muốn chuyển đến sinh sống ở TP. Hồ Chí Minh và 20% muốn đến Cần Thơ.

33 Xem Thư viện pháp luật (2023).

34 Xem Mark Barnes (05/12/2023).

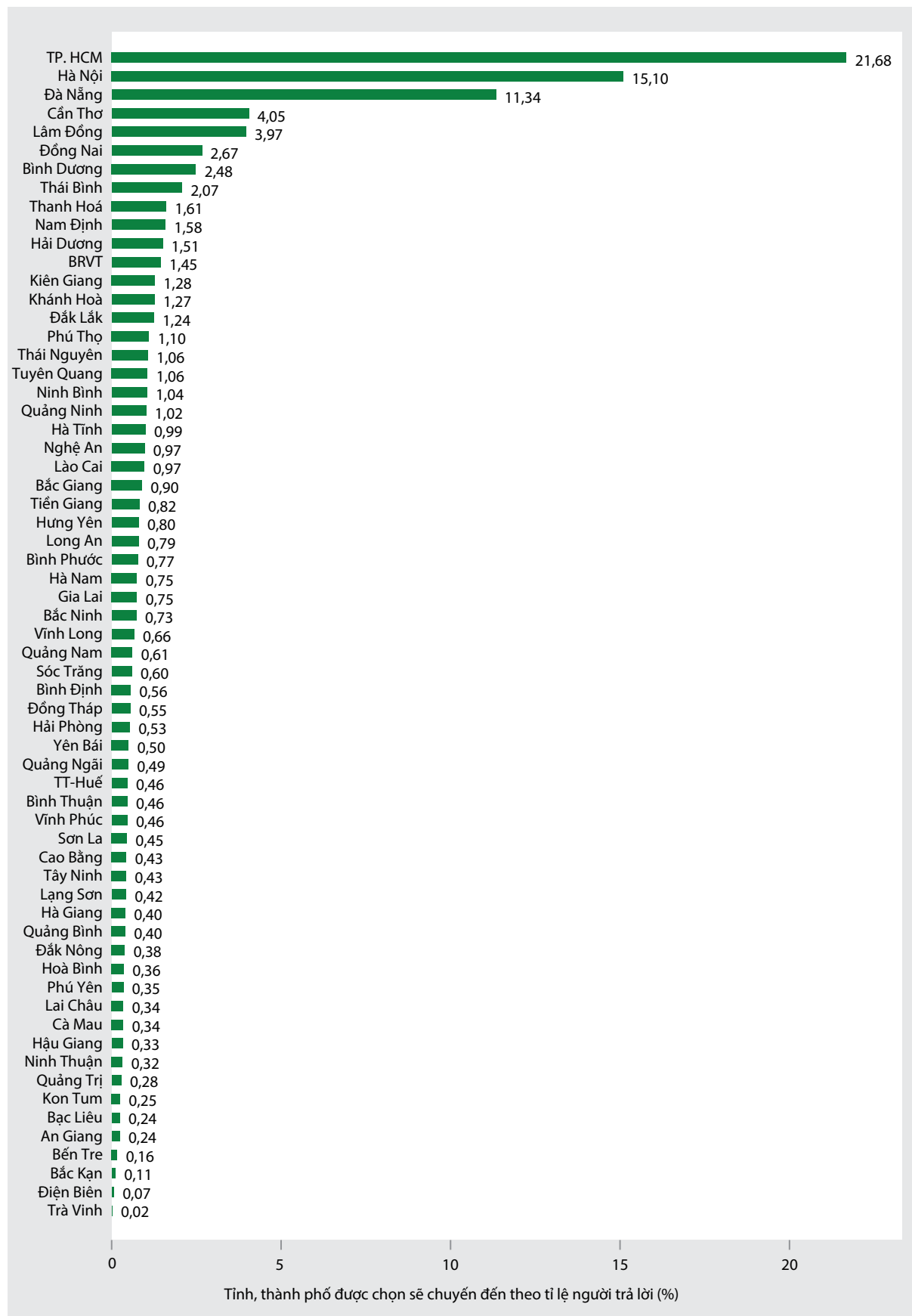
35 Xem các báo cáo PAPI 2021 và 2022 của CECODES, VFF-CRT, RTA và UNDP (2022, 2023).

Hình 1.22: Tỷ lệ người trả lời có nhu cầu chuyển đến tỉnh/thành phố khác, phân bố theo đơn vị tỉnh/thành phố quê gốc, 2023



Ghi chú: Đường nét đứt biểu thị tỷ lệ trung bình (0,95%) những người muốn di cư trên phạm vi toàn quốc.

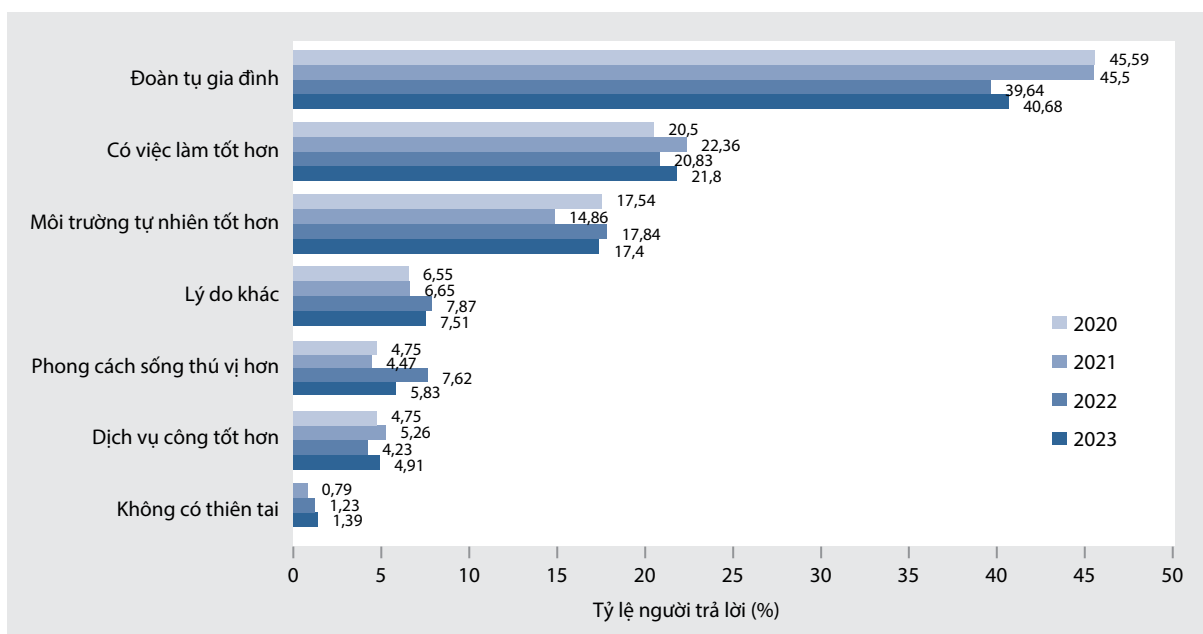
Hình 1.23: Tỉnh, thành phố được người dân lựa chọn khi muốn di cư đến, theo tỉ lệ người trả lời năm 2023



Khi được hỏi về nơi họ muốn chuyển đến, ba điểm đến được chọn nhiều nhất theo thứ tự ưu tiên là TP. Hồ Chí Minh, Hà Nội và Đà Nẵng (xem Hình 1.23), tiếp đến là Cần Thơ và Lâm Đồng. Trong khi đó, những điểm đến ít được chọn nhất là Trà Vinh, Điện Biên, Bắc Kạn và Bến Tre, với chưa đến 0,2% số người được hỏi trên toàn quốc mong muốn chuyển đến mỗi địa phương này.

Về lý do người dân mong muốn di cư vào năm 2023, Hình 1.24 cho thấy đoàn tụ gia đình là động lực chính của 40,68% người trả lời, tương tự như kết quả khảo sát từ năm 2020 đến năm 2022. Có việc làm tốt hơn và môi trường tự nhiên tốt hơn là động lực thứ hai và thứ ba (lần lượt với tỉ lệ người trả lời tương ứng là 21,8% và 17,4%). Trong khi đó, chỉ có 1,39% số người trả lời cho rằng họ có ý định chuyển tới nơi không có thiên tai.

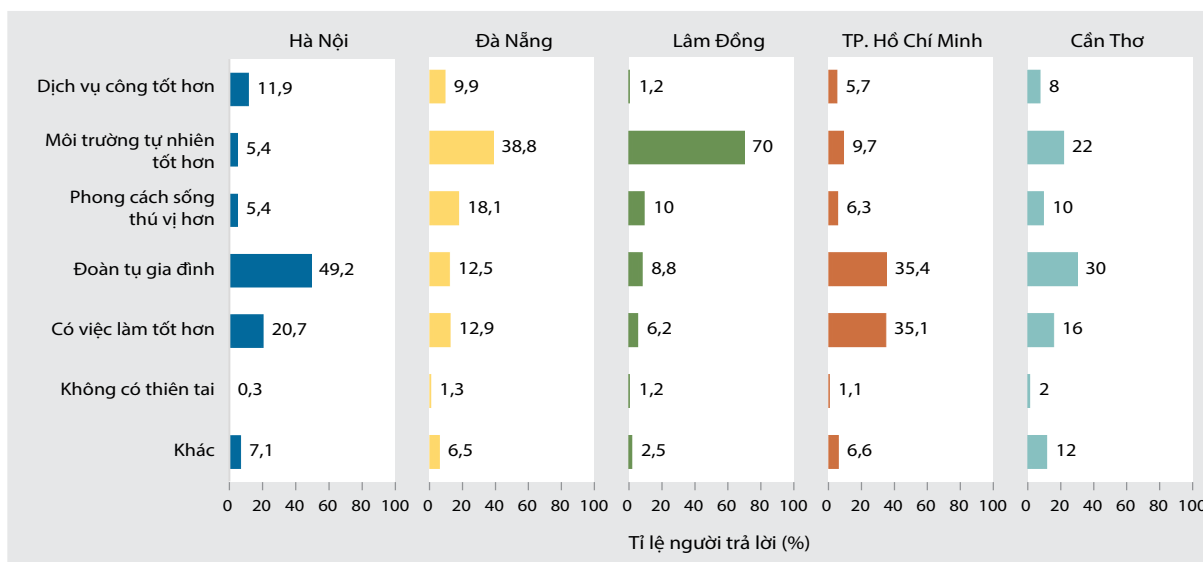
Hình 1.24: Động lực thúc đẩy di cư, 2020-2023



Hình 1.25 trình bày động lực di cư tới 5 điểm đến được ưa chuộng nhất năm 2023. Qua đó có thể thấy kết quả khảo sát năm 2023 tương tự với kết quả thu được từ 2020 đến 2022. Đoàn tụ gia đình là lý do chính khiến 49% người muốn di cư đến hai thành phố trực thuộc trung ương là Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh. Đoàn tụ gia đình cũng là lý do đối với 30% số người sẵn sàng chuyển đến Cần Thơ. Lâm Đồng và Đà Nẵng là những điểm đến hấp dẫn đối với những người quan tâm đến điều kiện môi trường tự nhiên tốt hơn, với tỉ lệ lựa chọn hai tỉnh, thành phố này tương ứng là 70% và gần 40%.

Đoàn tụ gia đình cũng là lý do đối với 30% số người sẵn sàng chuyển đến Cần Thơ. Lâm Đồng và Đà Nẵng là những điểm đến hấp dẫn đối với những người quan tâm đến điều kiện môi trường tự nhiên tốt hơn, với tỉ lệ lựa chọn hai tỉnh, thành phố này tương ứng là 70% và gần 40%.

Hình 1.25: Tỉnh, thành phố được ưa chuộng nhất theo động lực thúc đẩy di cư, 2023

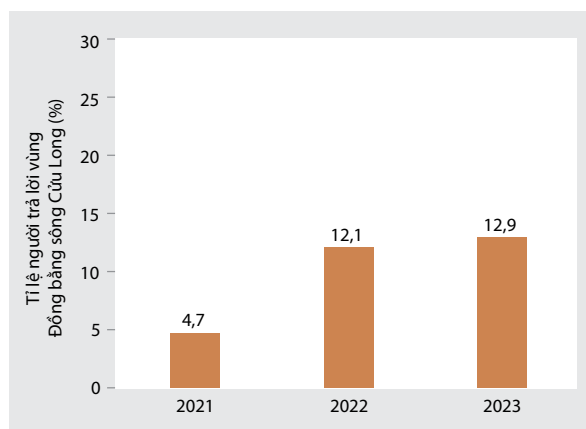


Ảnh hưởng của thiên tai do tác động của biến đổi khí hậu đến động lực di cư nội địa

Do mối quan tâm về biến đổi khí hậu ở tầm chính sách vĩ mô (thể hiện qua lộ trình thực hiện các cam kết tại Hội nghị các bên lần thứ 26 (COP26) của Việt Nam³⁶) ngày càng nhiều và do thiên tai xảy ra khá phổ biến ở nhiều địa phương trong những năm qua, mục này phân tích kết quả khảo sát PAPI về tác động của trải nghiệm với thiên tai liên quan đến biến đổi khí hậu tới quyết định di cư của người dân.

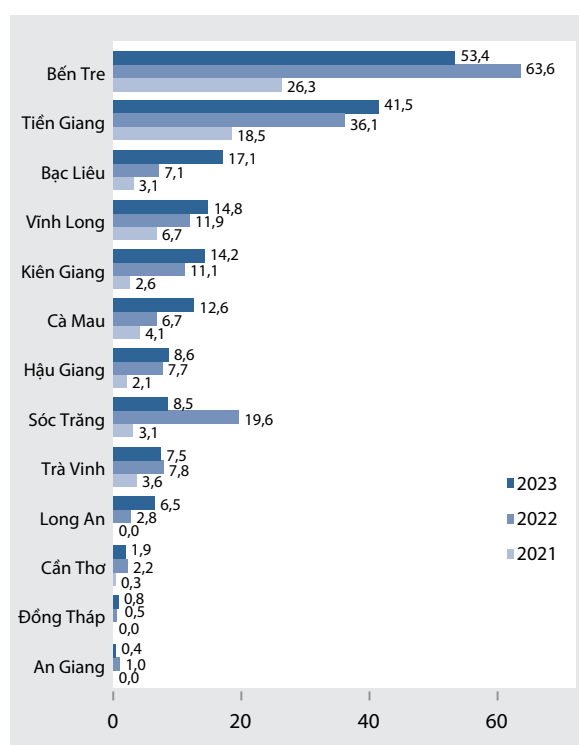
Một trong những tác động đáng lo ngại nhất của biến đổi khí hậu là tình trạng xâm nhập mặn ở các vùng đất sản xuất nông nghiệp, đặc biệt là ở Đồng bằng sông Cửu Long. Xâm nhập mặn ở khu vực Đồng bằng sông Cửu Long là hệ quả của một số nguyên nhân, bao gồm hạn hán, mực nước biển dâng cao và việc xây đập ở thượng nguồn sông Mê Kông. Hình 1.26 cho thấy, xâm nhập mặn đã trở thành một vấn đề ngày càng đáng báo động mà người dân ở vùng nông nghiệp trọng điểm của Việt Nam phải đối mặt. Tỷ lệ người trả lời ở các tỉnh đồng bằng sông Cửu Long cho biết tình trạng đồng ruộng bị nhiễm mặn đang diễn ra ở địa bàn họ sinh sống tăng hơn gấp đôi từ 4,7% năm 2021 lên 12,1% năm 2022, và tiếp tục tăng nhẹ lên đến 12,9% vào năm 2023. Nhìn sâu vào các tỉnh trong vùng (xem Hình 1.29), hơn 41% số người trả lời ở các tỉnh Bến Tre và Tiền Giang cho biết tình trạng xâm nhập mặn đang diễn ra ở địa phương của họ năm 2023, và tỷ lệ này ở các tỉnh Bạc Liêu, Cà Mau, Hậu Giang, Kiên Giang, Long An và Vĩnh Long gia tăng mạnh qua 3 năm (xem Hình 1.27).

Hình 1.26: Tỷ lệ người trả lời cho biết đã xảy ra xâm nhập mặn ở địa phương trên toàn Đồng bằng sông Cửu Long, 2021-2023



Hiện trạng xâm nhập mặn gia tăng ở những nơi nêu trên phù hợp với kết quả của một nghiên cứu khoa học,³⁷ theo đó Bến Tre, Kiên Giang và Trà Vinh là những tỉnh bị ảnh hưởng nặng nề nhất của tình trạng xâm nhập mặn. Các phát hiện qua khảo sát PAPI có thể khác với kết quả quan trắc do địa bàn khảo sát có điều kiện sinh thái khác so với các địa bàn có thể bị ảnh hưởng nặng nề hơn. Các đơn vị huyện ở Bến Tre có trong mẫu khảo sát PAPI có thể bị ảnh hưởng bởi xâm nhập mặn nhiều hơn so với các đơn vị huyện được chọn ở các tỉnh khác trong vùng Đồng bằng sông Cửu Long. Mặc dù vậy, tỷ lệ người dân xác nhận hiện trạng xâm nhập mặn đang diễn ra tại địa phương gia tăng qua thời gian cho thấy hiện tượng này đang ngày càng ảnh hưởng đến cuộc sống của nông dân địa phương như thế nào.

Hình 1.27: Tỷ lệ người trả lời cho biết đã xảy ra xâm nhập mặn ở địa phương ở từng tỉnh/thành phố thuộc Đồng bằng sông Cửu Long, 2021-2023

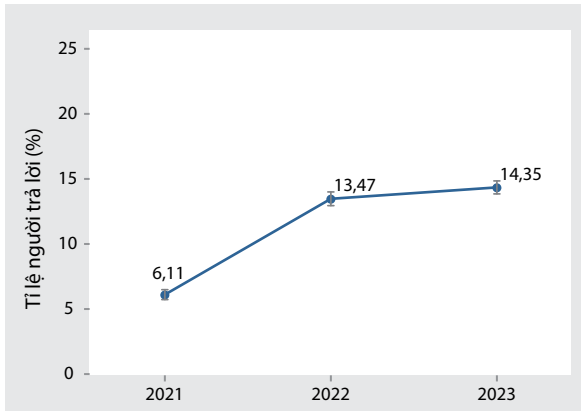


Xâm nhập mặn đất nông nghiệp không phải là thảm họa thiên nhiên duy nhất ảnh hưởng đến người dân. Ở nhiều nơi ở Việt Nam, người dân cho biết tỷ lệ lũ lụt gia tăng vào năm 2023. Hình 1.28 cho thấy số người được hỏi gặp lũ lụt tăng từ 6% năm 2021 lên hơn 13% vào năm 2022 và 2023. Như minh họa tại Hình 1.29, tỷ lệ người dân cho biết nơi họ sinh sống có lũ lụt xảy ra tập trung nhiều hơn ở miền Trung và miền Bắc trong năm 2023.

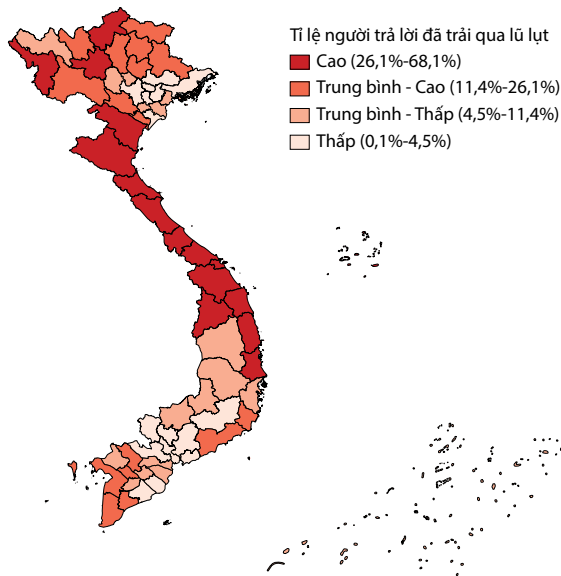
36 Xem Nhân dân Điện tử tại: https://special.nhandan.vn/lotrinhcop26_en/index.html.

37 Xem Nguyễn và cộng sự (2020).

Hình 1.28: Tỷ lệ người trả lời cho biết đã xảy ra lũ lụt ở địa phương (tổng toàn quốc), 2021-2023



Hình 1.29: Tỷ lệ người trả lời cho biết đã xảy ra lũ lụt ở địa phương theo đơn vị tỉnh, 2023



Kết luận và hàm ý chính sách

Chương 1 trên đây cho thấy một bức tranh đa sắc về hiệu quả quản trị và hành chính công trên bình diện quốc gia qua tám chỉ số nội dung Chỉ số PAPI đo lường năm 2023. Chương này cũng nêu bật các vấn đề người dân quan ngại nhất, đặc biệt là về tình hình kinh tế cấp hộ gia đình và cấp quốc gia, phản ánh một năm đầy thách thức về điều kiện phát triển kinh tế - xã hội của Việt Nam. Phần cuối của chương cũng chỉ ra những lý do chính khiến người dân muốn rời khỏi quê hương đến tỉnh, thành phố khác sinh sống. Tất cả những phát hiện này mang hàm ý quan trọng về mặt chính sách, đồng thời gợi ý những việc cần các cấp chính quyền từ trung ương đến địa phương thực hiện tốt hơn trong ngắn hạn và trung hạn nhằm đáp ứng yêu cầu và kỳ vọng của người dân.

Những phát hiện từ tám chỉ số nội dung PAPI cho thấy, từ năm 2022 đến năm 2023, hai lĩnh vực ‘Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công’ và ‘Quản trị điện tử’ đã có một số cải thiện, trong khi lĩnh vực ‘Cung ứng dịch vụ công’ và ‘Quản trị môi trường’ hầu như không thay đổi. Bốn lĩnh vực còn lại (gồm ‘Tham gia của người dân ở cấp cơ sở’, ‘Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương’, ‘Trách nhiệm giải trình với người dân’ và ‘Thủ tục hành chính công’ có chiều hướng giảm sút. Các chỉ tiêu đo lường ở Chỉ số nội dung 2 về ‘Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương’ cho thấy việc đẩy mạnh công khai, minh bạch trong việc ra quyết định đối với những vấn đề liên quan tới người dân là rất quan trọng để có thể đạt được mục tiêu quản trị quốc gia lấy người dân làm trung tâm. Kết quả phân tích nêu trên cho thấy, các cấp chính quyền cần đẩy mạnh công khai, minh bạch trong lập danh sách hộ nghèo và báo cáo thu chi ngân sách cấp xã. Bên cạnh đó, mặc dù đã có một số chuyển biến đáng ghi nhận trong việc cải thiện điều kiện tiếp cận thông tin chính sách, pháp luật của Nhà nước cho người dân trong năm 2023, các cấp chính quyền, đặc biệt từ cấp tỉnh đến cấp cơ sở cần tăng cường công khai kế hoạch sử dụng đất và bảng giá đất vào năm 2024 và những năm tiếp theo. Điểm sáng trong bức tranh quản trị công cấp quốc gia là lĩnh vực ‘Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công’ nhờ một số thay đổi theo chiều hướng tích cực được người dân ghi nhận.

Từ cảm nhận về những vấn đề đáng quan ngại nhất và về tình hình kinh tế hộ gia đình và của đất nước trong năm 2023, kết quả phân tích chỉ ra rằng nhiều người dân cảm thấy lo lắng về bức tranh kinh tế năm vừa qua hơn những năm trước đây, ngoại trừ năm 2021 – năm cao điểm của đại dịch COVID-19. Mặc dù nhiều người vẫn lạc quan về tình hình kinh tế của đất nước, song số người quan ngại về tình hình kinh tế hộ gia đình của họ ngày càng tăng lên vào năm 2023. Đói nghèo, việc làm và tăng trưởng kinh tế nhận được mức độ quan tâm cao hơn so với nhiều vấn đề quản trị, kinh tế - xã hội khác. Hơn nữa, số người lạc quan về điều kiện kinh tế hộ gia đình của họ ngày một giảm, đặc biệt là trong các nhóm dân tộc thiểu số và nhóm dân cư có mức thu nhập hộ gia đình thấp. Ngay cả trong nhóm những người có mức thu nhập cao hơn cũng bi quan hơn so với trước đây. Sự bi quan này được thể hiện qua đánh giá chung rằng tăng trưởng kinh tế là một trong ba vấn đề hệ trọng mà Nhà nước cần tập trung giải quyết trong năm 2024 và những năm tới. Phát hiện này rất quan trọng

bởi đánh giá về sức khỏe của nền kinh tế quốc dân có mối tương quan chặt chẽ hơn với mức độ hài lòng của người dân với chính quyền khi so với đánh giá về tình hình kinh tế hộ gia đình. Từ góc nhìn của người dân, nhiều người có thể cho rằng điều kiện kinh tế hộ gia đình là sự kết hợp giữa may mắn và chính sách của Nhà nước, song với họ, sức khỏe của nền kinh tế quốc dân phụ thuộc nhiều hơn vào hiệu quả hoạt động của các cấp chính quyền.

Như phần cuối của chương này đã nêu, kết quả khảo sát năm 2023 cho thấy, cơ hội việc làm là một trong hai động lực chính thúc đẩy di cư nội địa, chỉ sau động lực đoàn tụ gia đình, khá nhất quán với mối lo ngại gia tăng trong công chúng về tình hình kinh tế trong năm qua. Mặc dù mối quan ngại về thiên tai liên quan đến biến đổi khí hậu không hiển lộ trong 10 vấn đề đáng quan ngại nhất trong năm 2023,

song yếu tố môi trường tự nhiên tốt hơn lại là động lực thúc đẩy di cư nội địa chính thứ ba. Kết quả phân tích sâu hơn về nguy cơ thiên tai cho thấy, người dân ở Đồng bằng sông Cửu Long ngày càng phải hứng chịu tình trạng đất nông nghiệp bị nhiễm mặn, trong khi người dân vùng Duyên hải miền Trung thường xuyên phải đối mặt với lũ lụt. Bên cạnh đó, kết quả khảo sát năm 2023 cho thấy nhu cầu sử dụng điện của người dân, cho dù từ nguồn nào, đều cao. Những phát hiện này có ý nghĩa quan trọng nhất là khi Việt Nam vừa phải thực hiện các cam kết giảm phụ thuộc vào điện than vừa phải thực hiện các biện pháp tăng công suất điện để đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng trong nước. Đây là một thử thách to lớn mà chính quyền từ trung ương đến địa phương phải vượt qua để đạt được mục tiêu kép về tăng trưởng kinh tế và giảm thiểu, thích ứng với biến đổi khí hậu.



15 năm lắng nghe tiếng nói người dân Việt Nam

Khả năng đáp ứng
Dịch vụ công
Niềm tin của người dân

Chỉ tiêu đánh giá hiệu quả
Đánh giá người dân-chính quyền

Chỉ số PAPI
Thực thi chính sách

Việt Nam
Giải trình
Dịch vụ công
Chỉ số PAPI
Thủ tục hành chính công

Chỉ số PAPI
Thực thi chính sách
Quản trị môi trường
Thẻ chế vững mạnh

Việt Nam
Giải trình
Dịch vụ công
Chỉ số PAPI
Thủ tục hành chính công

Quản trị tốt
Thủ tục hành chính công
Công khai, minh bạch
Ý kiến người dân

Việt Nam
Thủ tục hành chính công
Thẻ chế vững mạnh
Giải trình

Việt Nam
Thủ tục hành chính công
Thẻ chế vững mạnh
Giải trình

Quản trị tốt
Ý kiến người dân
Quản trị địa phương
Dịch vụ công

Chỉ số PAPI
Thẻ chế vững mạnh
Thủ tục hành chính công
Giải trình

Chỉ số PAPI
Thủ tục hành chính công
Thẻ chế vững mạnh
Giải trình

Chỉ số PAPI
Quản trị tốt
Dịch vụ công

Chỉ số PAPI
Thẻ chế vững mạnh
Thủ tục hành chính công
Giải trình

Chỉ số PAPI
Thủ tục hành chính công
Thẻ chế vững mạnh
Giải trình

Tiếp cận thông tin

Bồ nổi sáng tạo trong khu vực công

Tham gia

Chuyên đổi số

Giảm nghèo

Dịch vụ công



CHƯƠNG 2

HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ ĐIỆN TỬ NĂM 2023 VÀ TÍNH CẤP THIẾT CỦA VIỆC THU HẸP KHOẢNG CÁCH SỐ

Chương 2 tập trung phân tích trải nghiệm của người dân trong tiếp cận internet, sử dụng cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước và sử dụng dịch vụ công trực tuyến từ năm 2016, khi PAPI bắt đầu đo lường hiệu quả quản trị điện tử. Những phát hiện từ khảo sát PAPI năm 2023 được dùng để xây dựng Chỉ số nội dung 8 'Quản trị điện tử' có ý nghĩa rất quan trọng để đánh giá những nỗ lực trong thời gian qua của Chính phủ nhằm phát triển chính phủ điện tử, chính phủ số và công dân số.

Sau khi ban hành "Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030" vào năm 2020,³⁸ Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 06/QĐ-TTg phê duyệt "Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 – 2025, tầm nhìn đến năm 2030"³⁹ vào tháng 1 năm 2022. Tháng 6 năm 2022, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 42/2022/ND-CP quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan nhà nước trên môi trường mạng vào năm 2022.⁴⁰ Văn bản yêu cầu các cơ quan nhà nước từ trung ương đến địa phương ứng dụng công nghệ thông tin, công nghệ số tối đa trong quá trình cung cấp và xử lý dịch vụ công trực tuyến trên môi trường mạng và yêu cầu tổ chức, cá nhân tham gia sử dụng thông tin, dịch vụ công trực tuyến của trung ương hoặc địa phương. Chính phủ cũng đã thiết lập hệ thống theo dõi kết quả thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia nhằm theo dõi hiệu quả hoạt động cung cấp dịch vụ công trên môi trường mạng của

chính quyền địa phương.⁴¹ Cổng dịch vụ công quốc gia chính thức ra mắt vào tháng 12 năm 2019 và hiện được liên kết với cổng dịch vụ công trực tuyến của 63 tỉnh, thành phố. Theo Kế hoạch hoạt động của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số năm 2023,⁴² Việt Nam đặt ra mục tiêu hướng tới 50% thủ tục hành chính được giải quyết trên môi trường mạng, hoàn thiện hệ thống thông tin quản lý thủ tục hành chính ở tất cả các bộ, ngành, địa phương và tích hợp vào Cổng dịch vụ công quốc gia, đồng thời tăng tỉ lệ thanh toán thủ tục hành chính trực tuyến qua Cổng dịch vụ công quốc gia lên 60% vào cuối năm 2023. Tất cả những nỗ lực này được kỳ vọng sẽ làm giảm sự tùy tiện, quan liêu trong giải quyết thủ tục hành chính, cải thiện công khai, minh bạch và nâng cao hiệu quả hoạt động của chính quyền các cấp.

Những nội dung chính trong Chương 2 bao gồm tổng quan về hiệu quả quản trị điện tử cấp tỉnh năm 2023 và xu hướng biến đổi qua ba năm từ 2021 đến 2023; đánh giá của người dân về trải nghiệm sử dụng Cổng dịch vụ công quốc gia và cổng dịch vụ công cấp tỉnh; và, phân tích một số khía cạnh liên quan đến 'khoảng cách số'⁴³ trong tiếp cận và sử dụng cổng thông tin điện tử và dịch vụ công trực tuyến ở cả cấp trung ương và địa phương, phân tổ theo một số đặc điểm nhân khẩu học như giới, khu vực sinh sống, thành phần dân tộc và hộ khẩu. Những kết quả phân tích về 'khoảng cách số' giúp các cơ quan nhà nước ở trung ương và địa phương tìm hiểu nhóm đối tượng nào đang có xu hướng bị bỏ lại phía sau trong tiến trình chuyển đổi số ở Việt Nam.

38 Xem Thư viện Pháp luật (2020).
39 Xem Thư viện Pháp luật (2022).
40 Xem Thư viện Pháp luật (2022).
41 Xem "Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công" tại: <https://dichvucong.gov.vn/p/home/dvc-index-tinhthanhpho-tonghop.html>
42 Xem Bộ Thông tin và Truyền thông (24/04/2023).
43 "Khoảng cách số" trong báo cáo này đề cập đến sự bất bình đẳng giữa các cá nhân, hộ gia đình hoặc nhóm dân cư thuộc các nhóm nhân khẩu học, có điều kiện kinh tế - xã hội khác nhau trong việc tiếp cận thông tin và công nghệ cũng như về kiến thức và kỹ năng cần thiết để sử dụng hiệu quả thông tin thu được từ việc kết nối internet và các nền tảng kết nối trên môi trường mạng do chính quyền cung cấp.

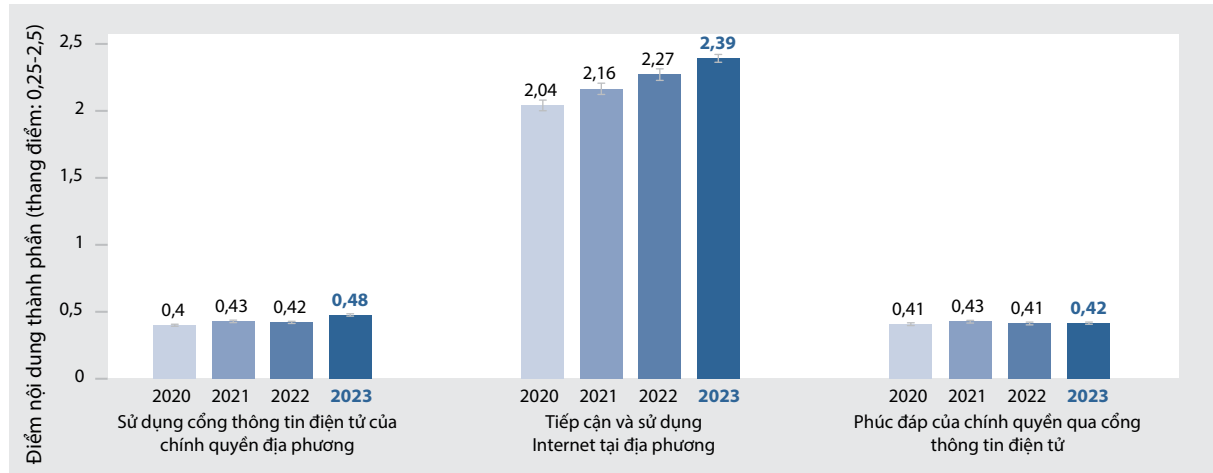
Tổng quan hiệu quả quản trị điện tử ở cấp tỉnh năm 2023

Phần này trình bày những phát hiện chính từ đánh giá của người dân về hiệu quả quản trị điện tử vào năm 2023, so sánh với những kết quả từ năm 2019, thời điểm Cổng dịch vụ công Quốc gia được đưa vào vận hành, đến năm 2022. Trọng tâm này xuất phát từ hai lý do. Thứ nhất, như phần phân tích đầu Chương 1 đã chỉ ra, Chỉ số nội dung 8 về ‘Quản trị điện tử’ có sự cải thiện đáng kể xét về điểm số năm 2023. Thứ hai, quản trị điện tử là một yếu tố tiềm năng thúc đẩy hiệu quả quản trị công. Nếu một địa phương có thể cải thiện hiệu quả quản trị điện tử, địa phương đó cũng có thể thực hiện công khai, minh bạch trong việc ra quyết định, giảm tham nhũng và đẩy nhanh tiến độ xử lý thủ tục hành chính. Mức độ công khai, minh bạch có thể được nâng lên thông qua cải thiện các nền tảng quản trị công điện tử (bao gồm cả cổng thông tin điện tử và cổng dịch vụ công trực tuyến cấp tỉnh). Quản trị điện tử hiệu quả có ý nghĩa quan trọng bởi qua đó người dân có thể tránh được thủ tục

hành chính rườm rà, những nhiễu trong tiếp cận và sử dụng dịch vụ công.

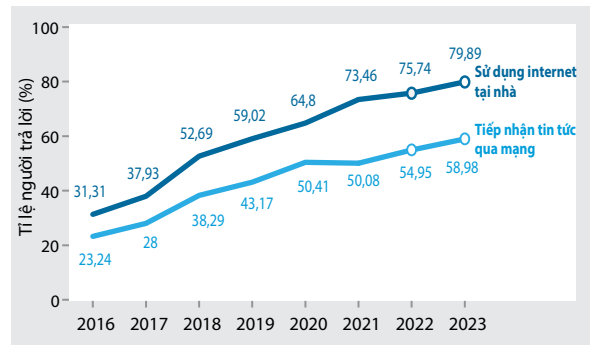
Kết quả khảo sát PAPI 2023 cho thấy điểm Chỉ số nội dung 8 về ‘Quản trị điện tử’ gia tăng so với giai đoạn từ 2020 đến 2022. Các tiêu chí thuộc hai nội dung thành phần ‘Tiếp cận và sử dụng internet tại địa phương’ và ‘Sử dụng cổng thông tin và dịch vụ công điện tử của chính quyền địa phương’ đóng góp vào sự gia tăng này. Trên thang điểm từ 0,33 đến 3,34 điểm, điểm nội dung thành phần ‘Tiếp cận và sử dụng internet tại địa phương’ tăng từ 2,04 năm 2020 lên 2,39 vào năm 2023. Tương tự, điểm nội dung thành phần ‘Sử dụng cổng thông tin và dịch vụ công điện tử của chính quyền địa phương’ tăng từ 0,4 lên 0,47 điểm, mặc dù với mức gia tăng thấp hơn nhiều so với điểm nội dung thành phần ‘Tiếp cận và sử dụng internet tại địa phương’. Tuy nhiên, điểm nội dung thành phần ‘Phúc đáp của chính quyền qua cổng thông tin điện tử’ (đo lường cách chính quyền địa phương phản hồi các ý kiến và yêu cầu của công dân qua các nền tảng chính quyền điện tử) vẫn liên tục ở mức thấp trong suốt 4 năm qua.

Hình 2.1: Xu thế biến đổi điểm nội dung thành phần Chỉ số nội dung 2 ‘Quản trị điện tử’, 2020-2023



Mỗi năm kể từ năm 2016, PAPI đều đo lường khả năng truy cập internet tại nhà và truy cập tin tức thời sự trên môi trường mạng thông qua máy vi tính hoặc điện thoại thông minh của người dân. Hình 2.2 cho thấy, ngày càng có nhiều người dân sử dụng internet và đọc/xem/nghe tin tức trực tuyến trong những năm qua. Năm 2023, gần 80% người trả lời khảo sát PAPI cho biết họ có thể truy cập internet tại nhà, cao hơn gấp đôi so với tỉ lệ 31% vào năm 2016. Tương tự, tỉ lệ người được hỏi cho biết họ đọc tin tức từ các nguồn trực tuyến gần như tăng gấp ba sau 8 năm, từ 23% năm 2016 lên gần 59% vào năm 2023.

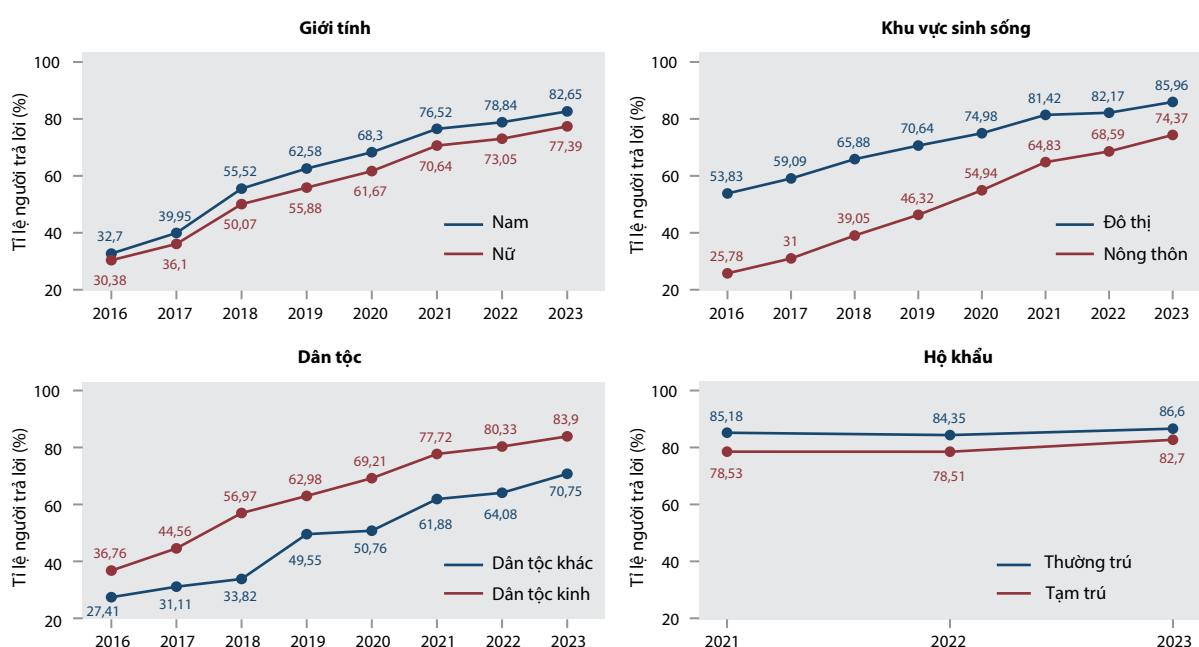
Hình 2.2: Tiếp cận tin tức thời sự qua mạng internet và sử dụng internet tại nhà, 2016-2023



Có hay không có sự tồn tại của “khoảng cách số” (khả năng tiếp cận và sử dụng internet và các phương tiện sử dụng internet) giữa các nhóm dân cư khác nhau về giới tính, khu vực sinh sống, dân tộc hoặc tình trạng hộ khẩu? Các Hình 2.3a, b và c trình bày kết quả phân tích phân tử điều kiện tiếp cận và sử dụng internet tại nhà, máy vi tính cá nhân và điện thoại thông minh của người dân theo các đặc điểm nhân khẩu trên từ năm 2016 đến năm 2023. Qua đó, có thể thấy tồn tại khoảng cách giữa các nhóm. Về việc sử dụng internet tại nhà, Hình 2.3a cho thấy, mặc dù nam giới và phụ

nữ có điều kiện sử dụng internet ngày càng tăng, nhưng tỉ lệ nam giới có điều kiện sử dụng internet cao hơn từ 5%-10% so với nữ giới qua các năm. Tỉ lệ người đồng bào dân tộc thiểu số cũng có mức độ tiếp cận internet thấp hơn từ 10%-20% so với người Kinh qua các năm. Riêng với hai nhóm người thành thị và nông thôn, khoảng cách có xu hướng thu hẹp từ mức hơn 25% vào năm 2016 xuống còn 9% vào năm 2023. Khoảng cách trong sử dụng internet giữa người tạm trú và người thường trú ở các tỉnh, thành phố có đông người tạm trú là khá nhỏ.

Hình 2.3a: Khoảng cách trong sử dụng internet tại nhà theo giới tính, khu vực sinh sống, nhóm dân tộc và tình trạng hộ khẩu, 2016-2023



Khoảng cách về việc sở hữu máy vi tính cá nhân (máy tính để bàn hoặc máy tính xách tay) giữa nhóm người dân thành thị và người dân nông thôn, giữa người Kinh và người dân tộc khác, giữa người thường trú và người tạm trú ở cấp độ tổng thể trên toàn quốc có xu hướng thu hẹp dần trong năm 2023 so với các năm trước. Tuy nhiên, khoảng cách này vẫn còn khá lớn. Hình 2.3b cho thấy, khoảng cách trong sở hữu máy vi tính cá nhân giữa nam và nữ vẫn tồn tại nhưng hẹp hơn so với khoảng cách trong ba nhóm so sánh còn lại. Khoảng cách này giữa nhóm người thường trú và tạm trú ở các tỉnh, thành phố có đông người tạm trú là lớn nhất. Tỉ lệ người thường trú có máy vi tính cá nhân cao hơn 13% so với tỉ lệ này ở người tạm trú theo kết quả khảo sát năm 2023. So với khả năng tiếp cận internet, khoảng cách trong sở hữu máy vi tính cá nhân nội tại mỗi nhóm lớn hơn. Trong khi đó, máy vi tính cá nhân đóng vai trò thiết yếu trong việc hỗ trợ sử dụng dịch vụ công điện tử hiện nay, bởi hầu hết các dịch vụ hành chính trên cổng dịch vụ công

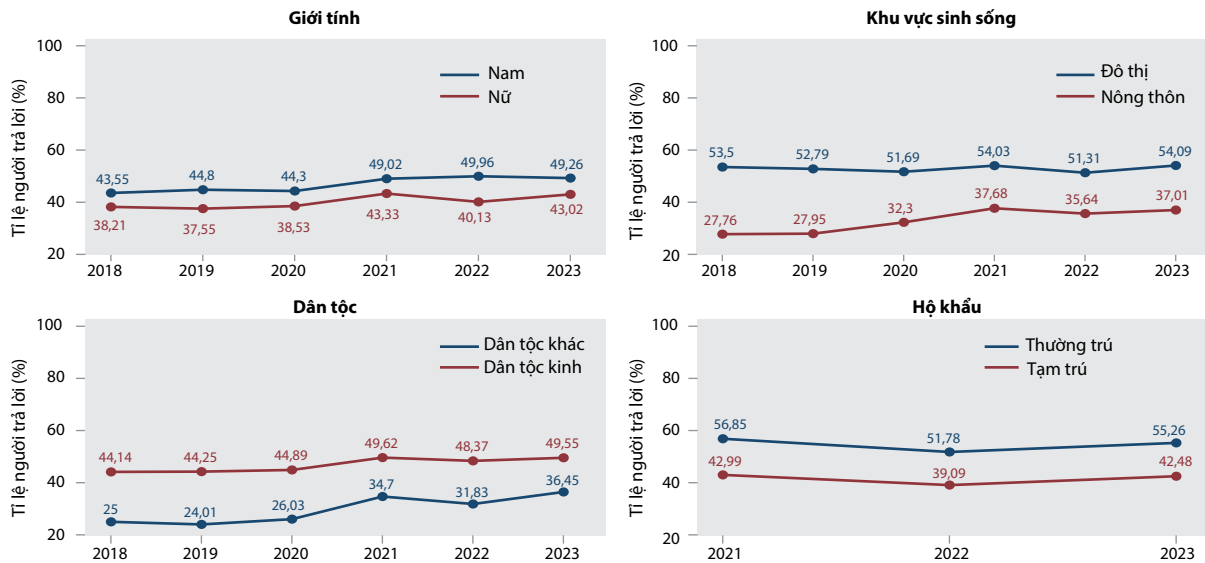
trực tuyến vẫn yêu cầu công dân tải biểu mẫu về máy vi tính, điền và in biểu mẫu để ký và gửi bản sao điện tử lên cổng dịch vụ công khi làm thủ tục hành chính—một quá trình phải thực hiện trên máy vi tính có kết nối với máy in, máy sao chụp và internet.

Với 90,8% số người trả lời cho biết họ có điện thoại thông minh theo kết quả khảo sát PAPI 2023, việc phân tích khoảng cách trong sở hữu điện thoại thông minh theo bốn nhóm nêu trên có ý nghĩa quan trọng. Kết quả khảo sát PAPI thường niên giai đoạn 2018-2023 cho thấy, trong số ba phương tiện kết nối tin tức trực tuyến và dịch vụ công trực tuyến, mức độ sở hữu điện thoại thông minh có xu hướng phân bố đồng đều nhất trong mỗi nhóm được phân tích, và khoảng cách sở hữu điện thoại thông minh ở mỗi nhóm có xu hướng thu hẹp vào năm 2023 (xem Hình 2.3c). Sự khác biệt lớn nhất là giữa người thường trú với người tạm trú, song cũng có tới 91,51% người tạm trú sở hữu điện thoại thông minh so với 98,84% số người

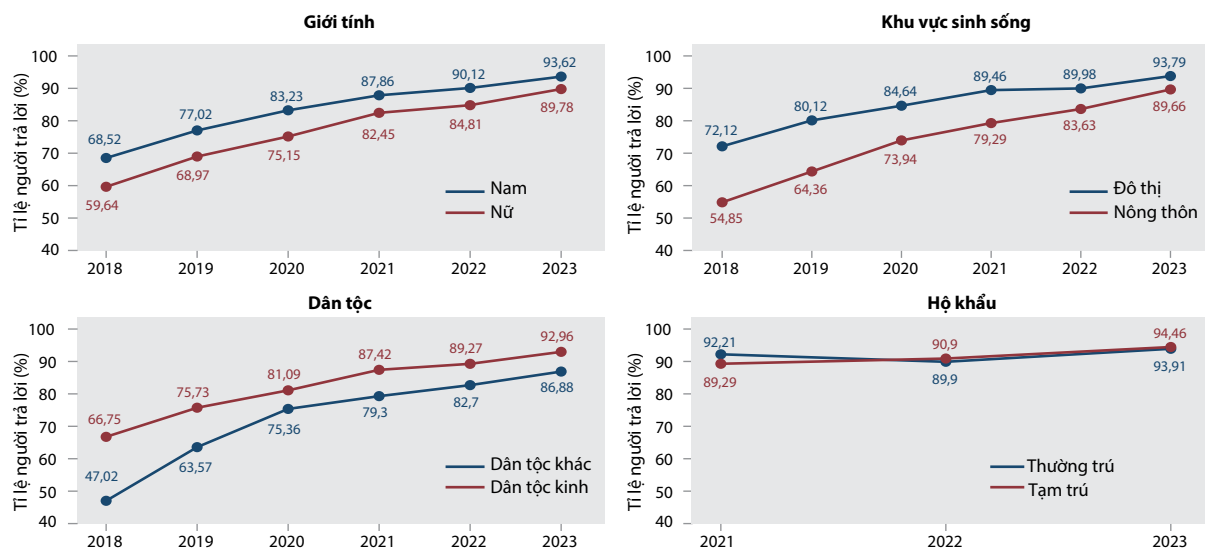
thường trú ở các tỉnh, thành phố có đông người tạm trú. Khoảng cách trong sở hữu điện thoại thông minh lớn thứ hai được thấy giữa người Kinh (92,96%) và các nhóm người dân tộc thiểu số (86,88%). Do vậy, điện thoại thông minh nên được tận dụng để tăng

cường việc sử dụng các dịch vụ công trực tuyến của người dân, xét đến độ phủ toàn quốc và tốc độ tăng trưởng rất ấn tượng, đặc biệt là ở khu vực nông thôn và những vùng khó tiếp cận như vùng sâu, vùng xa.⁴⁴

Hình 2.3b: Khoảng cách trong sở hữu máy vi tính cá nhân theo giới tính, khu vực sinh sống, nhóm dân tộc và tình trạng hộ khẩu, 2016-2023



Hình 2.3c: Khoảng cách trong sở hữu điện thoại di động theo giới tính, khu vực sinh sống, nhóm dân tộc và tình trạng hộ khẩu, 2016-2023



Lĩnh vực nội dung ghi nhận cải thiện thứ hai là tiếp cận thông tin về thủ tục hành chính phục vụ cộng dân (bao gồm chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương và xin cấp mới/cấp đổi giấy chứng nhận quyền sử dụng đất - GCNQSDĐ) trên cổng dịch vụ công trực tuyến mà PAPI đã và đang khảo sát từ năm 2016 đến nay. Chỉ số nội dung thành phần này cho

biết tỉ lệ người dân có thể tìm thấy trên cổng dịch vụ công của địa phương các thông tin về thủ tục hành chính và mẫu đơn liên quan. Hình 2.4 cho thấy số người đã làm dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương có thể tìm thấy một số thông tin về thủ tục và biểu mẫu từ cổng thông tin điện tử hoặc cổng dịch vụ công địa phương tăng dần từ năm

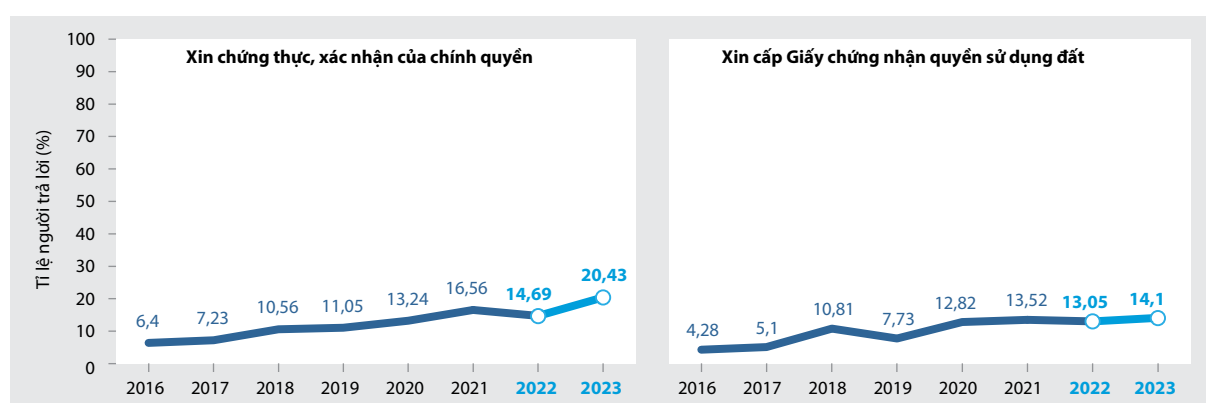
44 Xem phân tích về tốc độ tăng trưởng trong tài sản hộ gia đình, bao gồm việc sử dụng internet tại nhà, máy vi tính cá nhân và điện thoại thông minh theo khảo sát PAPI thường niên giai đoạn 2011-2022 tại: https://papi.org.vn/wp-content/uploads/2023/04/2022-PAPI-Asset-Ownership-Rate_VIE_ENG.pdf.

2016 đến năm 2023. Đặc biệt, có bước nhảy vọt đáng kể từ tỉ lệ 14,6% năm 2022 lên 20,4% vào năm 2023. Việc tiếp cận thông tin về thủ tục xin cấp mới/cấp đổi GCNQSDĐ hạn chế hơn, với tỉ lệ người nộp đơn xin cấp mới/cấp đổi GCNQSDĐ có thể tìm thấy thông tin từ các cổng điện tử của chính quyền địa phương chỉ ở mức từ 12%-14% từ năm 2020 đến năm 2023.

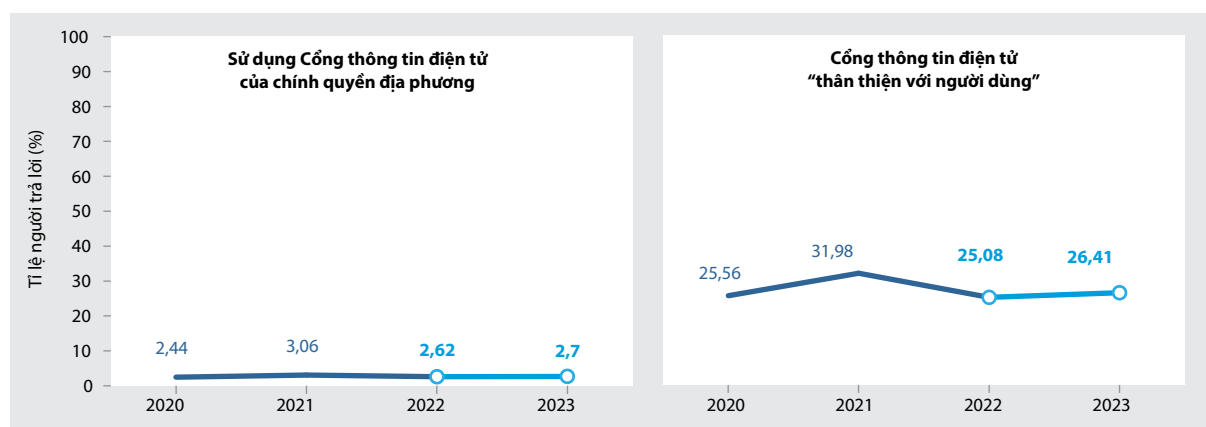
Một dịch vụ quản trị điện tử ít được cải thiện là cổng thông tin của chính quyền địa phương. Mặc dù các cổng này có nhiệm vụ cung cấp thông tin cho người dân, nhưng kết quả khảo sát PAPI từ năm 2020 đến

năm 2023 (xem Hình 2.5), cho thấy tỉ lệ người dùng các cổng này rất thấp. Chỉ có từ 2,44 đến 3,06% số người được hỏi cho biết họ đã sử dụng các cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương, kể cả vào thời kỳ đỉnh điểm của đại dịch COVID năm 2021. Trong số những người đã sử dụng các cổng này năm 2023, chỉ có 26,4% cho rằng chúng thân thiện với người dùng, thấp hơn so với tỉ lệ gần 32% vào năm 2021—một năm mà người dân phải lên để theo dõi hướng dẫn hoặc cập nhật thông tin chính sách liên quan đến COVID-19 của chính quyền địa phương.

Hình 2.4: Tiếp cận thông tin và biểu mẫu xin chứng thực, xác nhận và xin cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất trên các cổng thông tin và dịch vụ công của chính quyền địa phương, 2016-2023



Hình 2.5: Tỉ lệ người dùng và đánh giá mức độ thân thiện với người dùng của cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương, 2020-2023

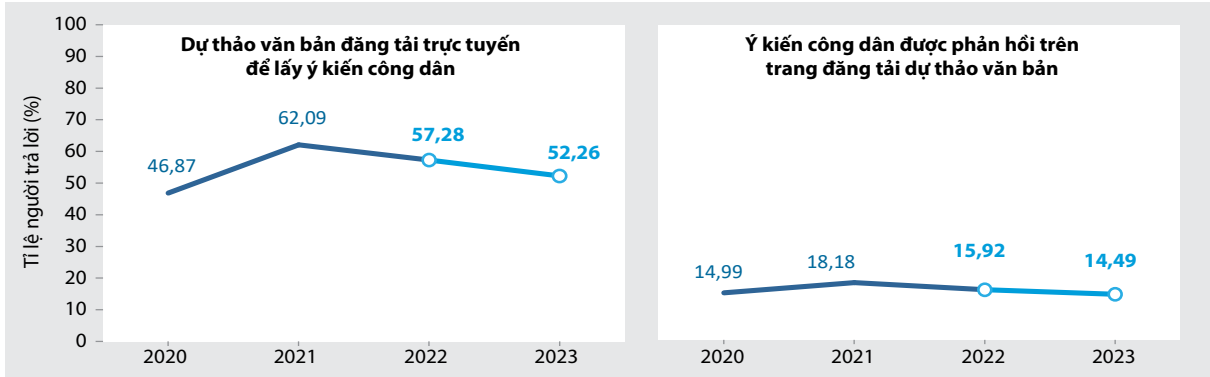


Việc truy cập thông tin và biểu mẫu thủ tục hành chính công qua các cổng thông tin/dịch vụ công trực tuyến của chính quyền địa phương chỉ là một khâu nhỏ trong quản trị điện tử: truyền tải thông tin và biểu mẫu đến người dùng. Để cải thiện hiệu quả quản trị điện tử, việc lấy ý kiến góp ý các dự thảo văn bản quy phạm pháp luật, chính sách của Nhà nước thông qua các cổng thông tin điện tử của chính quyền các cấp là một nhiệm vụ đã được đề ra trong Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật 2015.⁴⁵ Từ năm 2020 đến nay, khảo sát PAPI hàng năm hỏi người dân về việc

chính quyền địa phương có đăng công khai các dự thảo văn bản chính sách, pháp luật trên cổng thông tin chính quyền cấp tỉnh để lấy ý kiến công dân hay không, và liệu ý kiến của họ (nếu đã tham gia góp ý trực tuyến) có được ghi nhận hay không. Hình 2.6 cho thấy tỉ lệ người dân cho biết những dự thảo văn bản được đăng tải trên cổng thông tin điện tử của chính quyền ngày càng giảm từ 62% năm 2021 xuống còn 52% vào năm 2023. Trong số đó, tỉ lệ những người cho biết ý kiến của họ được ghi nhận, phản hồi vẫn ổn định ở mức khoảng 14% qua 4 năm.

45 Xem Thư viện pháp luật (22/06/2015).

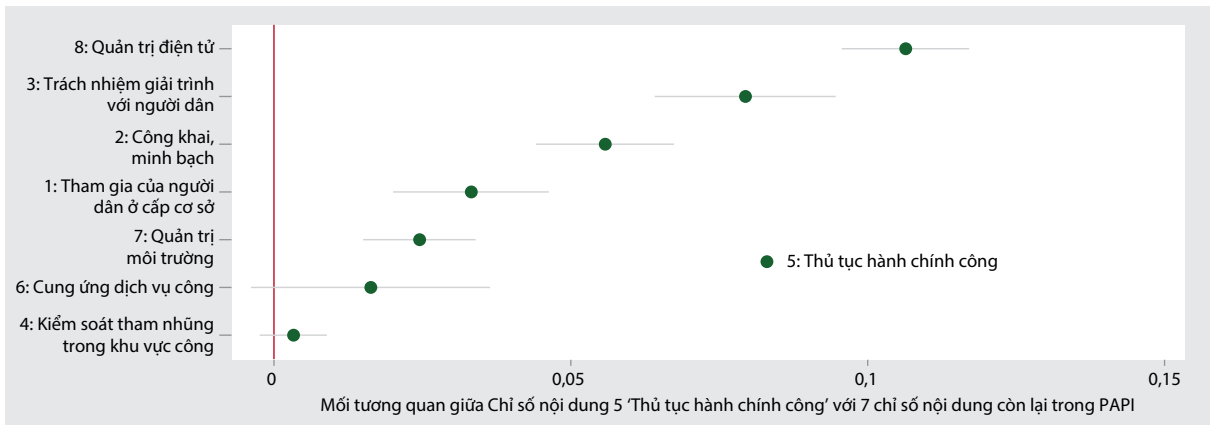
Hình 2.6: Tỷ lệ người dân cho biết dự thảo văn bản quy phạm pháp luật, chính sách được niêm yết công khai và tỷ lệ nhận được phản hồi sau khi họ góp ý kiến trên cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương, 2020-2023



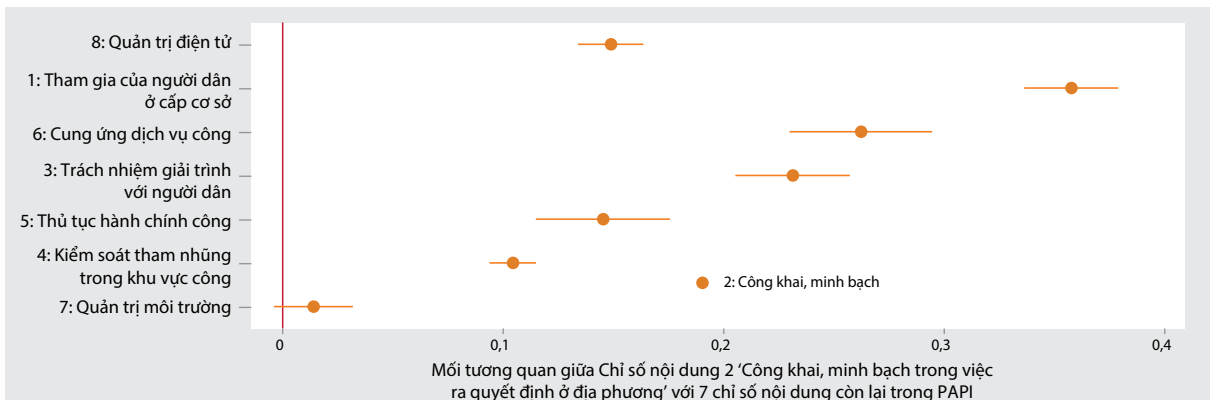
Sự cải thiện trong hiệu quả quản trị điện tử có mối liên hệ như thế nào với sự cải thiện trong hiệu quả cung cấp dịch vụ hành chính công? Kết quả phân tích tìm hiểu mối tương quan giữa kết quả Chỉ số nội dung 8 về ‘Quản trị điện tử’ với bảy chỉ số nội dung còn lại trong Chỉ số PAPI cho thấy Chỉ số nội dung 8 có mối tương quan thuận mạnh nhất với Chỉ số nội dung 5 về ‘Thủ tục’ hành chính công’. Hình 2.7 cho thấy, nếu điểm Chỉ số nội dung 8 tăng một đơn vị, thì Chỉ số nội dung 5 tăng khoảng 0,1 đơn vị sau khi

kiểm soát sáu chỉ số nội dung còn lại. Tương tự, nếu điểm Chỉ số nội dung 8 ‘Quản trị điện tử’ tăng 1 đơn vị, thì điểm của Chỉ số nội dung 2 ‘Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương’ tăng hơn 0,1 đơn vị (xem Hình 2.8). Những mối tương quan này cho thấy việc cải thiện khả năng tiếp cận và tinh thần thiện với người dùng của các cổng dịch vụ công và cổng thông tin điện tử cấp tỉnh cũng có thể có tác động lan tỏa tới việc cải thiện ở những chiều cạnh quản trị và hành chính công còn lại.

Hình 2.7: Mối tương quan giữa hai chỉ số nội dung ‘Quản trị điện tử’ và ‘Thủ tục hành chính công’, 2023



Hình 2.8: Mối tương quan giữa hai chỉ số nội dung ‘Quản trị điện tử’ và ‘Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương’, 2023



Tóm lại, mặc dù một số chỉ tiêu đo lường hiệu quả quản trị điện tử có thay đổi theo hướng tích cực, tốc độ cải thiện trong cung ứng dịch vụ công trực tuyến vẫn chậm hơn nhiều so với tốc độ phát triển của internet. Tuy nhiên, mối tương quan tích cực giữa chỉ số nội dung ‘Quản trị điện tử với chỉ số nội dung ‘Thủ tục hành chính công’ và ‘Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương’ hứa hẹn sẽ là động lực tăng cường hiệu quả quản trị điện tử, dẫn tới việc đơn giản hóa các quy trình xử lý thủ tục hành chính và việc cải thiện tính công khai, minh bạch bằng cách tạo điều kiện tiếp cận thông tin cho người dùng là công dân. Kết quả phân tích tương quan này cũng phù hợp với những phát hiện về tác động của việc chuyển đổi trong quản trị điện tử qua một số nghiên cứu quốc tế.⁴⁶

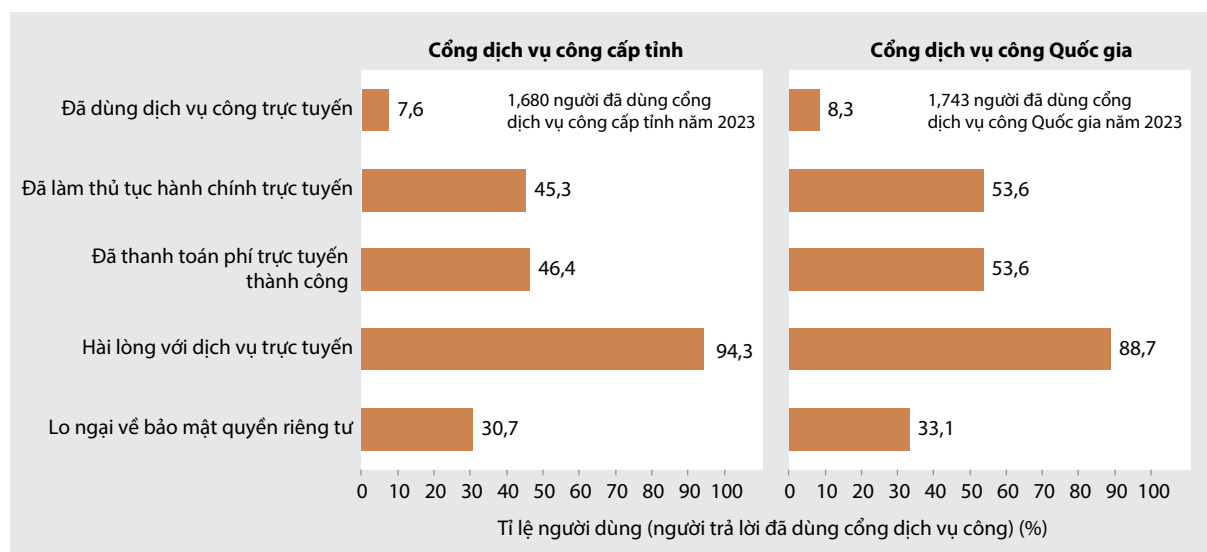
Cổng dịch vụ công cấp tỉnh và Cổng dịch vụ công Quốc gia: Mức độ hiệu quả và những khoảng cách mới phát sinh

Như đã đề cập trong phần giới thiệu chương này, sau khi ra mắt Cổng dịch vụ công Quốc gia vào cuối năm 2019, Chính phủ đã yêu cầu các tỉnh, thành phố kết nối các cổng dịch vụ điện tử cấp tỉnh với Cổng dịch vụ công quốc gia. Từ năm 2020, PAPI đã đo lường trải nghiệm của người dân với cả hai cổng dịch vụ công này. Trên thực tế, như đã trình bày ở phần trước, PAPI đã đưa vào khảo sát lấy ý kiến đánh giá của người dân về một số chức năng của dịch vụ công điện tử từ năm 2016. Hiện nay, khi tất cả 63 tỉnh, thành phố đều đang vận hành cổng dịch vụ công trực tuyến, kết nối liên thông với Cổng dịch vụ công Quốc gia, việc đánh

giá khả năng tiếp cận và hiệu quả của chúng dựa trên trải nghiệm của người dùng là cần thiết. Vì vậy, phần này trình bày những phát hiện chính về phản ánh của người dùng từ trải nghiệm của họ đối với Cổng dịch vụ công của 63 tỉnh, thành phố (gọi tắt là CDVC cấp tỉnh) và Cổng dịch vụ công Quốc gia (gọi tắt là CDVCQG) từ khảo sát PAPI năm 2023. Phần này cũng đi vào phân tích ‘khoảng cách số’ giữa các nhóm người dùng với đặc điểm nhân khẩu học khác nhau, để các cấp chính quyền trung ương và địa phương nhìn nhận và tìm hướng thu hẹp khoảng cách.

Như trình bày ở Hình 2.9, trong số 18.919 người trả lời câu hỏi về trải nghiệm sử dụng dịch vụ công trực tuyến trong khảo sát PAPI năm 2023, số người dùng CDVCQG là 1.743 (chiếm 8,3%) và số người dùng CDVC cấp tỉnh ở 61 tỉnh, thành phố có số liệu đủ tiêu chuẩn là 1.680 (chiếm 7,6%). Mặc dù số lượng người dùng từng loại cổng dịch vụ công vẫn còn thấp, việc theo dõi đánh giá hiệu quả hoạt động của CDVCQG và CDVC cấp tỉnh vì lợi ích của người dùng là công dân thuộc mọi tầng lớp xã hội là cần thiết. Trong số những người cho biết họ đã sử dụng CDVCQG trong năm 2023, có 53,6% sử dụng để làm thủ tục hành chính cho bản thân hoặc gia đình họ. Tỷ lệ người dùng CDVC cấp tỉnh để giải quyết thủ tục hành chính là 45,3%. Trong số ít những người đã dùng CDVCQG và CDVC cấp tỉnh, tỷ lệ hài lòng với trải nghiệm của họ khi giao dịch ở trên hai cổng tương đối cao, lần lượt là 88,7% đối với CDVCQG và 94,3% đối với CDVC cấp tỉnh. Cần lưu ý rằng, cho dù sử dụng CDVCQG, người dùng trên thực chất đã dùng CDVC cấp tỉnh, bởi CDVCQG đóng vai trò là cầu nối liên kết với CDVC cấp tỉnh.

Hình 2.9: Tỷ lệ người dùng và trải nghiệm của người dùng khi sử dụng Cổng dịch vụ công Quốc gia và Cổng dịch vụ công cấp tỉnh, 2023



46 Xem Kaifeng Yang và Seung-Yong Rho (2007).

Dịch vụ điện tử toàn trình cho phép người dân hoàn tất toàn bộ các quy trình giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường mạng. Dịch vụ toàn trình này cho phép người dân đẩy nhanh quá trình xin cấp giấy xác nhận, giấy tờ hành chính liên quan đến cá nhân hoặc hộ gia đình, đồng thời tránh được tình trạng quan liêu, sách nhiễu khi tương tác trực tiếp với công chức xử lý thủ tục hành chính. Hình 2.9 cho thấy, trong số ít những người đã làm thủ tục hành chính trực tuyến, 53,6% cho biết họ có thể thanh toán dịch vụ trực tuyến trên CDVCQG, và có 46,4% có thể thanh toán trực tuyến trên CDVC cấp tỉnh. Tỷ lệ này thấp hơn tương đối so với mục tiêu 60% vào năm 2023 như đã cam kết trong Kế hoạch hoạt động của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số năm 2023.⁴⁷

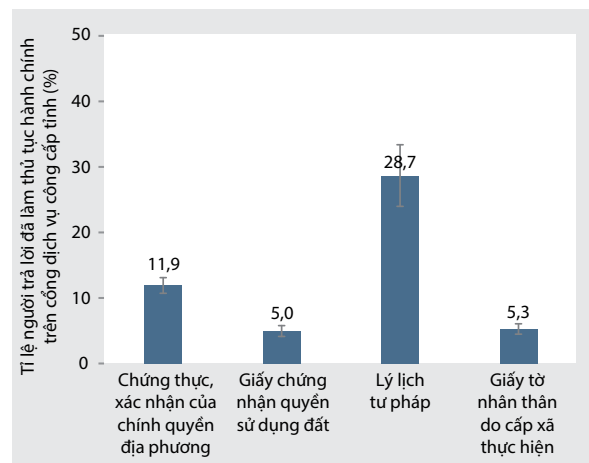
Ngoài tỷ lệ thanh toán trực tuyến trên cả CDVCQG và CDVC cấp tỉnh chưa đạt như kỳ vọng, một lý do khác khiến số lượng người dùng cả hai cổng này thấp là mối quan ngại về mất quyền riêng tư. Có tới một phần ba số người dùng của cả CDVCQG (33,1%) và CDVC cấp tỉnh (30,7%) bày tỏ lo ngại về tính bảo mật quyền riêng tư của hai cổng này. Điều này củng cố thêm những phát hiện từ đánh giá rà soát về bảo vệ quyền riêng tư của người dùng trên các cổng dịch vụ công trực tuyến do IPS và UNDP thực hiện năm 2022. Kết quả rà soát cho thấy chính quyền địa phương chưa quan tâm tới việc bảo vệ quyền riêng tư cá nhân trên các nền tảng trực tuyến tương tác giữa chính quyền với người dân.⁴⁸ Do đó, các cơ quan Nhà nước cần có chính sách tăng cường bảo vệ quyền riêng tư của người dùng để thúc đẩy việc sử dụng các nền tảng chính quyền điện tử. Bên cạnh đó, cần đảm bảo khả năng truy cập, tính thân thiện và các tính năng của các cổng dịch vụ công như được đề xuất trong chuỗi nghiên cứu về quản trị điện tử từ năm 2021 đến năm 2024 của UNDP và các đối tác trong nước.⁴⁹

Trải nghiệm của người dân trong xử lý thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công cấp tỉnh

Năm 2023, khảo sát PAPI lần đầu tiên tìm hiểu liệu người dân có thể thực hiện bốn thủ tục hành chính (bao gồm xin chứng thực, xác nhận của chính quyền, xin cấp đổi/cấp mới GCNQSDĐ, xin cấp lý lịch tư pháp và các giấy tờ liên quan đến nhân thân khác) trên CDVC cấp tỉnh hay không. Hình 2.10 trình bày tỷ lệ những người thực hiện một trong bốn thủ tục trên đã nộp và gửi hồ sơ thông qua các CDVC cấp tỉnh. Qua đó có thể thấy, những người xin cấp lý lịch tư pháp (do cơ quan tư pháp cấp tỉnh xử lý) có tỷ lệ

nộp đơn trên CDVC cấp tỉnh cao nhất (28,7%). Trong khi đó, chỉ có 11,9% những người nộp đơn xin chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương qua CDVC trực tuyến. GCNQSDĐ (do phòng tài nguyên môi trường cấp huyện xử lý) và giấy tờ nhân thân (như giấy khai sinh, giấy khai tử và giấy chứng nhận kết hôn, do chính quyền cấp xã xử lý) vẫn chủ yếu là trên giấy tờ và nộp trực tiếp, bởi chỉ có khoảng 5% cho biết họ nộp hồ sơ thông qua CDVC cấp tỉnh cho mỗi loại thủ tục.

Hình 2.10: Tỷ lệ người dân đã nộp hồ sơ làm thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công cấp tỉnh theo khảo sát PAPI 2023



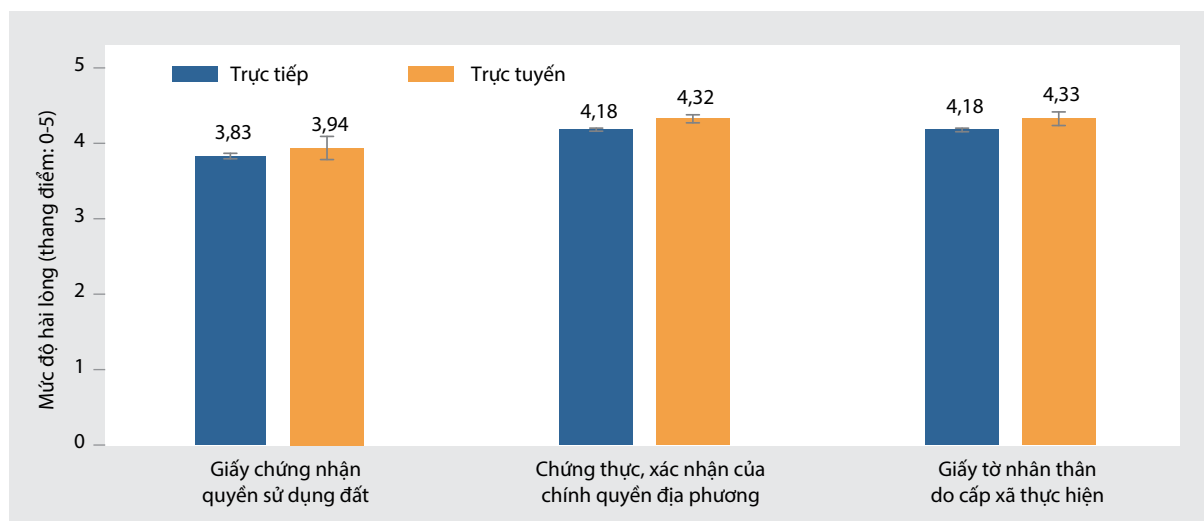
Mức độ hài lòng của những người đã sử dụng dịch vụ công trực tuyến như thế nào? Có giả thuyết rằng những ai đã thực hiện thành công một trong ba loại thủ tục hành chính công được khảo sát (xin chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương; xin cấp mới/cấp đổi GCNQSDĐ và một trong số các thủ tục liên quan đến nhân thân) trên môi trường trực tuyến sẽ hài lòng hơn với dịch vụ. Hình 2.11 thể hiện kết quả khảo sát về mức độ hài lòng với quy trình cung cấp ba loại thủ tục này. Những người đã thực hiện một hoặc toàn bộ ba thủ tục trên CDVC cấp tỉnh hài lòng hơn những người chỉ thực hiện các thủ tục trên trực tiếp với công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (bộ phận “một cửa”). Sự khác biệt khi so sánh mức độ hài lòng với mỗi hình thức cung cấp dịch vụ hành chính công có ý nghĩa thống kê ít nhất ở độ tin cậy đến 90%. Điều này cho thấy việc chuyển sang xử lý thủ tục hành chính trên môi trường điện tử có thể nâng cao sự hài lòng của người dân với ba dịch vụ hành chính công được đưa ra nghiên cứu so sánh.

47 Xem Bộ Thông tin và Truyền thông (24/04/2023).

48 Xem IPS và UNDP (2022).

49 Xem loạt báo cáo nghiên cứu về quản trị điện tử và bảo vệ quyền riêng tư do UNDP và các đối tác Việt Nam thực hiện từ 2021 đến 2024 tại: <https://papi.org.vn/eng/thematic-research-reports/?title=quan-tri-dien-tu>.

Hình 2.11: Mức độ hài lòng khác nhau với dịch vụ hành chính công trực tuyến và trực tiếp đối với dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, xác nhận của chính quyền địa phương và giấy tờ nhân thân do cấp xã thực hiện

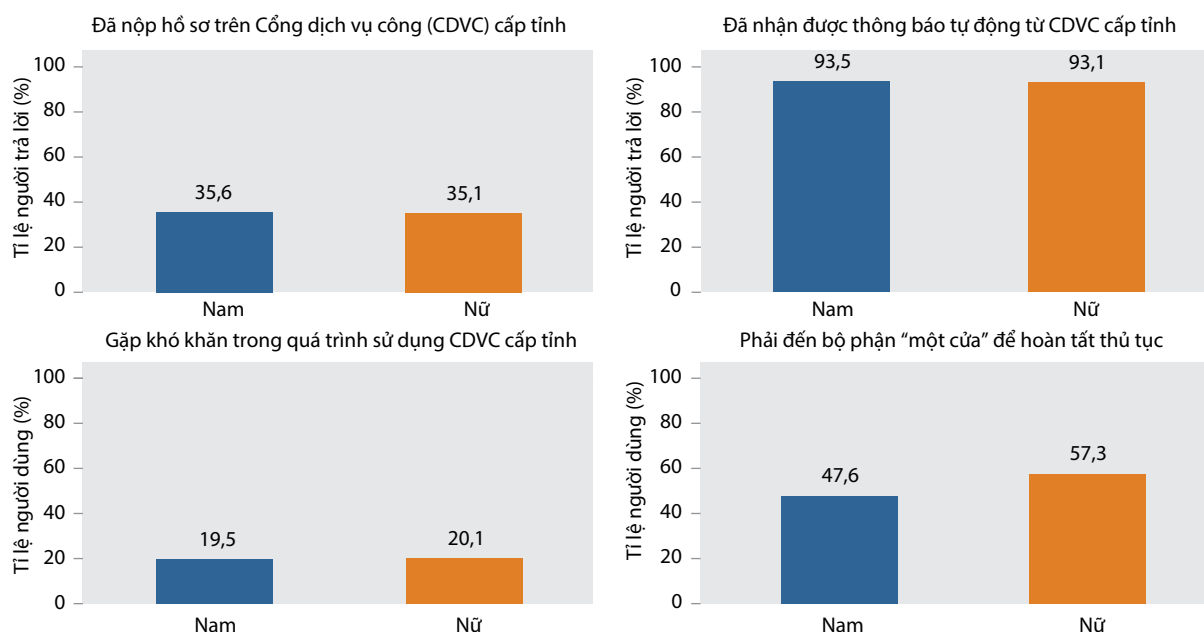


Bên cạnh xem xét tỉ lệ những người đã dùng CDVC cấp tỉnh để nộp hồ sơ làm thủ tục hành chính và mức độ hài lòng của họ, cần phân tích phân tổ nhóm người dùng theo giới tính, độ tuổi, dân tộc hoặc khu vực sinh sống. Kết quả trình bày ở các Hình 2.3a-c phía trên đã cho thấy phụ nữ ít dùng internet hay sở hữu máy vi tính cá nhân và điện thoại thông minh hơn nam giới. Phải chăng phụ nữ cũng ít thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến hơn? Còn những khoảng cách nào phản ánh mức độ phát triển và khả năng tiếp cận dịch vụ công trực tuyến khác nhau giữa các nhóm dân cư hay giữa các vùng trên toàn quốc?

người dân đã thực hiện một trong bốn thủ tục hành chính (chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương, cấp GCNQSDĐ, lý lịch tư pháp và giấy tờ nhân thân) trên CDVC cấp tỉnh. Qua đó cũng có thể biết tỉ lệ người nộp đơn đã nhận được thông báo tự động từ CDVC cấp tỉnh sau khi họ nộp đơn, tỉ lệ đã gặp khó khăn khi thực hiện các thủ tục trực tuyến và tỉ lệ vẫn phải trực tiếp đến bộ phận “một cửa” để hoàn tất các hồ sơ, thủ tục. Hình 2.12 cho thấy không có sự khác biệt đáng kể giữa nam và nữ ở ba chỉ tiêu đầu tiên nhưng có sự khác biệt ở chỉ tiêu cuối cùng về việc hoàn thành thủ tục giấy tờ tại bộ phận “một cửa”. Tỉ lệ người làm hồ sơ là nữ giới phải trực tiếp đến bộ phận “một cửa” để hoàn tất thủ tục hồ sơ cao hơn 10% so với tỉ lệ người làm hồ sơ là nam giới.

Hình 2.12 trình bày kết quả phân tích phân tổ theo giới tính về trải nghiệm sử dụng CDVC cấp tỉnh của

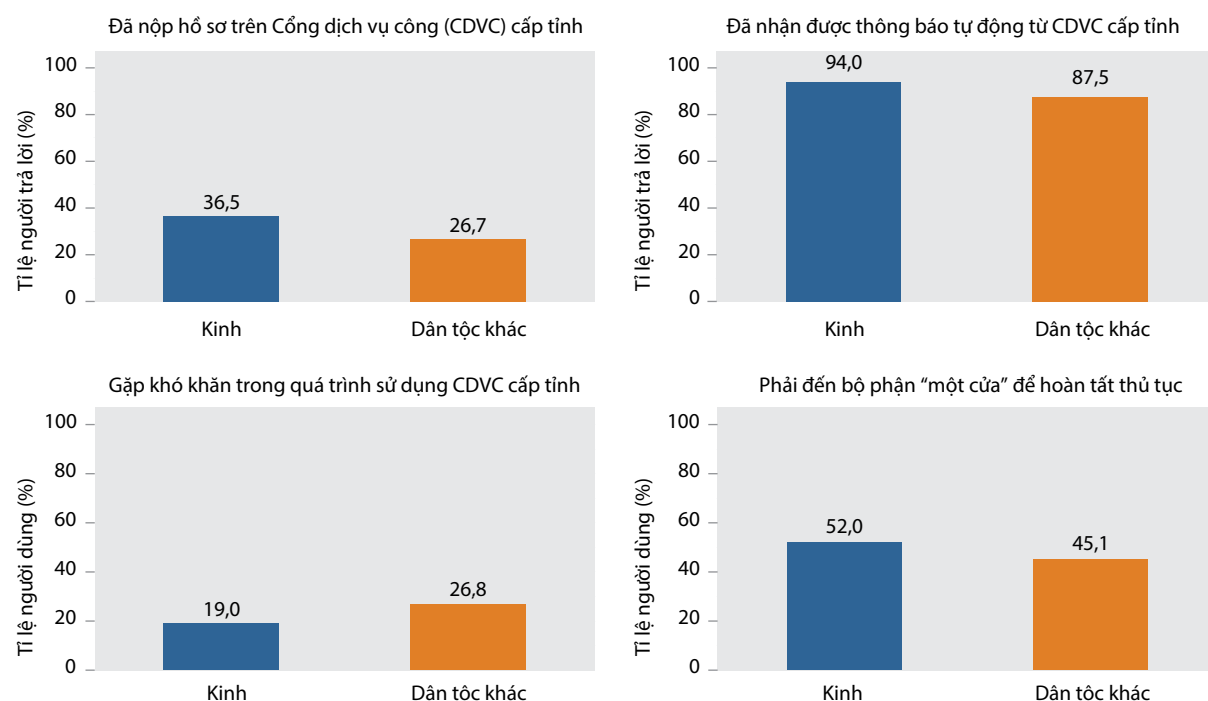
Hình 2.12: Trải nghiệm của người thực hiện thủ tục hành chính công trên Cổng dịch vụ công cấp tỉnh theo giới tính, 2023



Sự khác biệt trong trải nghiệm sử dụng CDVC cấp tỉnh làm thủ tục hành chính giữa nhóm dân tộc Kinh và nhóm các dân tộc thiểu số rõ nét hơn. Hình 2.13 cho thấy người dân tộc thiểu số ít nộp hồ sơ làm thủ tục hành chính trên CDVC cấp tỉnh hơn, và nếu có nộp họ ít nhận được thông báo tự động từ các CDVC hơn so với người Kinh. Họ cũng gặp nhiều khó khăn hơn khi sử dụng CDVC cấp tỉnh hơn người Kinh. Tuy nhiên, ít người dân tộc thiểu số tới bộ phận “một cửa” để hoàn thiện các thủ tục trực tiếp hơn người

Kinh—một kết quả cần được nghiên cứu sâu hơn. Những khoảng cách này, cũng được minh chứng qua loạt nghiên cứu thực tiễn từ năm 2021 đến năm 2023 của UNDP và Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh,⁵⁰ cho thấy chính quyền các tỉnh có người dân tộc thiểu số sinh sống cần nỗ lực nhiều hơn để đảm bảo dịch vụ công trực tuyến đến được với đồng bào thiểu số, những người có lẽ cần đến dịch vụ công điện tử nhiều hơn do khoảng cách từ thôn, bản xa tới bộ phận “một cửa” ở trung tâm xã.

Hình 2.13: Trải nghiệm của người thực hiện thủ tục hành chính công trên Cổng dịch vụ công cấp tỉnh theo nhóm dân tộc, 2023



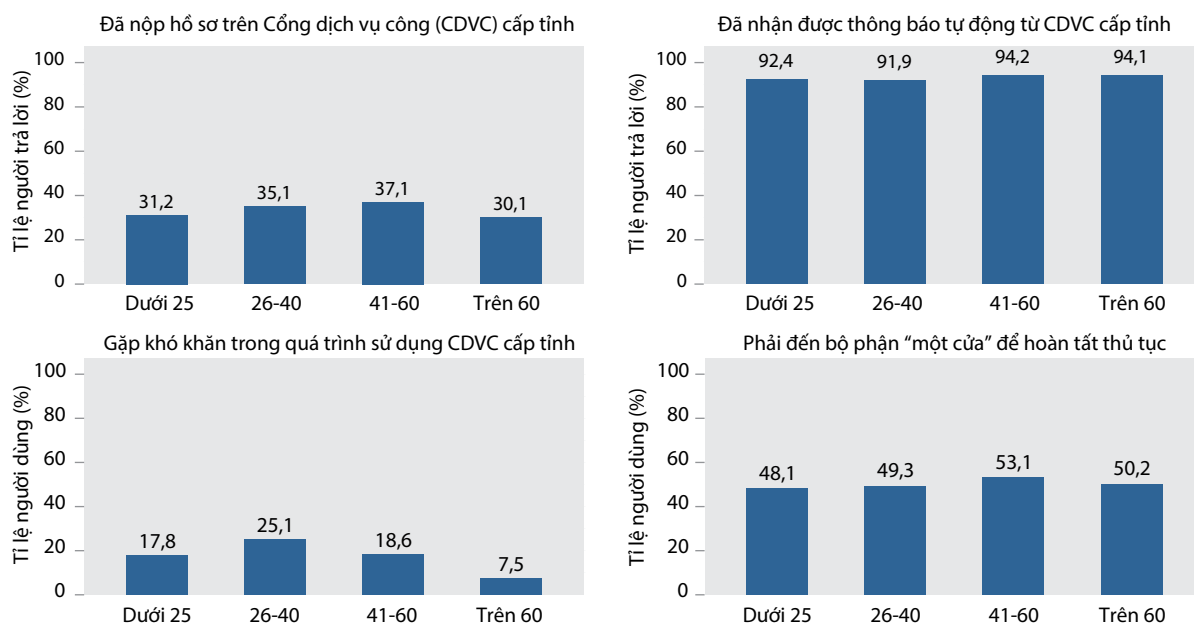
Bên cạnh đó, khảo sát PAPI lắng nghe ý kiến đánh giá về tác động của tuổi tác đến việc sử dụng dịch vụ công điện tử. Giả thuyết được đặt ra là người trẻ tuổi cảm thấy thoải mái hơn khi thực hiện các dịch vụ hành chính trực tuyến. Tuy nhiên, kết quả phân tích cho thấy tuổi tác không có tác động tuyến tính đến việc sử dụng CDVC cấp tỉnh. Trong số 1.680 người trả lời đã sử dụng CDVC cấp tỉnh vào năm 2023, sau khi tổng hợp theo độ tuổi, nhóm người lớn tuổi nhất (trên 60 tuổi) ít sử dụng dịch vụ công trực tuyến hơn cả. Tuy nhiên, số người dùng trên 60 tuổi đã gặp khó khăn khi sử dụng CDVC cấp tỉnh lại thấp nhất so với

ba nhóm tuổi còn lại. Những người trẻ nhất (dưới 25 tuổi) cũng ít nộp hồ sơ trực tuyến hơn so với hai nhóm độ tuổi ở giữa (từ 26 đến 40 và từ 41 đến 60 tuổi). Mặc dù vậy, số người dùng trẻ nhất đã gặp khó khăn khi dùng CDVC cấp tỉnh lại nhiều hơn. Điều này cho thấy nhiều người dùng trên 60 tuổi đã nhận được sự hỗ trợ của công chức tại bộ phận “một cửa”, đoàn thanh niên hoặc tổ chuyển đổi số cộng đồng, một phần của chính sách hỗ trợ người dùng lớn tuổi khi thực hiện các thủ tục hành chính,⁵¹ trong khi những người trẻ phải tự làm mà không hoặc ít có sự trợ giúp.

50 Xem loạt nghiên cứu thực chứng của Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh (HVCTQGHC) và UNDP (2021, 2022) và HVCTQGHC, Hội Xã hội học Việt Nam (VSA) và UNDP (2023) tại: <https://papi.org.vn/eng/thematic-research-reports/?title=quan-tri-dien-tu>.

51 Theo báo cáo nghiên cứu của HVCTQGHC và UNDP (2021, 2022) và HVCTQGHC, VSA và UNDP (2023) tại 9 tỉnh có đồng bào dân tộc thiểu số (gồm Bình Phước, Điện Biên, Gia Lai, Hà Giang, Hòa Bình, Ninh Thuận, Quảng Trị, Sóc Trăng và Trà Vinh).

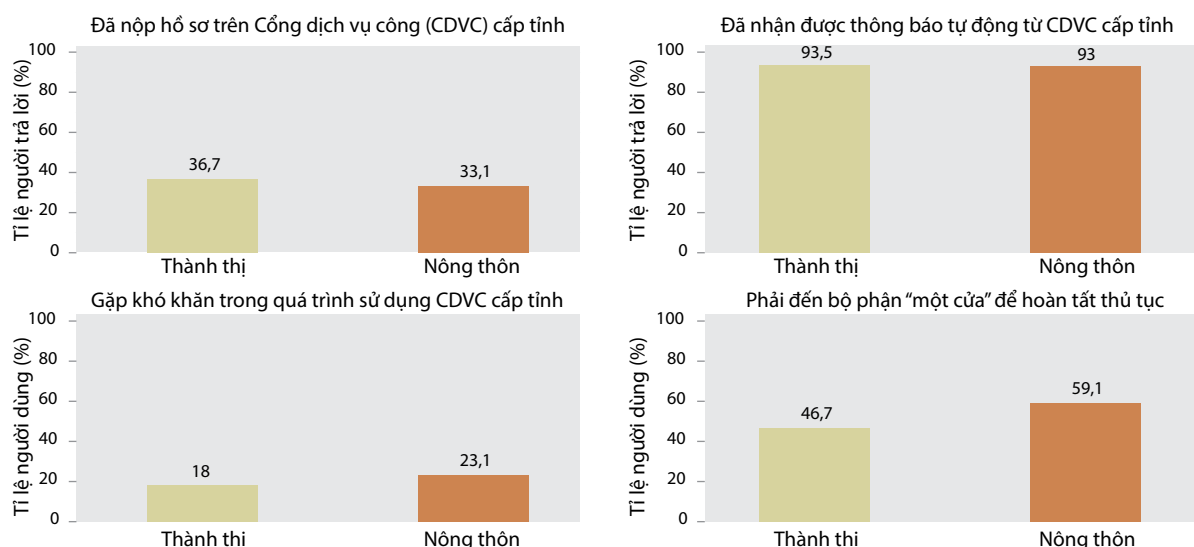
Hình 2.14: Trải nghiệm của người thực hiện thủ tục hành chính công trên Cổng dịch vụ công cấp tỉnh theo nhóm tuổi, 2023



Cuối cùng là những phân tích phân tử theo hai nhóm người dùng nông thôn và thành thị để tìm hiểu tác động của khu vực cư trú đến khả năng tiếp cận CDVC cấp tỉnh của người dân. Hình 2.15 cho thấy có ‘khoảng cách số’, dù nhỏ, giữa hai nhóm người dùng nông thôn và thành thị. Tỷ lệ người ở nông thôn cho biết họ có thể nộp hồ sơ làm thủ tục hành chính trên CDVC cấp tỉnh là 33,1%, ít hơn khoảng 3% so với tỷ lệ người ở thành thị (36,7%). Cũng có tới 23% số người đã dùng CDVC cấp tỉnh cho biết họ gặp khó khăn khi xử lý các thủ tục trên các cổng này, cao hơn khoảng 5% so với nhóm người dùng thành thị (18%). Hơn

nữa, có tới 59,1% số người dùng ở nông thôn cuối cùng đã phải đến trực tiếp để hoàn tất thủ tục giấy tờ tại bộ phận “một cửa” trong khi tỷ lệ này trong số người dùng ở thành thị là 46,7%. Những phát hiện này khá trùng khớp với những phát hiện ở trên về sự chênh lệch trong điều kiện truy cập internet tại nhà (xem Hình 2.3a), điều kiện sở hữu máy vi tính cá nhân và điện thoại thông minh (xem các Hình 2.3b-c) giữa khu vực thành thị và nông thôn. Cần lưu ý rằng, có tới 61% dân số Việt Nam sống ở nông thôn theo thống kê dân số năm 2022.⁵²

Hình 2.15: Trải nghiệm của người thực hiện thủ tục hành chính công trên Cổng dịch vụ công cấp tỉnh theo khu vực đô thị-nông thôn, 2023



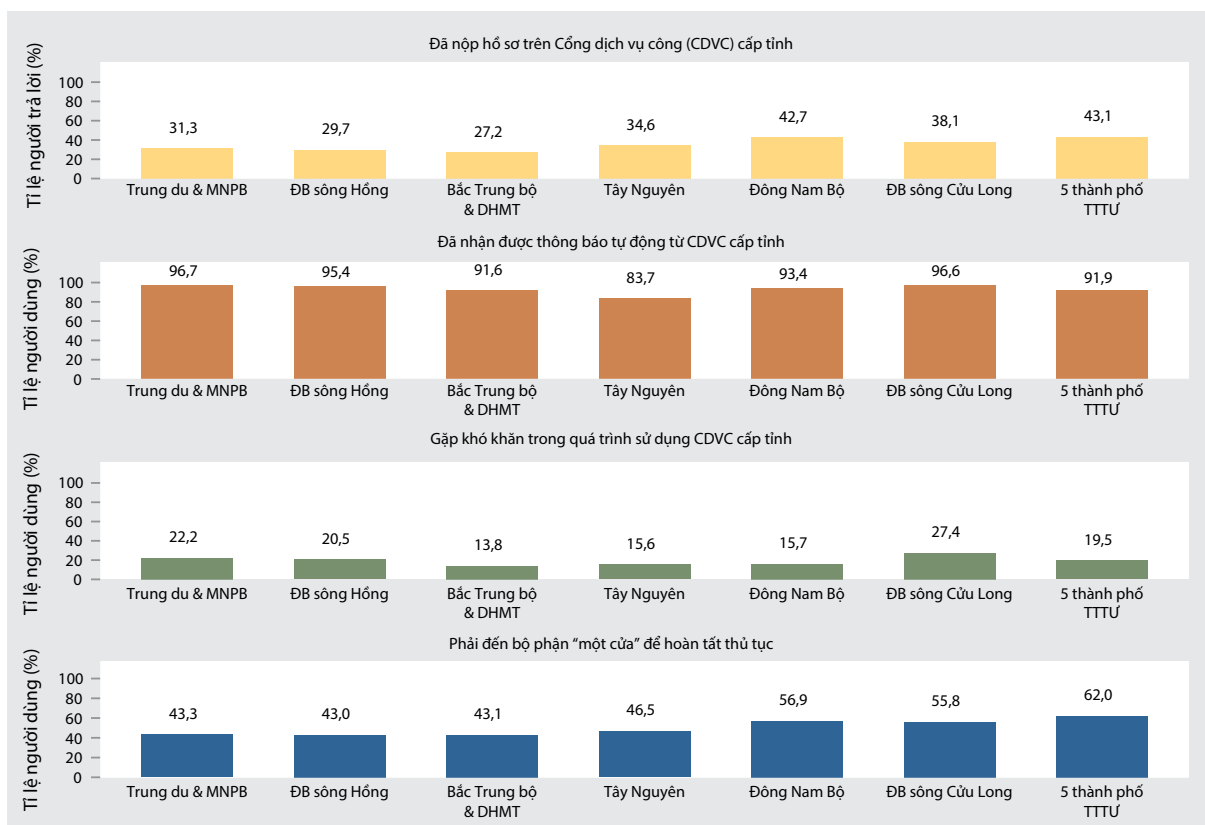
52 Xem dữ liệu của Ngân hàng Thế giới tại: <https://data.worldbank.org/indicator/SP.RUR.TOTL.ZS?locations=VN>.

Với một số lượng nhỏ người dùng CDVC cấp tỉnh, kết quả phân tích 'khoảng cách số' giữa các khu vực có ý nghĩa thống kê hơn khi so sánh giữa các tỉnh. Do đó, việc phân tích phân bố trải nghiệm người dùng với CDVC cấp tỉnh theo sáu vùng kinh tế (Trung du và miền núi phía Bắc, Đồng bằng sông Hồng, Bắc Trung bộ và duyên hải miền Trung, Tây Nguyên, Đông Nam Bộ và Đồng bằng sông Cửu Long) và một nhóm riêng gồm 5 thành phố trực thuộc trung ương là Hà Nội, Hải Phòng, Đà Nẵng, TP. Hồ Chí Minh và Cần Thơ (5 thành phố này đã được loại trừ khỏi các khu vực chúng thuộc về trong phân tích này) là cần thiết để hiểu được 'khoảng cách số' tồn tại giữa dân cư sinh sống ở các vùng có điều kiện địa lý và kinh tế - xã hội khác nhau.

Hình 2.16 cho thấy 5 thành phố trực thuộc trung ương có tỉ lệ người dùng CDVC cấp tỉnh cao nhất. Mặc dù vậy, số người dùng gặp khó khăn trong quá trình sử dụng cũng tương đương với các khu vực

khác. Trong số sáu vùng, CDVC cấp tỉnh có xu hướng được sử dụng nhiều hơn ở khu vực Đông Nam Bộ (với 42,7% số người đã nộp hồ sơ làm thủ tục hành chính trên CDVC cấp tỉnh). Tuy nhiên, tỉ lệ người dùng tại 5 thành phố trực thuộc trung ương và khu vực Đông Nam Bộ phải đến bộ phận "một cửa" để trực tiếp hoàn thiện thủ tục hành chính cũng cao nhất. Ngược lại, tỉ lệ người dân sử dụng CDVC cấp tỉnh ở khu vực Bắc Trung bộ và duyên hải miền Trung ở mức thấp nhất (chỉ 27,2%) — đây là khu vực cần nghiên cứu thêm. Trong số ít người dùng trong khu vực này, 43% đã phải đích thân đến bộ phận "một cửa" hoàn thiện hồ sơ. Một chỉ báo tích cực là đa số người dùng CDVC cấp tỉnh cho biết họ nhận được thông báo tự động về việc hồ sơ làm thủ tục đã được tiếp nhận ở hầu hết các vùng (đều trên 90%), ngoại trừ ở các tỉnh khu vực Tây Nguyên, nơi chỉ có 83,7% cho biết họ đã nhận được thông báo tự động.

Hình 2.16: Trải nghiệm của người thực hiện thủ tục hành chính công trên Cổng dịch vụ công cấp tỉnh theo vùng, 2023



Trải nghiệm của người dân trong xử lý thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công Quốc gia

Phần phân tích trên cho thấy hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương trong việc cung cấp các dịch vụ trực tuyến và những "khoảng cách số" cần

được thu hẹp để hỗ trợ người dân với đặc điểm nhân khẩu học khác nhau có thể truy cập và sử dụng các dịch vụ công điện tử hiện có. Phần này trình bày kết quả khảo sát PAPI 2023 về đánh giá của người dân sau trải nghiệm xử lý thủ tục hành chính công trên Cổng dịch vụ công Quốc gia (CDVCQG).⁵³ CDVCQG là

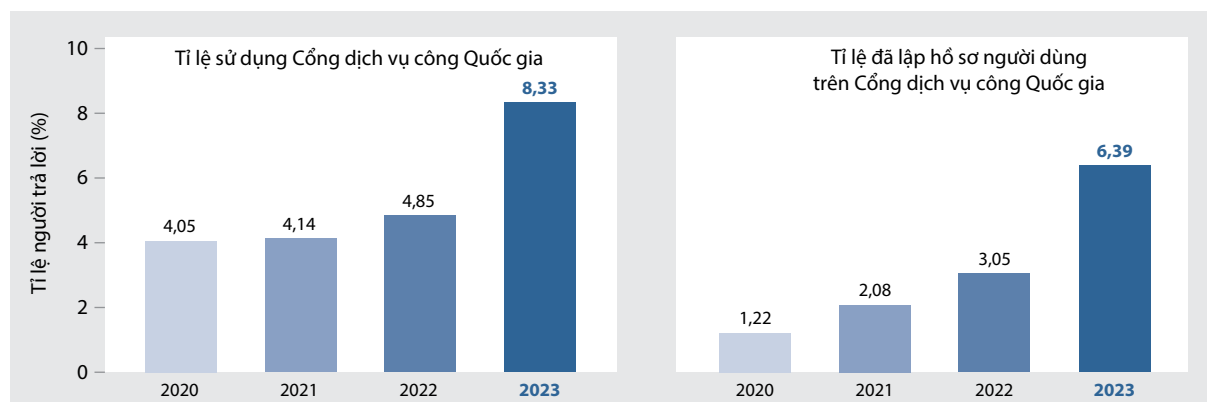
53 Truy cập Cổng dịch vụ công Quốc gia tại: <https://dichvucong.gov.vn/p/home/dvc-trang-chu.html>.

cổng dịch vụ công trực tuyến của Việt Nam, được kết nối với toàn bộ các CDVC các bộ, ngành, địa phương nhằm cung cấp thông tin và dịch vụ hành chính công trực tuyến cho người dân và doanh nghiệp trên toàn quốc. Chính phủ đã đầu tư xây dựng và vận hành CDVCQG từ năm 2019.

Hình 2.17 cho thấy số lượng công dân truy cập và thiết lập hồ sơ người dùng trên CDVCQG ngày càng tăng, mặc dù tốc độ vẫn còn thấp. Như đã trình bày ở Hình 2.9, khoảng 8,3% số người được hỏi PAPI 2023

đã truy cập CDVCQG vào năm 2023, tăng gần gấp đôi so với tỉ lệ đã ghi nhận từ khảo sát PAPI 2022. Tỉ lệ những người đã thiết lập tài khoản người dùng trên CDVCQG cũng tăng gấp đôi, từ 3,05% vào năm 2022 lên 6,39% vào năm 2023. Tỉ lệ tách biệt 2% giữa số người đã truy cập CDVCQG (8,33%) và số người đã thiết lập tài khoản cá nhân (6,39%) để sử dụng dịch vụ trên CDVCQG là đáng chú ý, qua đó có thể thấy người truy cập CDVCQG không chỉ để làm thủ tục hành chính công mà còn vì mục đích khác.

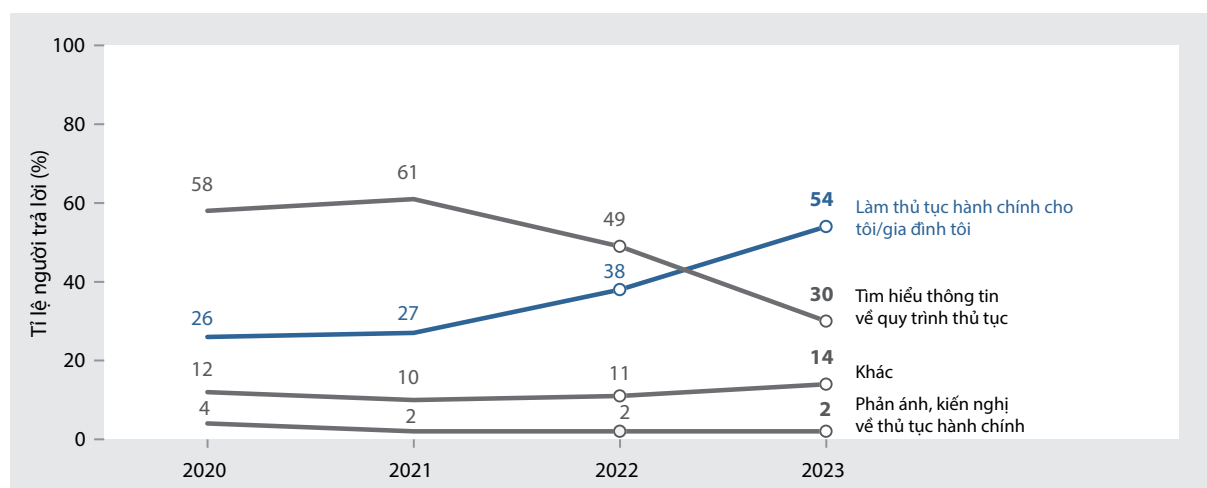
Hình 2.17: Tiếp cận và sử dụng Cổng dịch vụ công quốc gia, 2020-2023



Tương tự khảo sát những năm trước, khảo sát PAPI năm 2023 đã hỏi người dân sử dụng CDVCQG cho mục đích gì. Hình 2.18 cho thấy, trong số những người đã từng sử dụng CDVCQG trong năm 2023, 54% đã sử dụng để giải quyết thủ tục hành chính, tăng đáng kể so với tỉ lệ 38% của năm 2022. Trong khi đó, số lượng

người dùng tìm kiếm thông tin năm 2023 giảm một nửa so với tỉ lệ 61% của năm 2021. Một chức năng quan trọng của CDVCQG là thu thập ý kiến phản ánh, kiến nghị của người dân về thủ tục hành chính công; song, chuyên trang này chỉ thu hút khoảng 2% số người tham gia mỗi năm trong 3 năm qua.

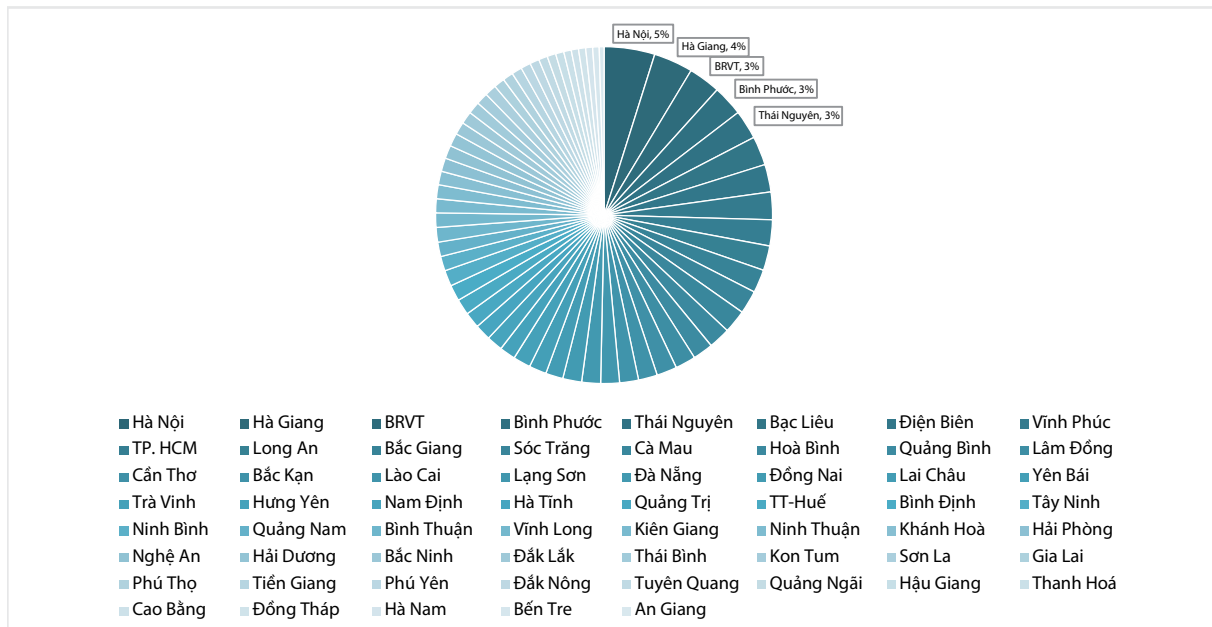
Hình 2.18: Tỉ lệ người dùng Cổng dịch vụ công Quốc gia theo mục đích sử dụng, 2020-2023



Xét về tỉ trọng đóng góp tỉ lệ người dùng CDVCQG của từng tỉnh, thành phố trong tổng 8,33% tỉ lệ người dùng cổng này trong năm 2023 (xem Hình 2.19), Hà Nội đóng góp tỉ trọng lớn nhất song cũng chỉ với 5%, sau đó là Hà Giang (4%). Bà Rịa-Vũng Tàu (BRVT), Bình

Phước và Thái Nguyên, mỗi tỉnh đóng góp lần lượt 3%. Các tỉnh như An Giang, Bến Tre, Cao Bằng, Đồng Tháp, Hà Nam và Thanh Hóa có tỉ trọng thấp nhất (từ 0,03%-0,05%).

Hình 2.19: Tỷ trọng người dùng Cổng dịch vụ công Quốc gia theo đơn vị tỉnh/thành phố, 2023



Vậy những thủ tục hành chính nào được người dân sử dụng nhiều nhất trên CDVCQG trong năm 2023? Trong tổng số 941 người đã làm thủ tục hành chính công trên CDVCQG năm 2023, ba thủ tục có nhiều người sử dụng nhất là xin cấp mới hoặc cấp đổi hộ

chiếu phổ thông (16%), đăng ký khai sinh (10,3%) và đăng ký phương tiện giao thông (10,1%) (xem Bảng 2.1). Các thủ tục hành chính khác có tỷ lệ người thực hiện dưới 10%.

Bảng 2.1: 15 thủ tục hành chính công được người dân thực hiện trên Cổng dịch vụ công Quốc gia nhiều nhất năm 2023

	Thủ tục hành chính công	Tỷ lệ người thực hiện qua Cổng dịch vụ công Quốc gia
1	Hộ chiếu phổ thông	16%
2	Đăng ký khai sinh	10,3%
3	Đăng ký phương tiện giao thông	10,1%
4	Đăng ký hộ khẩu thường trú	9,1%
5	Chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương	6,2%
6	Cấp mới, cấp đổi giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	5,7%
7	Đăng ký kinh doanh	3,9%
8	Lý lịch tư pháp	3,8%
9	Cần cước công dân	3,8%
10	Đăng ký tạm trú, tạm vắng	3,6%
11	Xác nhận tình trạng hôn nhân	3,4%
12	Đăng ký kết hôn	2,4%
13	Cấp bằng lái xe	1,9%
14	Đăng ký làm VNeID	1,7%
15	Bảo hiểm xã hội	1,3%

Năm 2023, Bộ phiếu hỏi PAPI đã đưa thêm một số câu hỏi để tìm hiểu người dùng đã làm những thủ tục hành chính nào trên CDVCQG và dịch vụ hành chính công đó đã ở mức toàn trình hay chưa (dịch vụ hành chính công toàn trình cho phép người dùng thực hiện từ khâu đăng ký đến khi nhận được kết quả cuối cùng qua CDVCQG mà không cần tiếp xúc trực tiếp với công chức hoặc đến trực tiếp cơ quan hành chính Nhà nước để hoàn thành toàn bộ quy trình). Để kiểm tra lại tính toàn trình của dịch vụ hành chính công, người được hỏi cho biết họ có tự làm thành toán trực tuyến cho dịch vụ hành chính đã thực hiện hay không. Theo đó, gần 69% cho biết họ có thể thực hiện toàn bộ quá trình trên mạng, cao hơn so với tỉ lệ 53,6% cho biết họ đã có thể trả phí dịch vụ trên CDVCQG. Điều này cho thấy người dùng có thể không phân biệt được giữa dịch vụ trực tuyến toàn trình hay một phần. Trong số các thủ tục nêu ở Bảng 2.1, dịch vụ làm cấp mới/cấp đổi hộ chiếu phổ thông có tỉ lệ thanh toán trực tuyến cao nhất, với 90% số người đã làm thủ tục liên quan đến hộ chiếu phổ thông qua CDVCQG cho biết họ đã thanh toán phí dịch vụ trên cổng thành công.

Kết luận và hàm ý chính sách

Nhìn chung, Chương 2 cho thấy một bức tranh sáng màu hơn về hiệu quả quản trị điện tử so với những năm trước. Kết quả khảo sát PAPI 2023 đã thể hiện một số tiến bộ đáng ghi nhận trong các chỉ tiêu đánh giá của người dùng, đặc biệt là về tiếp cận internet tại nhà và tiếp cận cổng dịch vụ điện tử để làm thủ tục hành chính công. Tuy nhiên, chương này cũng cho thấy việc lấy ý kiến đóng góp của công dân cho các dự thảo văn bản quy phạm pháp luật và phúc đáp phản ánh, kiến nghị của công dân trên các cổng thông tin điện tử của chính quyền các cấp còn rất hạn chế.

Theo những phát hiện nghiên cứu ở Chương 2, số lượng người sử dụng Cổng dịch vụ công Quốc gia và Cổng dịch vụ công cấp tỉnh tăng lên, dù không đáng kể, qua hai năm 2022 và 2023. Tuy nhiên, số người trực tiếp sử dụng một trong hai cổng để giải quyết thủ tục hành chính vẫn còn rất thấp. Hơn nữa, một nửa số người đã dùng dịch vụ công trực tuyến trên một trong hai kênh không thể thanh toán phí dịch vụ. Bên cạnh đó, một nửa số người đã dùng CVDC phải trực tiếp đến bộ phận “một cửa” truyền thống để hoàn tất thủ tục nộp hồ sơ. Lo ngại của người dùng về quyền riêng tư cá nhân khi sử dụng CDVC vẫn còn rất phổ biến. Đây là những điểm chưa tối ưu đối với bất kỳ dịch vụ công trực tuyến nào, bởi mục đích cuối

cùng của dịch vụ công trực tuyến là tạo sự thuận tiện cho người dùng, đặc biệt là những người sống ở vùng sâu, vùng xa, cách xa trung tâm hành chính nhà nước. Tuy nhiên, một chỉ báo đầy lạc quan về dịch vụ công trực tuyến đó là những người đã dùng thành công đánh giá cao dịch vụ này.

Một nội dung quan trọng trong Chương 2 là kết quả phân tích những chiều cạnh còn tồn tại “khoảng cách số” phổ biến giữa các nhóm dân cư và giữa các địa phương có điều kiện kinh tế - xã hội khác nhau. Các phát hiện cho thấy các cấp chính quyền từ trung ương đến địa phương cần thực hiện nhiều biện pháp nhằm thu hẹp “khoảng cách số” liên quan đến điều kiện tiếp cận chính phủ điện tử và dịch vụ công điện tử từ các góc độ giới tính, độ tuổi, dân tộc, khu vực sinh sống và tình trạng cư trú khi yêu cầu người dân sử dụng CDVCQG hay CDVC cấp tỉnh. Với gần một phần tư (1/4) số người dân chưa dùng internet tại nhà, hơn hai phần năm (2/5) số người dân không có máy vi tính cá nhân và khoảng 10% không có điện thoại thông minh (trong khi dịch vụ điện tử chưa sử dụng được trên một thiết bị duy nhất như điện thoại thông minh), hành trình để dịch vụ công trực tuyến đến được với mọi người dân còn dài. Để thúc đẩy tiến trình đó, các cơ quan hữu trách từ trung ương đến địa phương cần cung cấp đầy đủ điều kiện hạ tầng kết nối cơ bản để xóa các vùng “lỗm” internet và sóng điện thoại di động, đồng thời cung cấp trang thiết bị máy vi tính có kết nối internet cho các bộ phận “một cửa” ở các xã nông thôn, miền núi, vùng sâu vùng xa, vùng dân tộc thiểu số.

Hàm ý chính sách cuối cùng từ kết quả phân tích trong Chương 2 đó là, mặc dù những nỗ lực thúc đẩy phát triển chính phủ điện tử, chính phủ số trong thời gian gần đây bước đầu được người dùng ghi nhận qua khảo sát PAPI năm 2023, chính quyền trung ương và địa phương cần cải tiến Cổng dịch vụ công Quốc gia, Cổng dịch vụ công cấp tỉnh và các cổng thông tin điện tử. Điều này giúp hỗ trợ người dân tiếp cận và sử dụng dễ dàng hơn, tăng tính thân thiện với người dùng, đặc biệt là những nhóm dân cư có xu hướng bị bỏ ra ngoài lề của tiến trình điện tử hóa, số hóa dịch vụ công. Một biện pháp thiết thực là áp dụng cách tiếp cận dịch vụ trên một thiết bị, cho phép người dùng dễ dàng truy cập và sử dụng dịch vụ công mọi lúc, mọi nơi trên điện thoại thông minh. Bên cạnh đó, các bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xử lý thủ tục hành chính (bộ phận “một cửa”) truyền thống phải được đầu tư hơn nữa để cung cấp dịch vụ trực tuyến và trực tiếp cho những người chưa có điện thoại thông minh, chưa được sử dụng điện lưới, hoặc chưa được kết nối internet.



CHƯƠNG 3

KẾT QUẢ CHỈ SỐ PAPI CẤP TỈNH NĂM 2023 VÀ DỰ ĐOÁN CẢI THIỆN HƯỚNG TỚI 2026

Chương 3 trình bày kết quả phân tích những đánh giá của người dân về hiệu quả quản trị và hành chính công ở cấp tỉnh, tập trung vào tám chỉ số nội dung và Chỉ số PAPI tổng hợp năm 2023 và so sánh qua ba năm từ 2021 đến 2023. Kết quả phân tích cũng được thể hiện qua loạt bản đồ và biểu bảng, giúp các cấp chính quyền địa phương rà soát lại hiệu quả hoạt động của chính mình sau một năm hoạt động thông qua đánh giá của công dân. Từ năm 2018 đến nay, Chỉ số PAPI thường niên bao gồm tám chỉ số lĩnh vực nội dung, trong đó sáu chỉ số gốc có từ năm 2009 gồm (1) Tham gia của người dân ở cấp cơ sở, (2) Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương, (3) Trách nhiệm giải trình với người dân, (4) Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công, (5) Thủ tục hành chính công, (6) Cung ứng dịch vụ công; và hai chỉ số có từ 2018 gồm (7) Quản trị môi trường và (8) Quản trị điện tử.

Chương này cho biết mức độ hiệu quả của các tỉnh, thành phố có dữ liệu đáng tin cậy trong việc thực hiện chính sách, pháp luật và cung ứng dịch vụ liên quan đến người dân ở tám lĩnh vực trên trong 2023, năm thứ ba của nhiệm kỳ chính quyền các cấp từ 2021 đến 2026. Trong đó, Chỉ số nội dung 8 về ‘Quản trị điện tử’ có thêm hai tiêu chí mới ở nội dung thành phần 8.1 về ‘Sử dụng cổng thông tin và dịch vụ công điện tử của chính quyền địa phương’; do vậy cần xem xét kết quả ở nội dung thành phần này của riêng năm 2023, và chỉ nên so sánh kết quả của các chỉ tiêu không đổi khác qua các năm. Kết quả ở cả ba cấp độ chỉ số nội dung, nội dung thành phần và tiêu chí đánh giá của bảy chỉ số nội dung còn lại không thay đổi, có thể so sánh qua ba năm 2021-2023. Bên cạnh đó, chương này cũng trình bày kết quả so sánh qua ba năm đến cấp độ chỉ tiêu cụ thể ở một số vấn đề chính quyền địa phương cần nhìn lại sau ba năm đầu của nhiệm kỳ hiện thời. Phân tích xu hướng thay đổi kết quả giữa 2023 với 2022 ở các chỉ số nội dung và nội dung thành phần của các tỉnh, thành phố được trình bày

cụ thể ở Hồ sơ PAPI của từng tỉnh, thành phố và đăng tải tại: <https://papi.org.vn/ho-so-tinh/>. Ngoài ra, việc so sánh kết quả khảo sát PAPI 2023 với các năm trước cũng cần tính đến thực tế nhóm nghiên cứu đã chọn lại một số lượng lớn các đơn vị cấp huyện, cấp xã và cấp thôn trong năm 2023 như trình bày tại Phụ lục B.

Để đọc giả tiện theo dõi, tương tự các báo cáo PAPI trước, Chương 3 được cấu trúc theo tám chỉ số nội dung với phần kết là chỉ số tổng hợp PAPI 2023. Các Hộp từ 3.1-3.9 tóm tắt những phát hiện nghiên cứu chính về hiệu quả hoạt động của các cấp chính quyền ở cấp chỉ số nội dung và chỉ số tổng hợp. Kết quả của mỗi chỉ số nội dung được trình bày theo bản đồ bốn màu (xem các Bản đồ 3.1-3.9) thể hiện hiệu quả cấp tỉnh được phân bố theo bốn nhóm tứ phân vị: (i) màu xanh da trời đại diện cho 25% số tỉnh đạt khoảng điểm cao nhất (gồm 15-16 tỉnh có số điểm x trong khoảng bách phân vị $75 \leq x \leq 100$); (ii) màu xanh lá đại diện cho 25% số tỉnh đạt khoảng điểm trung bình-cao (gồm 15-16 tỉnh có số điểm x trong khoảng bách phân vị $50 \leq x < 75$); (iii) màu da cam đại diện cho 25% số tỉnh đạt khoảng điểm trung bình-thấp (gồm 15-16 tỉnh có số điểm x trong khoảng bách phân vị $25 \leq x < 50$); và (iv) màu vàng nhạt đại diện cho 25% số tỉnh đạt khoảng điểm thấp nhất (gồm 15-16 tỉnh có số điểm x trong khoảng bách phân vị $0 \leq x < 25$). Mức độ khác biệt giữa các tứ phân vị khá nhỏ, đôi khi độ chênh lệch về điểm ở mức 0,001 điểm như trình bày ở các bản đồ và Bảng 3.9; do vậy, việc phân nhóm đối với các tỉnh có số điểm ở vị trí các tứ phân vị chỉ mang ý nghĩa tương đối.

Bên cạnh đó, các Hình 3.1-3.9 trình bày kết quả so sánh điểm ở tám chỉ số nội dung năm 2023 với năm 2021, với mục đích giúp các địa phương nhìn lại kết quả đạt được sau ba năm đầu của nhiệm kỳ hiện thời. Các Bảng 3.1-3.8 tóm tắt kết quả chỉ số nội dung và nội dung thành phần kèm theo biểu đồ thanh ngang giúp các cấp chính quyền thấy được dự địa cần cải thiện so với điểm tối đa ở từng cấp độ chỉ số trong

năm 2024 và những năm tiếp theo. Số liệu ở các Bản đồ 3.1-3.9 và Bảng 3.1-3.9 được trình bày đến bốn số thập phân để cho thấy sự khác biệt giữa các nhóm phân vị phân tử và giữa các tỉnh, thành phố là rất nhỏ. Ngoài ra, Phụ lục A cung cấp thông tin về thước đo, điểm số trung bình toàn quốc ở 120 chỉ tiêu cụ thể, 28 nội dung thành phần và 8 chỉ số lĩnh vực nội dung từ năm 2020 đến 2023, trong đó 2020 là năm cuối của nhiệm kỳ trước. Hồ sơ PAPI và kết quả đến từng chỉ tiêu cụ thể của tất cả các tỉnh/thành phố được đăng tải tại trang web www.papi.org.vn.⁵⁴

Một lần nữa cần nhấn mạnh, Chỉ số PAPI có rất nhiều chỉ tiêu đánh giá sâu, căn chính quyền từ cấp tỉnh đến cấp xã quan tâm để hiểu rõ hơn đánh giá và kỳ vọng của người dân tại địa phương mình. Chỉ số tổng hợp PAPI đóng vai trò như một ‘tấm gương’ để từng địa phương ‘soi chiếu’ chung về hiệu quả công tác điều hành và cung ứng dịch vụ công. Vì vậy, thay vì chỉ tập trung vào thứ bậc so với địa phương khác trong một năm, các cấp chính quyền cần nhìn vào từng thước đo cụ thể để nhìn lại những gì đã làm được hay chưa làm được so với năm trước, từ đó tìm giải pháp cải thiện và đổi mới trong năm tiếp theo. Để người dân đánh giá tích cực hơn hiệu quả hoạt động công vụ, lãnh đạo chính quyền các cấp cần rà soát từng vấn đề cụ thể trong hơn 120 tiêu chí đánh giá, xác định những vấn đề ưu tiên cần giải quyết trong ngắn hạn và trung hạn, giao nhiệm vụ cụ thể cho từng cấp, từng ngành liên quan nhằm đổi mới phương thức phục vụ nhân dân. Như đã đề cập đến trong các báo cáo PAPI trước, Chỉ số PAPI không xếp hạng các địa phương bởi mỗi tỉnh/thành phố có điều kiện kinh tế, xã hội, dân số và địa lý khác nhau. Tuy nhiên, những tỉnh/thành phố có điều kiện phát triển kinh tế - xã hội tương đồng có thể so sánh và học hỏi lẫn nhau.

Chỉ số PAPI để cao giá trị khách quan trong nghiên cứu và độ tin cậy của dữ liệu, với một mục tiêu hỗ trợ các cấp chính quyền từ trung ương đến địa phương hiểu được trải nghiệm, tâm tư, kỳ vọng của người dân, từ đó xây dựng những kế hoạch cụ thể để cải thiện hiệu quả hoạt động, vì dân phục vụ. Một khi các chính sách phát triển được xây dựng dựa trên cơ sở dữ liệu đầu vào khách quan, chất lượng cuộc sống của tất cả mọi người sẽ được nâng lên. Do đó, khi phát hiện ra và có bằng chứng việc người dân được căn dặn, hướng dẫn cách trả lời trước khi các đoàn nghiên cứu PAPI tới địa bàn khảo sát, và kết quả phân tích dữ liệu cho thấy có độ lệch chuẩn quá lớn, nhóm nghiên cứu buộc phải

loại bỏ các điểm dữ liệu không tin cậy. Như ghi chú trong suốt chương này, số liệu khảo sát của hai tỉnh Bình Dương và Quảng Ninh không được đưa vào báo cáo do dữ liệu thu được từ hai tỉnh (của tổng số 596 người trả lời) có độ nhiễu cao dẫn tới độ lệch chuẩn quá lớn (với giá trị độ lệch chuẩn lớn hơn 2) ở hầu hết các chỉ số nội dung, kèm bằng chứng từ thực địa. Ngoài ra, độc giả cũng cần thận trọng khi sử dụng số liệu từ các tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu, Bắc Giang, Bình Định, Bình Thuận, Hà Giang, Hà Nội, Long An, Ninh Thuận, Sóc Trăng, và Sơn La do một số địa bàn khảo sát ở các tỉnh này cũng gây nhiễu dữ liệu song với độ lệch chuẩn thấp hơn nhiều so với ở hai tỉnh Bình Dương và Quảng Ninh.

Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh năm 2023

Chỉ số nội dung 1: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở

Tham gia tích cực và chủ động vào đời sống chính trị, kinh tế, xã hội của đất nước là quyền hiến định của mọi người dân Việt Nam, đặc biệt là những người từ 18 tuổi trở lên. Việc tham gia đó có ý nghĩa quan trọng để người dân phát huy quyền làm chủ, góp phần cải thiện hiệu quả thực thi chính sách, pháp luật ở địa phương. Chỉ số nội dung ‘Tham gia của người dân ở cấp cơ sở’ đo lường tri thức công dân về quyền tham gia và mức độ hiệu quả của các cấp chính quyền trong việc tạo điều kiện để người dân thực hành tốt nhất quyền tham gia đó theo quy định của Pháp lệnh thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn năm 2007 trước đây và Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở năm 2022 hiện nay.⁵⁵

Phần này tóm tắt những phát hiện nghiên cứu chính về hiệu quả huy động sự tham gia của người dân vào đời sống chính trị và ra quyết định ở cấp cơ sở năm 2023. Trước hết, Hộp 3.1 trình bày một số kết quả phân tích trọng tâm của Chỉ số nội dung 1. Tiếp đến, Bản đồ 3.1 trình bày kết quả điểm chỉ số nội dung của 61 tỉnh/thành phố theo bốn nhóm tứ phân vị:⁵⁶ (i) nhóm ‘cao’ gồm các tỉnh/thành phố có số điểm từ 5,33 đến 5,91 điểm; (ii) nhóm ‘trung bình – cao’ gồm các tỉnh/thành phố có số điểm từ 4,96 đến 5,32 điểm; (iii) nhóm ‘trung bình – thấp’ gồm các tỉnh/thành phố có số điểm từ 4,64 đến 4,94 điểm; và (iv) nhóm ‘thấp’ gồm các tỉnh/thành phố có số điểm từ 3,69 đến 4,61 điểm. Hình 3.1 thể hiện kết quả so sánh điểm của

54 Xem Hồ sơ PAPI cấp tỉnh tại: <https://papi.org.vn/eng/ho-so-tinh/>.

55 Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở năm 2022 chính thức có hiệu lực thi hành từ ngày 1 tháng 7 năm 2023, thay thế Pháp lệnh số 34/2007/PL-UBTVQH11 thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn năm 2007.

56 Một ‘nhóm tứ phân vị’ ở đây được hiểu là nhóm gồm 25% số tỉnh/thành phố (63 tỉnh/thành phố được chia thành 4 nhóm đều nhau).

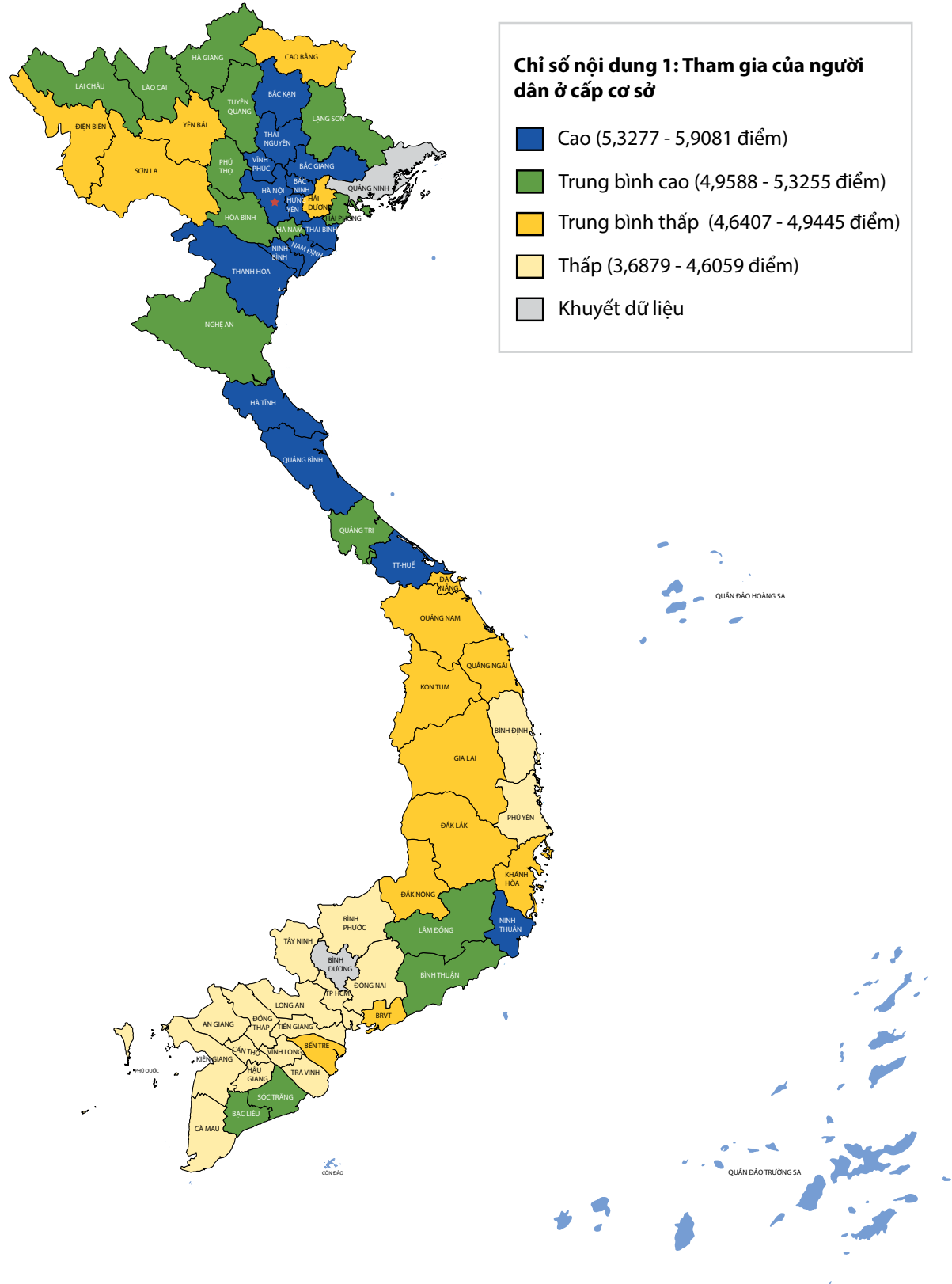
từng tỉnh/thành phố năm 2023 với năm 2021 (năm đầu tiên của nhiệm kỳ chính quyền các cấp 2021-2026). Bên cạnh đó, Bảng 3.1 cho biết điểm số cấp chỉ số nội dung và nội dung thành phần năm 2023 của các tỉnh/thành phố cùng biểu đồ thanh cho biết du địa cần tiếp tục cải thiện. Cuối cùng, các Hình 3.1a-

d trình bày kết quả khảo sát ở một số tiêu chí quan trọng để chính quyền các tỉnh/thành phố có thể so sánh kết quả đánh giá của người dân năm 2023 với năm 2021 của 59 tỉnh, thành phố có số liệu tin cậy và so sánh được qua các năm.

Hộp 3.1: Một số phát hiện chính từ Chỉ số nội dung 1: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở, năm 2023

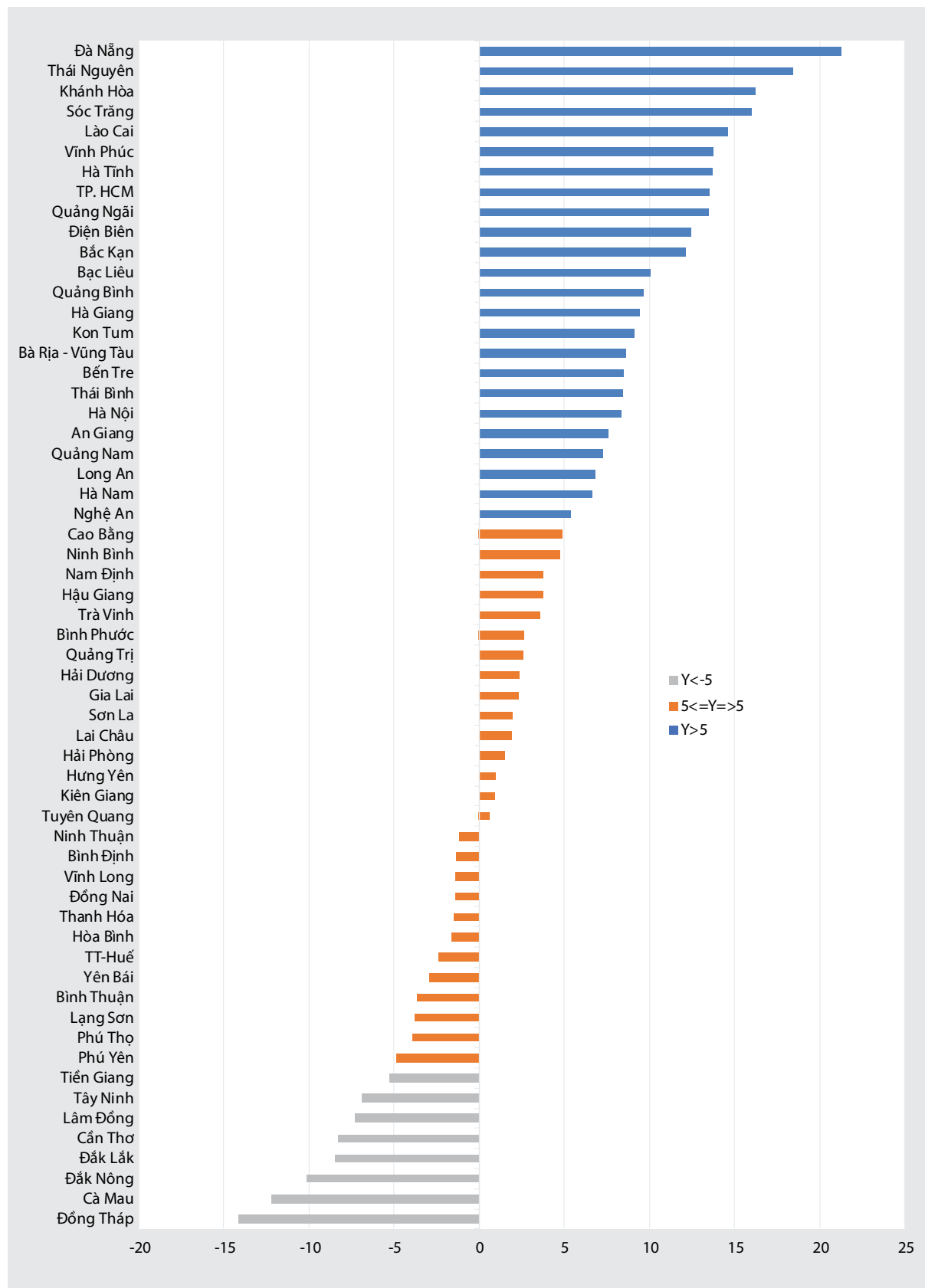
- Các tỉnh, thành phố ở phía Bắc đạt điểm cao hơn các tỉnh, thành phố ở phía Nam ở Chỉ số nội dung 1, tương tự với kết quả khảo sát của những năm trước. Bảy (7) tỉnh, thành phố vùng Đồng bằng Sông Hồng và 5 tỉnh khu vực Bắc Trung Bộ và Duyên hải miền Trung có tên trong nhóm 15 tỉnh, thành phố đạt điểm trong khoảng cao nhất (trong nhóm bách phân vị từ 75 đến 100). Trong khi đó, có tới 10 tỉnh, thành phố trong vùng Đồng bằng sông Cửu Long và bốn tỉnh vùng Đông Nam Bộ thuộc về nhóm đạt điểm thấp nhất (xem Bản đồ 3.1).
- So với kết quả năm 2021, 24 tỉnh, thành phố có sự cải thiện đáng kể trong năm 2023, và chỉ có 8 tỉnh, thành phố có số điểm sụt giảm đáng kể (Hình 3.1). Điểm số của 27 tỉnh/thành phố còn lại không thay đổi đáng kể (nằm trong khoảng giá trị $-5 < x < +5$).
- Tất cả các tỉnh, thành phố cần nỗ lực nhiều hơn trong việc nâng cao hiểu biết của người dân về chính sách, pháp luật quan trọng liên quan đến công dân, bảo đảm người dân tham gia chủ động và tích cực vào công tác bầu cử trường thôn/tổ trưởng tổ dân phố, bảo đảm người dân tham gia đầy đủ vào quá trình ra quyết định và giám sát các dự án công trình công cộng ở địa phương. Theo kết quả ở Bảng 3.1, tất cả các tỉnh/thành phố chỉ đạt từ 3,69 đến 5,91 điểm trên thang đo từ 1-10 điểm, hầu như ít biến chuyển so với khoảng điểm từ 3,80 đến 5,85 điểm của năm 2021. Hơn nữa, như trình bày ở Hình 3.9b, khoảng cách điểm số thấp nhất và cao nhất ở Chỉ số nội dung 1 có xu hướng nới rộng hơn trong năm 2023, cho thấy việc thực hiện huy động người dân tham gia quản trị công giữa các địa phương có sự phân hóa ngày càng lớn.
- Ở hầu hết các tỉnh, thành phố, đa số người dân chưa biết đến những văn bản pháp luật quan trọng như Luật Tiếp cận thông tin năm 2016 và Luật Phòng, chống tham nhũng năm 2018. Điểm nội dung thành phần 'Tri thức công dân' chỉ đạt từ 0,72-1,32 điểm trên thang đo từ 0,25-2,5 điểm (Bảng 3.1). Hình 3.1a cũng cho thấy, so với kết quả khảo sát năm 2021, tỉ lệ người trả lời biết đến hai văn bản luật trên sụt giảm ở 40 tỉnh, thành phố. Phân tích kết quả khảo sát câu hỏi thêm năm 2023 về việc phổ biến Luật Thực hiện dân chủ cơ sở năm 2022 cho thấy, tỉ lệ người trả lời biết đến luật này dao động từ 14,23% tới 45,97% trên 61 tỉnh, thành phố (xem Hình 3.1b).
- Hiệu quả huy động sự tham gia của người dân vào quá trình ra quyết định và giám sát việc thực hiện các dự án công trình công cộng ở địa phương có chiều hướng suy giảm vào năm 2023 so với năm 2021. Tỉ lệ người trả lời cho biết họ đã tham gia đóng góp ý kiến cho việc xây mới/tu sửa công trình công cộng dao động từ 15,14% đến 63,16% trên toàn quốc, thể hiện sự phân hóa mạnh giữa các địa phương. Bên cạnh đó, tỉ lệ này chỉ đạt dưới 50% ở 45 tỉnh/thành phố, tăng tới 10 tỉnh, thành phố so với kết quả năm 2021 (xem Hình 3.1c).
- Nhiều dự án xây mới hoặc tu sửa công trình công cộng ở nhiều địa phương chưa có sự tham gia giám sát đầy đủ của người dân, tương tự kết quả năm 2021. Dưới 50% số người trả lời ở 58 tỉnh/thành phố cho biết Ban giám sát đầu tư của cộng đồng được tổ chức để giám sát các dự án công trình công cộng ở xã/phường/thị trấn nơi họ cư trú trong năm 2023. Số lượng địa phương có tỉ lệ thấp như vậy tiếp tục gia tăng so với hai năm 2021 và 2022 (Hình 3.1d).

Bản đồ 3.1: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở năm 2023 phân bố theo tứ phân vị



Chú giải: (i) Màu xanh da trời đại diện cho 15-16 tỉnh/thành phố trong nhóm 'Cao', có số điểm trong khoảng bách phân vị thứ $75 \leq x \leq 100$; (ii) Màu xanh lá cây đại diện cho 15-16 tỉnh/thành phố trong nhóm 'trung bình - cao', có số điểm trong khoảng bách phân vị thứ $50 \leq x < 75$; (iii) Màu da cam đại diện cho 15-16 tỉnh/thành phố trong nhóm 'trung bình - thấp', có số điểm trong khoảng bách phân vị thứ $25 \leq x < 50$; và, (iv) Màu vàng nhạt đại diện cho 15-16 tỉnh/thành phố trong nhóm 'thấp', có số điểm trong khoảng bách phân vị thứ $0 \leq x < 25$. Màu ghi xám đại diện cho những tỉnh/thành phố khuyết dữ liệu do số liệu thu thập được không đảm bảo chất lượng (có giá trị độ lệch chuẩn $z > 2$ sau phân tích dữ liệu và có bằng chứng thực địa). Khoảng điểm của bốn nhóm chưa được làm tròn tới 2 số thập phân để bạn đọc có thể thấy được sự khác biệt giữa các nhóm là nhỏ hay lớn.

Hình 3.1: Mức thay đổi điểm ở Chỉ số nội dung 1: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở (2021-2023)



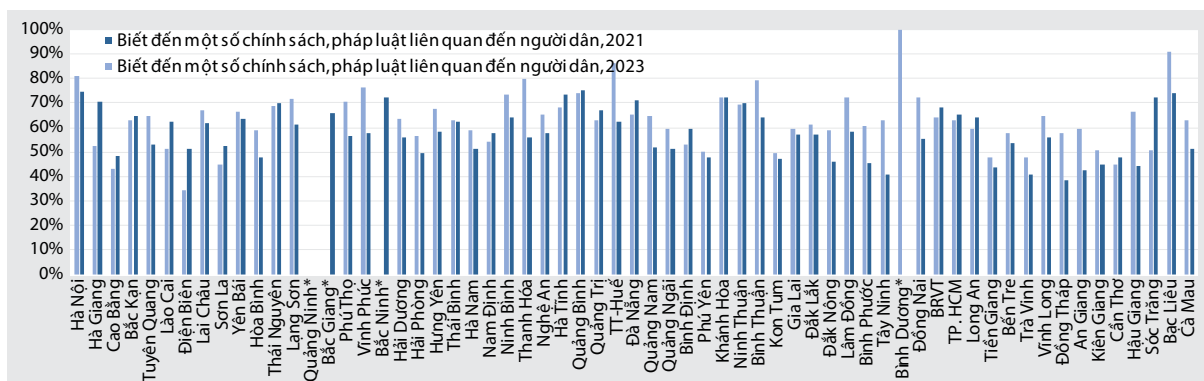
Ghi chú: Y = phần trăm (%) điểm thay đổi năm 2023 so với năm 2021, trong đó thay đổi ở mức ±5% điểm trở lên được xem là có ý nghĩa thống kê. Dữ liệu năm 2021 của hai tỉnh Bắc Giang và Bắc Ninh, và dữ liệu năm 2023 của hai tỉnh Bình Dương và Quảng Ninh không so sánh được do số liệu có độ lệch chuẩn lớn.

Bảng 3.1: Điểm thành phần Chỉ số nội dung ‘Tham gia của người dân ở cấp cơ sở’ năm 2023

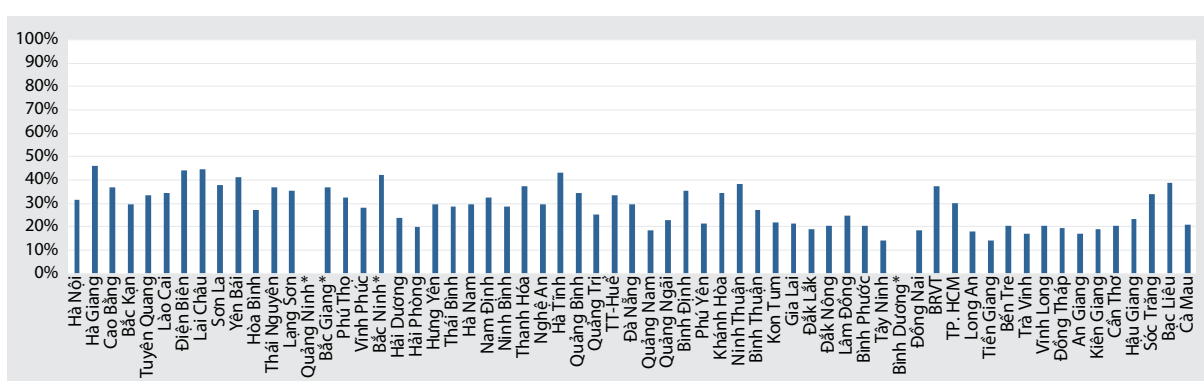
Tên tỉnh	1: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở	1.1: Tri thức công dân	1.2: Cơ hội tham gia	1.3: Chất lượng bầu cử cơ sở	1.4: Đóng góp tự nguyện
Hà Nội	5,4275	1,3239	1,6227	1,4708	1,0101
Hà Giang	5,2831	1,0216	1,7100	1,5104	1,0411
Cao Bằng	4,7730	0,9374	1,4929	1,4591	0,8836
Bắc Kạn	5,4484	1,0848	1,8081	1,5727	0,9828
Tuyên Quang	4,9680	1,0041	1,4500	1,5184	0,9955
Lào Cai	5,0013	0,9571	1,5245	1,4569	1,0627
Điện Biên	4,6964	0,8473	1,4541	1,6435	0,7515
Lai Châu	4,9664	0,9262	1,6663	1,4589	0,9150
Sơn La	4,8918	0,9472	1,5077	1,5471	0,8898
Yên Bái	4,7348	0,9821	1,3822	1,5251	0,8454
Hoà Bình	5,1577	0,9177	1,6940	1,6288	0,9171
Thái Nguyên	5,9081	1,2066	1,7005	1,6116	1,3894
Lạng Sơn	5,3092	0,9272	1,8494	1,4256	1,1069
Quảng Ninh*					
Bắc Giang	5,5787	1,1566	1,6618	1,5368	1,2235
Phủ Thọ	5,3255	1,0336	1,7217	1,5111	1,0592
Vĩnh Phúc	5,3734	1,1692	1,6184	1,4967	1,0891
Bắc Ninh	5,5334	1,2673	1,5794	1,5868	1,0999
Hải Dương	4,9445	1,0132	1,6147	1,3131	1,0035
Hải Phòng	4,9757	1,0128	1,5804	1,5756	0,8070
Hưng Yên	5,4553	1,0396	1,6675	1,6478	1,1005
Thái Bình	5,3641	1,1921	1,6405	1,5340	0,9976
Hà Nam	5,0680	1,0041	1,4685	1,4955	1,0999
Nam Định	5,4363	1,0995	1,7641	1,5259	1,0468
Ninh Bình	5,4982	1,1996	1,6324	1,6074	1,0588
Thanh Hoá	5,7695	1,1485	1,7854	1,5886	1,2470
Nghệ An	5,0856	1,0419	1,5394	1,4507	1,0536
Hà Tĩnh	5,7635	1,2743	1,6246	1,6442	1,2205
Quảng Bình	5,3277	1,1799	1,5360	1,5432	1,0686
Quảng Trị	5,0971	1,0141	1,6552	1,4907	0,9371
Thừa Thiên-Huế	5,3435	1,0435	1,7716	1,6197	0,9086
Đà Nẵng	4,9304	1,2503	1,3121	1,5248	0,8432
Quảng Nam	4,8030	0,9613	1,5824	1,4379	0,8213
Quảng Ngãi	4,7072	0,9568	1,3084	1,4430	0,9989
Bình Định	4,5581	1,0445	1,3282	1,4150	0,7704
Phú Yên	4,3751	0,8270	1,2977	1,3467	0,9038
Khánh Hoà	4,8979	1,0837	1,3148	1,4060	1,0933
Ninh Thuận	5,3349	1,1000	1,5720	1,4444	1,2185
Bình Thuận	5,1865	0,9551	1,4240	1,3661	1,4412
Kon Tum	4,9030	0,8760	1,2435	1,6301	1,1534
Gia Lai	4,7472	1,0540	1,3895	1,4894	0,8143
Đắk Lắk	4,7562	0,9923	1,3826	1,5368	0,8445
Đắk Nông	4,6512	0,8194	1,3301	1,5146	0,9870
Lâm Đồng	4,9879	1,0276	1,5768	1,5605	0,8229
Bình Phước	4,5280	0,8643	1,3813	1,5356	0,7469
Tây Ninh	3,9292	0,8103	1,3078	1,1395	0,6716
Bình Dương*					
Đồng Nai	4,3364	0,9336	1,1963	1,2767	0,9298
Bà Rịa-Vũng Tàu	4,6407	1,1149	1,2170	1,3366	0,9722
TP. Hồ Chí Minh	4,6059	1,1070	1,0999	1,3515	1,0474
Long An	4,5727	0,9891	1,3476	1,1780	1,0580
Tiền Giang	3,6879	0,7655	1,0623	1,0186	0,8416
Bến Tre	4,6710	0,9795	1,2123	1,2983	1,1810
Trà Vinh	3,9348	0,8033	0,9258	1,3438	0,8619
Vĩnh Long	4,1784	1,0602	1,1755	1,1260	0,8167
Đồng Tháp	3,9250	0,7265	1,0086	1,0471	1,1429
An Giang	4,3381	0,8549	1,1553	1,1446	1,1833
Kiên Giang	3,9487	0,8054	1,1276	1,2394	0,7764
Cần Thơ	3,8642	0,8465	0,8593	1,1562	1,0022
Hậu Giang	4,3388	0,7363	1,0559	1,3152	1,2313
Sóc Trăng	4,9588	1,0301	1,1362	1,4152	1,3773
Bạc Liêu	5,0213	1,2459	1,3133	1,3384	1,1237
Cà Mau	3,8049	0,8187	1,0692	1,1826	0,7344

Gi chú: Số liệu trong bảng biểu thị giá trị điểm trung bình một tỉnh/thành phố có thể đạt được trên thang điểm từ 1-10 với điểm chỉ số nội dung (ở cột đầu bên trái); và từ 0,25-2,5 điểm với điểm nội dung thành phần (ở bốn cột sau). Các tỉnh/thành phố được sắp xếp theo mã tỉnh. Điểm của từng tỉnh càng cao, biểu đồ thanh ngang càng dài sang bên phải. (*) Dữ liệu của hai tỉnh Bình Dương và Quảng Ninh bị khuyết do kết quả khảo sát 2023 vượt giá trị sai số cho phép trong thống kê.

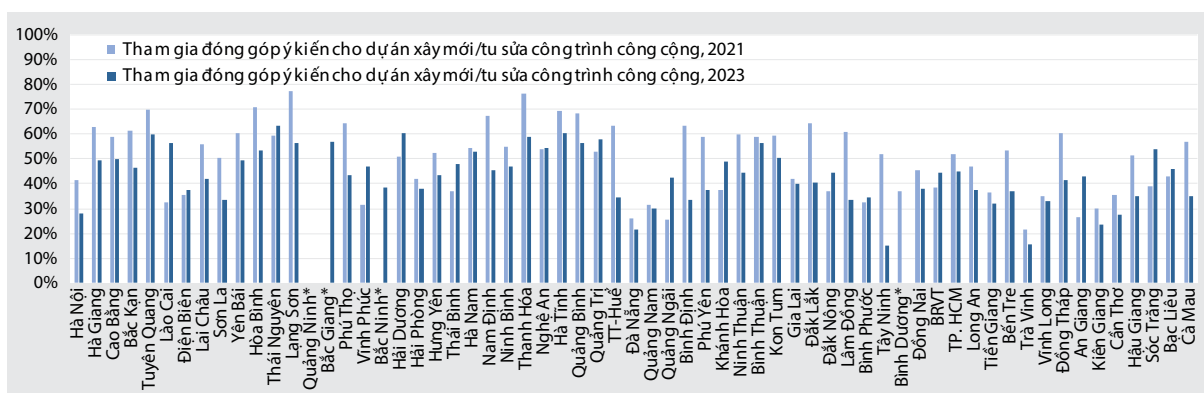
Hình 3.1a: Tỷ lệ người trả lời biết đến một số chính sách, pháp luật liên quan đến người dân năm 2023 so với năm 2021



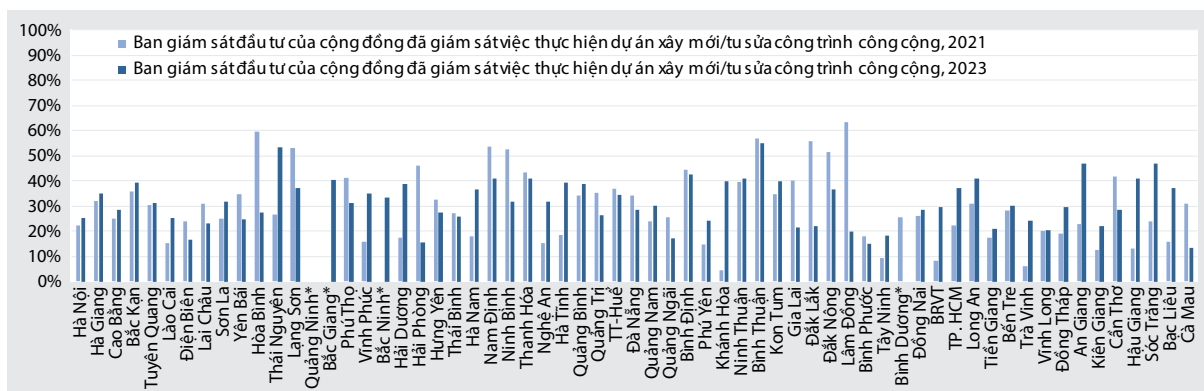
Hình 3.1b: Tỷ lệ người trả lời biết đến Luật Thực hiện dân chủ cơ sở, năm 2023



Hình 3.1c: Tỷ lệ người trả lời đã tham gia đóng góp ý kiến cho dự án xây mới/tu sửa công trình công cộng ở địa phương, 2023 so với 2021



Hình 3.1d: Tỷ lệ người trả lời cho biết Ban giám sát đầu tư của cộng đồng đã giám sát việc thực hiện dự án xây mới/tu sửa công trình công cộng ở địa phương năm 2023 so với 2021



(*) Dữ liệu của các tỉnh này bị khuyết do kết quả khảo sát 2021 hoặc 2023 vượt giá trị sai số cho phép trong thống kê.

Chỉ số nội dung 2: Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương

Chỉ số PAPI đo lường hiệu quả của chính quyền các cấp trong việc công khai hóa, minh bạch hóa thông tin nhằm đáp ứng “quyền được biết” của người dân về những chính sách có ảnh hưởng trực tiếp đời sống và sinh kế của họ. Chỉ số nội dung ‘Công khai, minh bạch’ gồm bốn chỉ số thành phần, gồm (i) tiếp cận thông tin; (ii) công khai, minh bạch danh sách hộ nghèo; (iii) công khai, minh bạch ngân sách cấp xã; và (iv) công khai, minh bạch kế hoạch sử dụng đất và bảng giá đất ở địa phương. Đây là những lĩnh vực chính quyền các cấp phải thực hiện công khai, minh bạch theo quy định của pháp luật về thực hiện dân chủ cơ sở ở cơ sở (Pháp lệnh thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn năm 2007 và Luật Thực hiện dân chủ cơ sở năm 2022) và các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành như Luật Đất đai (sửa đổi năm 2013), Luật Ngân sách nhà nước (năm 2015) và Luật Tiếp cận thông tin (năm 2016), nhằm đảm bảo quyền “dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra”.

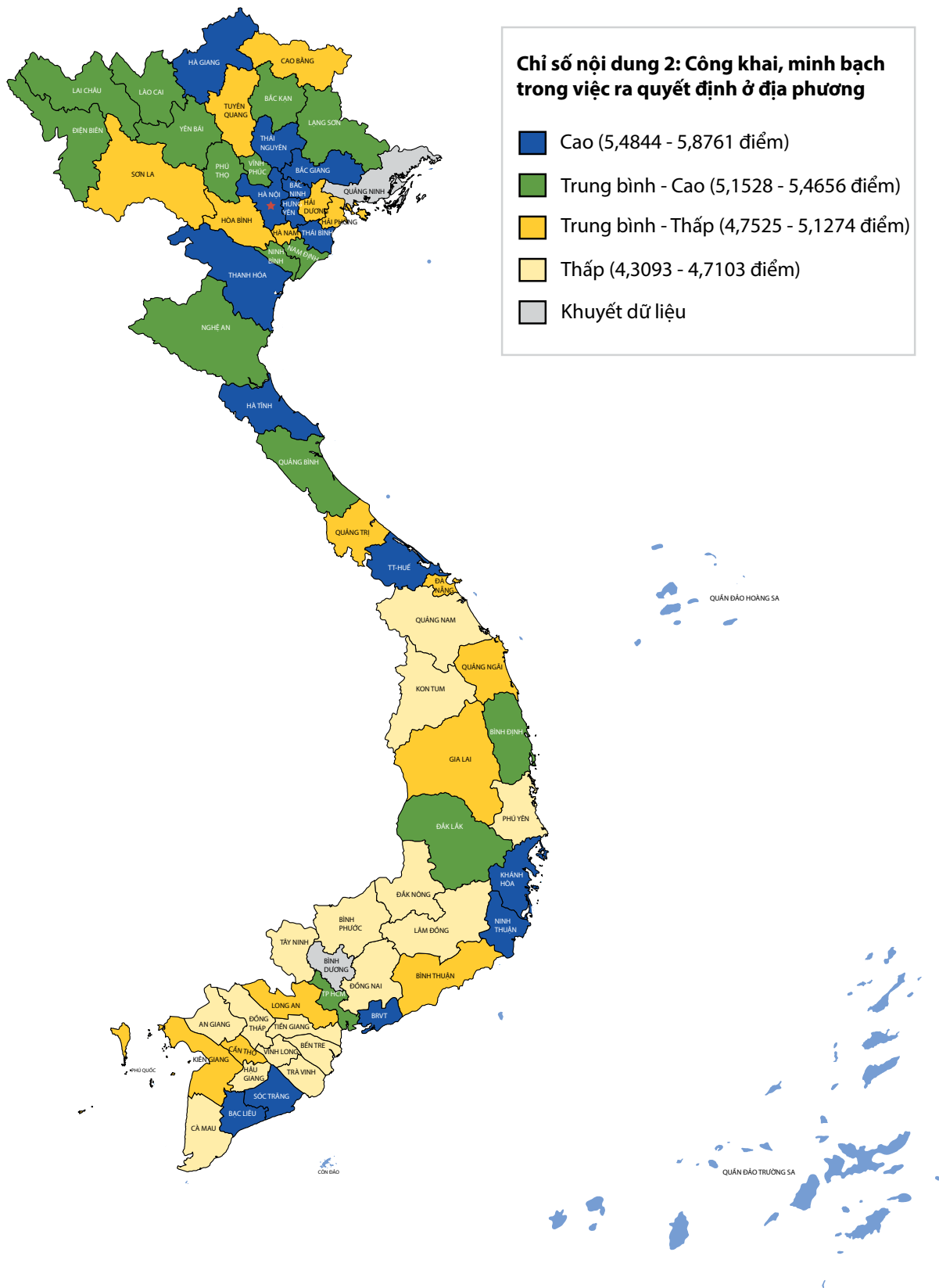
Phần này tóm tắt những phát hiện nghiên cứu chính về hiệu quả thực hiện công khai, minh bạch của chính quyền các cấp theo đánh giá của người dân năm 2023. Trước hết, Hộp 3.2 trình bày một số kết quả phân tích trọng tâm của Chỉ số nội dung 2. Tiếp đến, Bản đồ 3.2 trình bày kết quả điểm chỉ số nội dung của các tỉnh/thành phố theo bốn nhóm tứ phân vị: (i) nhóm ‘cao’ gồm các tỉnh/thành phố có số điểm từ 5,48 đến 5,88 điểm; (ii) nhóm ‘trung bình – cao’ gồm các tỉnh/thành phố có số điểm từ 5,15 đến 5,46 điểm; (iii) nhóm ‘trung bình – thấp’ gồm các tỉnh/thành phố có số điểm từ 4,75 đến 5,13 điểm; và (iv) nhóm ‘thấp’ gồm các tỉnh/thành phố có số điểm từ 4,31 đến 4,71 điểm. Hình 3.2 thể hiện kết quả so sánh điểm của từng tỉnh/thành phố năm 2023 với năm 2021. Ngoài ra, Bảng 3.2 cung cấp điểm số thành phần năm 2023 cùng biểu đồ thanh cho biết dư địa cần tiếp tục cải thiện. Ở cấp độ chỉ tiêu cụ thể, các hình 3.2a-b trình bày kết quả đánh giá mức độ công khai kế hoạch sử dụng đất và bảng giá đất trong năm 2023 so với năm 2021 của 59 tỉnh, thành phố có số liệu tin cậy và so sánh được qua các năm.

Hộp 3.2: Một số phát hiện chính từ Chỉ số nội dung 2: Công khai, minh bạch năm 2023

- Các tỉnh, thành phố trong nhóm đạt điểm cao ở Chỉ số nội dung 2 có xu hướng tập trung ở phía Bắc. Năm (5) tỉnh, thành phố thuộc vùng Bắc Trung Bộ và Duyên hải miền Trung, 4 tỉnh thuộc vùng Đồng bằng sông Hồng và 3 tỉnh thuộc vùng Trung du và Miền núi phía Bắc đứng trong nhóm đạt điểm cao nhất. Trong khi đó, trong số 16 tỉnh, thành phố đạt điểm thấp nhất, có tới 8 tỉnh thuộc vùng Đồng bằng sông Cửu Long, 3 tỉnh thuộc vùng Tây Nguyên và 3 tỉnh, thành phố thuộc vùng Đông Nam Bộ (xem Bản đồ 3.2).
- Theo kết quả năm 2023, 12 tỉnh, thành phố đạt điểm cao hơn đáng kể ở kết quả Chỉ số nội dung 2, song cũng có tới 23 tỉnh, thành phố có mức điểm giảm đáng kể, và 24 tỉnh, thành phố không có nhiều thay đổi so với kết quả năm 2021 (Hình 3.2). Tất cả các tỉnh/thành phố chỉ đạt từ 4,31 đến 5,88 điểm trên thang đo từ 1–10 điểm (Bảng 3.2), với khoảng điểm giảm đáng kể so với năm 2021 (xem thêm Hình 3.9b ở cuối Chương 3).
- Tiếp cận thông tin chính sách, pháp luật của Nhà nước vẫn là chỉ số nội dung đạt điểm thấp nhất trong bốn chỉ số nội dung về công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương (xem Bảng 3.2). Điểm nội dung thành phần ‘Tiếp cận thông tin’ của các tỉnh, thành phố chỉ dao động từ 0,7 đến 1,05 điểm trên thang đo từ 0,25–2,5 điểm. Trong số bốn nội dung thành phần, điểm chỉ số nội dung ‘Công khai danh sách hộ nghèo’ đạt khoảng cao nhất (1,30–2,02 điểm). Điểm chỉ số nội dung ‘Công khai thu, chi ngân sách; và ‘Công khai kế hoạch sử dụng đất, bảng giá đất’ đạt khoảng điểm ở mức trung bình, tương ứng là 1,03–1,53 điểm và 1,06–1,52 điểm.
- Việc tiếp cận thông tin về kế hoạch sử dụng đất thường niên của người dân vẫn còn rất hạn chế ở tất cả các tỉnh/thành phố,⁵⁷ và chưa được cải thiện so với năm 2021. Tỷ lệ người dân được biết đến kế hoạch sử dụng đất năm 2023 ở địa phương dao động từ 6% đến 31% ở 59 tỉnh, thành phố có số liệu so sánh được với năm 2021. Trong đó, có 14 tỉnh, thành phố đạt tỷ lệ cao hơn 20% (Hình 3.2a). Mặc dù vậy, so với kết quả năm 2021, tỷ lệ này gia tăng khá đáng kể ở 21 tỉnh, thành phố.
- Việc người dân biết nơi chính quyền cấp cơ sở niêm yết bảng giá đất do chính quyền cấp tỉnh ban hành là rất cần thiết, nhất là khi đất họ đang sử dụng nằm trong kế hoạch thu hồi của Nhà nước. Theo kết quả thể hiện ở Hình 3.2b, tỷ lệ người trả lời biết cần tới đâu để tìm hiểu bảng giá đất chính thức của chính quyền địa phương dao động từ 17% đến 66% ở 61 tỉnh, thành phố trong năm 2023. Khi so sánh với kết quả năm 2021, 23 tỉnh, thành phố có tỷ lệ người trả lời biết nơi tìm hiểu bảng giá đất cao hơn đáng kể (từ 5% trở lên).

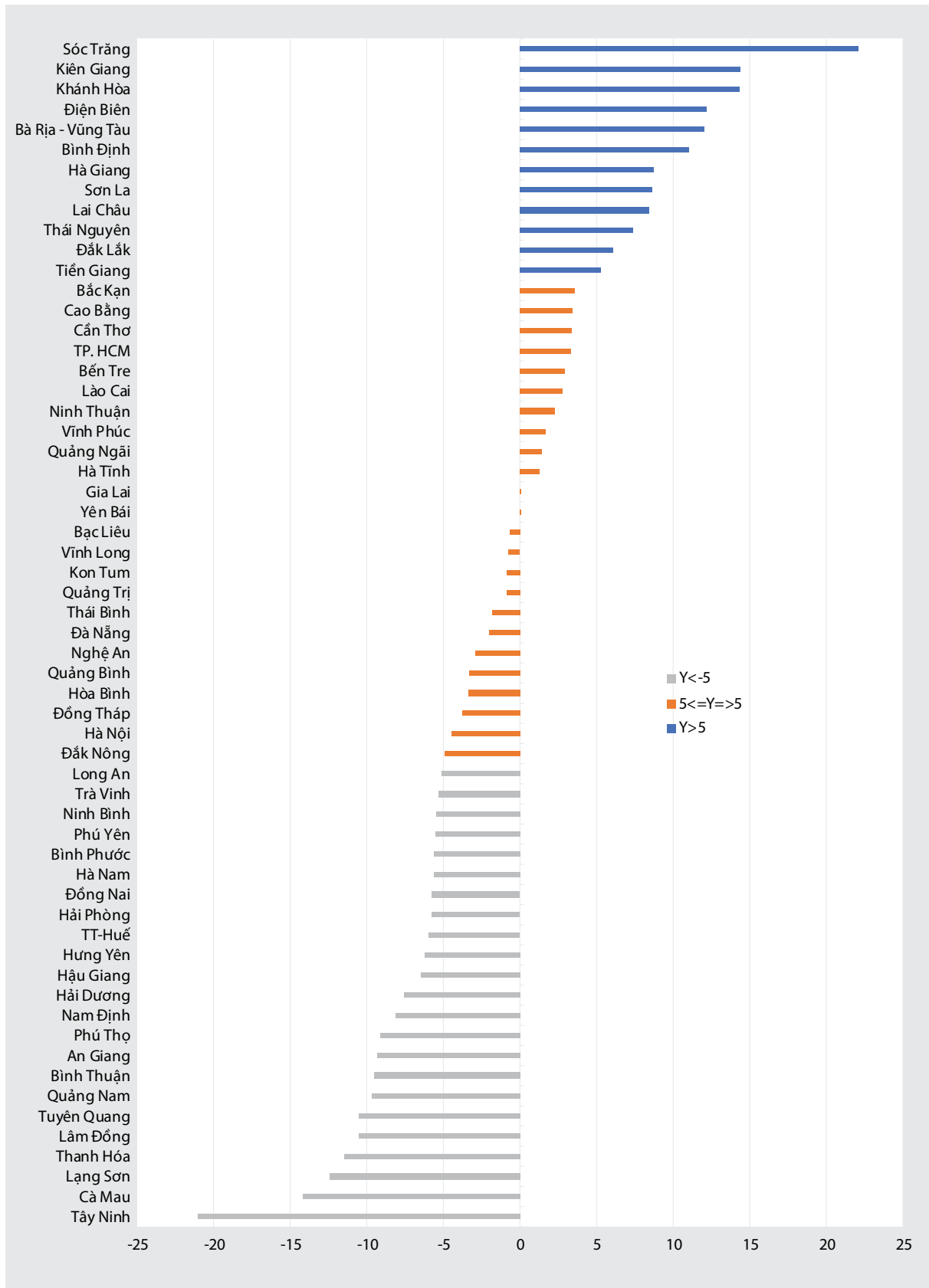
57 Kết quả này tương tự với kết quả nghiên cứu rà soát việc công khai thông tin đất đai (cụ thể là mức độ công khai quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất và bảng giá đất thường niên của chính quyền cấp tỉnh và cấp huyện) từ 2022 đến 2024 của UNDP, CEPEW và RTA (2022, 2023, 2024), đăng tải tại: <https://congkhaithongtindatdai.info/>.

Bản đồ 3.2: Công khai, minh bạch ở cấp tỉnh năm 2023 phân bố theo tứ phân vị



Chú giải: (i) Màu xanh da trời đại diện cho 15-16 tỉnh/thành phố trong nhóm 'Cao', có số điểm trong khoảng bách phân vị thứ $75 \leq x \leq 100$; (ii) Màu xanh lá cây đại diện cho 15-16 tỉnh/thành phố trong nhóm 'trung bình - cao', có số điểm trong khoảng bách phân vị thứ $50 \leq x < 75$; (iii) Màu da cam đại diện cho 15-16 tỉnh/thành phố trong nhóm 'trung bình - thấp', có số điểm trong khoảng bách phân vị thứ $25 \leq x < 50$; và, (iv) Màu vàng nhạt đại diện cho 15-16 tỉnh/thành phố trong nhóm 'thấp', có số điểm trong khoảng bách phân vị thứ $0 \leq x < 25$. Màu ghi xám đại diện cho những tỉnh/thành phố khuyết dữ liệu do số liệu thu thập được không đảm bảo chất lượng (có giá trị độ lệch chuẩn $z > 2$ sau phân tích dữ liệu và có bằng chứng thực địa). Khoảng điểm của bốn nhóm chưa được làm tròn tới 2 số thập phân để bạn đọc có thể thấy được sự khác biệt giữa các nhóm là nhỏ hay lớn.

Hình 3.2: Mức thay đổi điểm ở Chỉ số nội dung 2: Công khai, minh bạch (2021-2023)



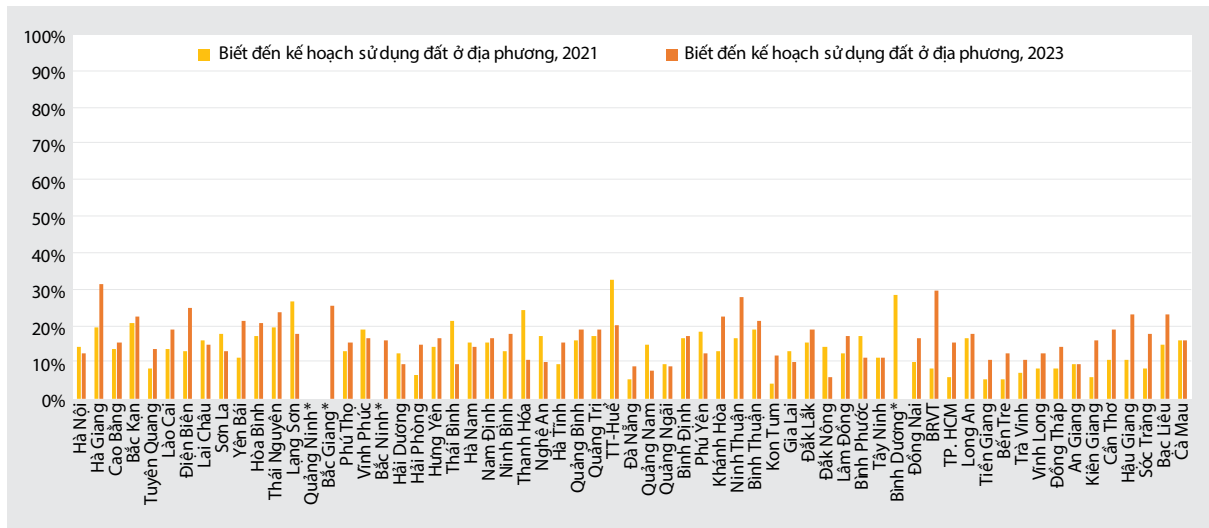
Ghi chú: Y = phần trăm (%) điểm thay đổi năm 2023 so với năm 2021, trong đó thay đổi ở mức ±5% điểm trở lên được xem là có ý nghĩa thống kê. Dữ liệu năm 2021 của hai tỉnh Bắc Giang và Bắc Ninh, và dữ liệu năm 2023 của hai tỉnh Bình Dương và Quảng Ninh không so sánh được do số liệu có độ lệch chuẩn lớn.

Bảng 3.2: Điểm thành phần Chỉ số nội dung ‘Công khai, minh bạch’ năm 2023

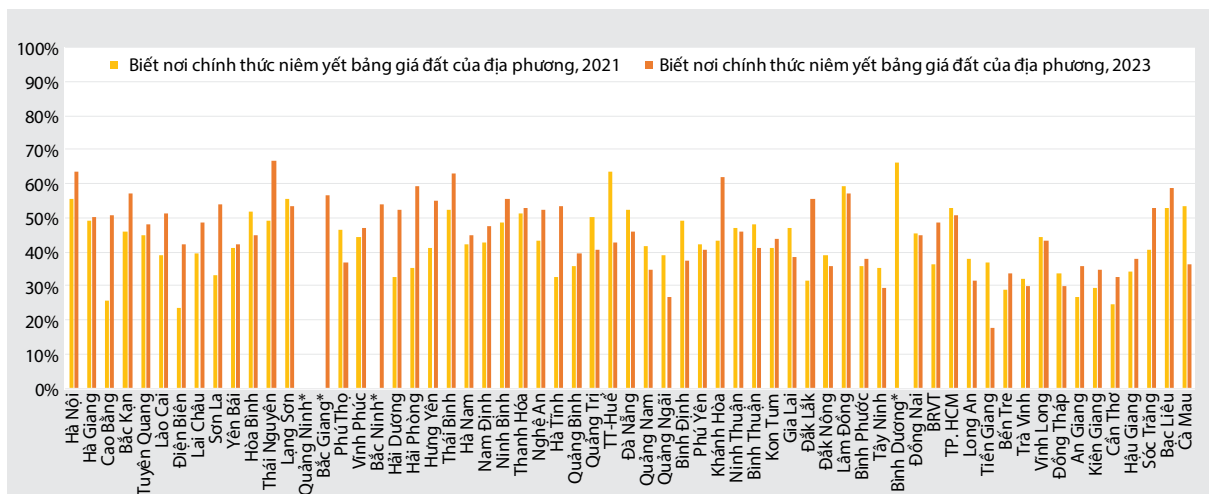
Tên tỉnh	2: Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định	2.1: Tiếp cận thông tin	2.2: Công khai danh sách hộ nghèo	2.3: Công khai thu, chi ngân sách cấp xã, phường	2.4: Công khai kế hoạch sử dụng đất, bảng giá đất
Hà Nội	5,6707	0,9837	1,8164	1,4431	1,4275
Hà Giang	5,8120	1,0171	1,9035	1,4327	1,4588
Cao Bằng	4,9857	0,7733	1,6277	1,2969	1,2878
Bắc Kạn	5,3958	1,0041	1,7251	1,3144	1,3523
Tuyên Quang	5,0237	0,7921	1,6334	1,2456	1,3527
Lào Cai	5,3572	0,8816	1,8245	1,3258	1,3253
Điện Biên	5,2514	0,9193	1,6700	1,2626	1,3996
Lai Châu	5,4656	1,0099	1,7531	1,4205	1,2820
Sơn La	5,1034	0,8718	1,6603	1,2562	1,3152
Yên Bái	5,1596	0,9178	1,5792	1,3371	1,3256
Hoà Bình	5,1274	0,9218	1,6600	1,2978	1,2478
Thái Nguyên	5,8433	1,0121	1,9091	1,4461	1,4760
Lạng Sơn	5,2937	0,8327	1,7500	1,3611	1,3499
Quảng Ninh*					
Bắc Giang	5,6870	0,9376	1,8965	1,3837	1,4692
Phú Thọ	5,3108	0,8219	1,8652	1,3093	1,3144
Vĩnh Phúc	5,2837	0,9103	1,7631	1,2918	1,3186
Bắc Ninh	5,8234	0,8805	2,0130	1,4534	1,4765
Hải Dương	5,0398	0,7660	1,7603	1,2483	1,2651
Hải Phòng	5,1073	0,8844	1,5997	1,2406	1,3825
Hưng Yên	5,4960	0,8666	1,7604	1,3486	1,5204
Thái Bình	5,6726	0,9015	1,8387	1,5041	1,4283
Hà Nam	5,0235	0,8003	1,6466	1,2673	1,3093
Nam Định	5,2143	0,8670	1,7442	1,3056	1,2975
Ninh Bình	5,3995	0,8620	1,7535	1,3502	1,4339
Thanh Hoá	5,4915	0,8480	1,8648	1,3487	1,4300
Nghệ An	5,2890	0,7937	1,8266	1,2718	1,3968
Hà Tĩnh	5,7491	0,9613	1,9273	1,4475	1,4130
Quảng Bình	5,2466	0,8935	1,7730	1,3376	1,2425
Quảng Trị	5,0076	0,8785	1,5158	1,3030	1,3103
Thừa Thiên-Huế	5,8356	0,9307	2,0273	1,5277	1,3499
Đà Nẵng	4,9587	0,8230	1,5821	1,3110	1,2426
Quảng Nam	4,5627	0,8059	1,4190	1,2026	1,1352
Quảng Ngãi	4,9118	0,7705	1,5669	1,2789	1,2955
Bình Định	5,4563	0,8542	1,7245	1,4171	1,4605
Phú Yên	4,6415	0,7580	1,4430	1,2467	1,1938
Khánh Hoà	5,8761	0,9540	1,9022	1,5073	1,5126
Ninh Thuận	5,5838	0,9135	1,8386	1,4770	1,3548
Bình Thuận	4,9966	0,8509	1,4330	1,3694	1,3433
Kon Tum	4,7103	0,7727	1,5092	1,2252	1,2033
Gia Lai	4,8494	0,8177	1,5920	1,2342	1,2055
Đắk Lắk	5,3089	0,8405	1,6777	1,2791	1,5116
Đắk Nông	4,3093	0,8258	1,3901	1,0322	1,0612
Lâm Đồng	4,7018	0,9011	1,3956	1,2290	1,1760
Bình Phước	4,5631	0,9033	1,3795	1,1780	1,1023
Tây Ninh	4,3770	0,7038	1,3492	1,1488	1,1752
Bình Dương*					
Đồng Nai	4,5910	0,8381	1,3458	1,1800	1,2272
Bà Rịa-Vũng Tàu	5,6430	0,9280	1,7848	1,4882	1,4420
TP. Hồ Chí Minh	5,1528	0,8775	1,5948	1,4029	1,2776
Long An	4,8038	0,8760	1,4369	1,3037	1,1871
Tiền Giang	4,5152	0,6955	1,3903	1,2406	1,1888
Bến Tre	4,5919	0,7419	1,4200	1,2286	1,2014
Trà Vinh	4,4062	0,7163	1,3009	1,1734	1,2157
Vĩnh Long	4,7011	0,7862	1,3241	1,2231	1,3677
Đồng Tháp	4,6667	0,8124	1,3356	1,2096	1,3090
An Giang	4,5846	0,7330	1,4790	1,1114	1,2613
Kiên Giang	4,8033	0,8197	1,3715	1,3197	1,2925
Cần Thơ	4,7525	0,8059	1,3997	1,2559	1,2910
Hậu Giang	4,4485	0,7347	1,3737	1,1224	1,2177
Sóc Trăng	5,4844	0,8481	1,7785	1,4539	1,4039
Bạc Liêu	5,5018	1,0530	1,5506	1,3747	1,5236
Cà Mau	4,4119	0,7429	1,2561	1,1747	1,2383

Ghi chú: Số liệu trong bảng biểu thị giá trị điểm trung bình một tỉnh/thành phố có thể đạt được trên thang điểm từ 1-10 với điểm chỉ số nội dung (ở cột đầu bên trái); và từ 0,25-2,5 điểm với điểm nội dung thành phần (ở bốn cột sau). Các tỉnh/thành phố được sắp xếp theo mã tỉnh. Điểm của từng tỉnh càng cao, biểu đồ thanh ngang càng dài sang bên phải. (*) Dữ liệu của hai tỉnh Bình Dương và Quảng Ninh bị khuyết do kết quả khảo sát 2023 vượt giá trị sai số cho phép trong thống kê.

Hình 3.2a: Tỷ lệ người trả lời biết đến kế hoạch sử dụng đất ở địa phương, 2021-2023



Hình 3.2b: Tỷ lệ người cho biết giá bồi thường cho phần đất bị thu hồi sát với giá giao dịch đất trên thị trường ở địa phương, 2021-2023



(*). Dữ liệu của các tỉnh này bị khuyết do kết quả khảo sát 2021 hoặc 2023 vượt giá trị sai số cho phép trong thống kê.

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

Chỉ số nội dung này gồm ba nội dung thành phần: (i) ‘Mức độ và hiệu quả tương tác với chính quyền địa phương’; (ii) ‘Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân’ và (iii) ‘Tiếp cận dịch vụ tư pháp’. Nội dung thành phần thứ nhất đo lường hiệu quả của các cuộc tiếp xúc công dân của các cấp chính quyền theo quy định của Luật tiếp công dân năm 2013. Nội dung thành phần thứ hai phản ánh về tính chủ động của công dân trong việc khiếu nại, tố cáo và mức độ hiệu quả của chính quyền trong giải quyết khiếu nại, tố cáo, giúp đánh giá phần nào hiệu quả thực thi Luật Khiếu nại năm 2011 và Luật Tố cáo năm 2011. Nội dung thành phần thứ ba đánh giá mức độ tin tưởng vào tòa án và cơ quan tư pháp địa phương, việc tiếp cận tòa án địa phương hoặc các cơ chế phi tòa án khi người dân cần giải quyết các tranh chấp dân sự.

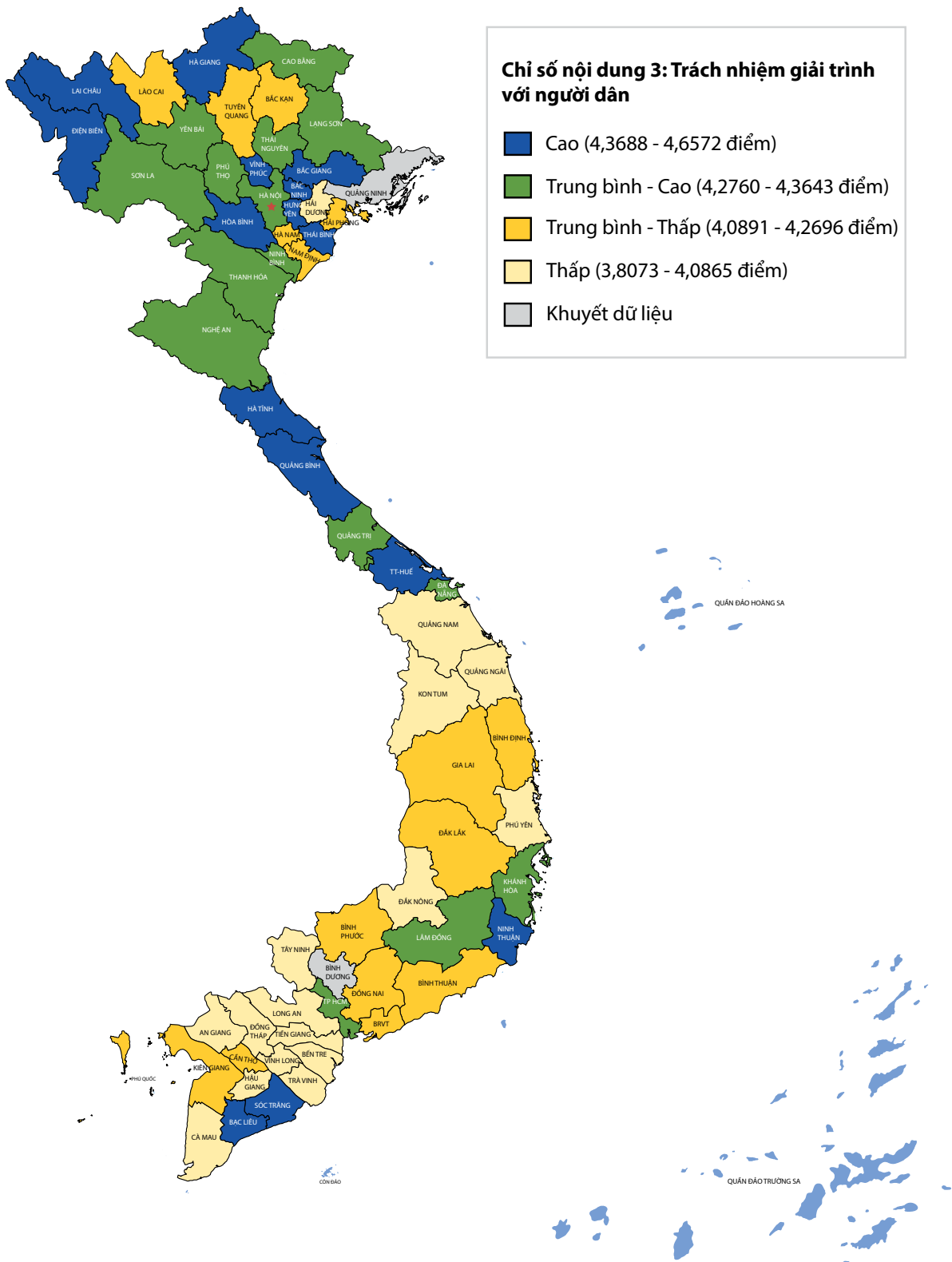
Phần này tóm tắt những phát hiện nghiên cứu chính về hiệu quả thực hiện trách nhiệm giải trình của chính

quyền các cấp theo đánh giá của người dân năm 2023. Trước hết, Hộp 3.3 trình bày một số kết quả phân tích trọng tâm của Chỉ số nội dung 3. Tiếp đến, Bản đồ 3.3 trình bày kết quả điểm chỉ số nội dung của các tỉnh/thành phố theo bốn nhóm tứ phân vị: (i) nhóm ‘cao’ gồm các tỉnh/thành phố có số điểm từ 4,37 đến 4,66 điểm; (ii) nhóm ‘trung bình – cao’ gồm các tỉnh/thành phố có số điểm từ 4,27 đến 4,36 điểm; (iii) nhóm ‘trung bình – thấp’ gồm các tỉnh/thành phố có số điểm từ 4,09 đến 4,26 điểm; và (iv) nhóm ‘thấp’ gồm các tỉnh/thành phố có số điểm từ 3,80 đến 4,08 điểm. Hình 3.3 thể hiện kết quả so sánh điểm của từng tỉnh/thành phố năm 2023 so với năm 2021. Bên cạnh đó, Bảng 3.3 cung cấp điểm thành phần năm 2023 của các tỉnh/thành phố cùng biểu đồ thanh thể hiện dự địa cần tiếp tục cải thiện. Cuối cùng, các hình 3.3a-3.3d trình bày kết quả ở cấp độ chỉ tiêu về hiệu quả tương tác giữa chính quyền với người dân khi có yêu cầu, khiếu nại, tố cáo cũng như mức độ tin cậy của người dân đối với các cơ chế giải quyết tranh chấp dân sự trong năm 2023.

Hộp 3.3: Một số phát hiện chính từ Chỉ số nội dung 3: Trách nhiệm giải trình với người dân năm 2023

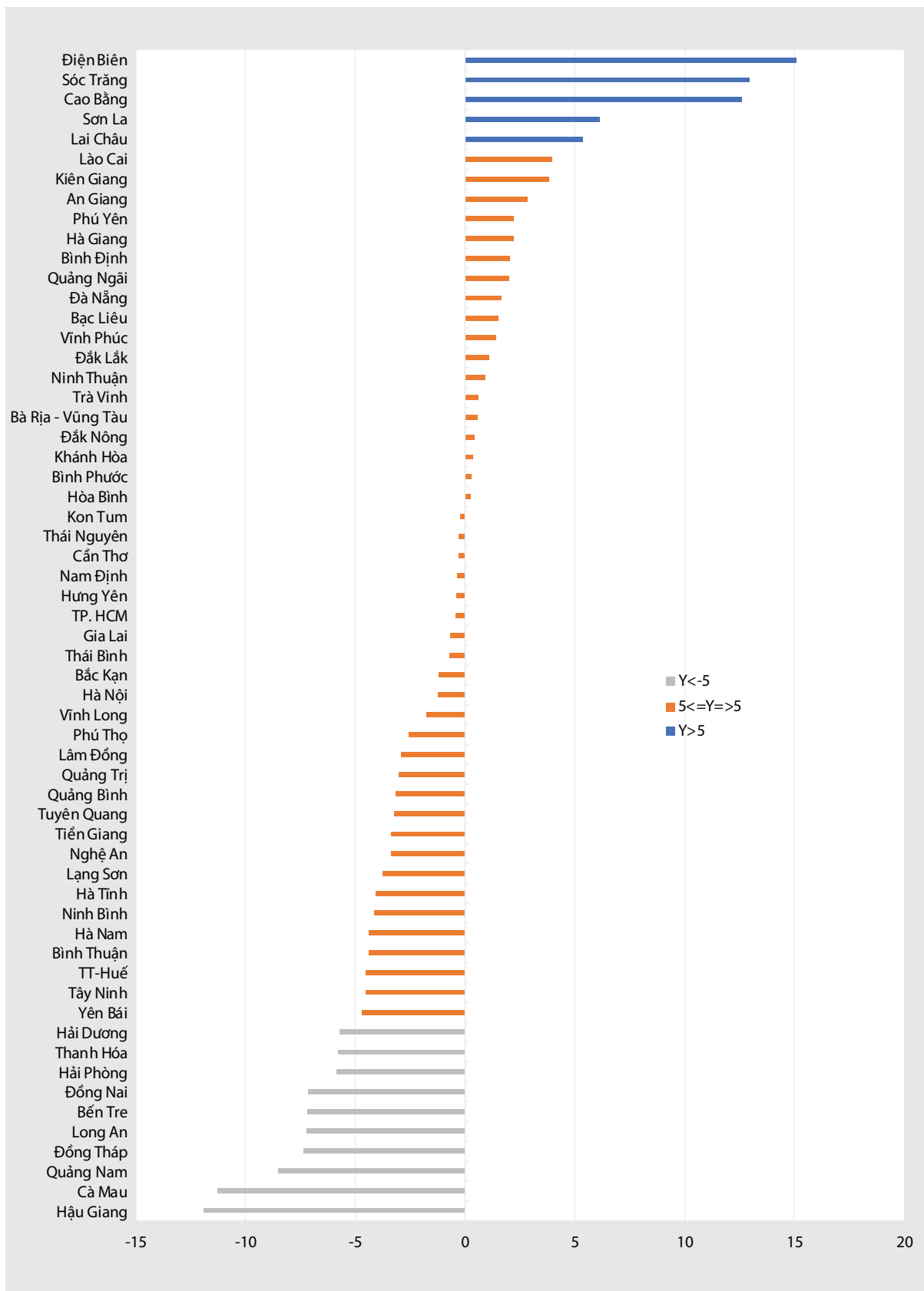
- Các tỉnh/thành phố trong nhóm ‘cao’ hoặc ‘trung bình-cao’ tập trung nhiều ở phía Bắc, tương tự kết quả của năm 2021 (xem Bản đồ 3.3). Trong số 15 tỉnh, thành phố thuộc nhóm ‘cao’ trong năm 2023, có 5 địa phương thuộc vùng Trung du và Miền núi phía Bắc và 5 địa phương thuộc vùng Bắc Trung Bộ và Duyên hải miền Trung. Ngược lại, 9 trong số 13 tỉnh, thành phố vùng Đồng bằng sông Cửu Long thuộc về nhóm 16 tỉnh đạt điểm ‘thấp’.
- Tất cả các tỉnh/thành phố đều đạt dưới 4,66 điểm trên thang đo từ 1-10 điểm (Bảng 3.3). Như trình bày ở Hình 3.3, nhìn chung không có sự tiến bộ đáng kể trong việc thực hiện trách nhiệm giải trình với người dân ở 44 tỉnh/thành phố trong năm 2023 so với năm 2021. Chỉ có 5 tỉnh (gồm Cao Bằng, Điện Biên, Lai Châu, Sóc Trăng và Sơn La) đạt một số tiến bộ trong năm 2023 so với kết quả năm 2021. Trong khi đó, điểm số của 10 tỉnh (gồm Bến Tre, Cà Mau, Đồng Nai, Đồng Tháp, Hải Dương, Hải Phòng, Hậu Giang, Long An, Quảng Nam và Thanh Hóa) có mức sụt giảm hơn 5% điểm so với kết quả năm 2021.
- Trong ba nội dung cấu thành Chỉ số nội dung 3, nội dung thành phần ‘Mức độ và hiệu quả tương tác với chính quyền địa phương’ của các tỉnh, thành phố đạt khoảng điểm cao nhất, dao động từ 1,65 đến 2,24 điểm trên thang đo từ 0,33-3,34 điểm. Trong số bốn vị trí được hỏi (gồm trường thôn/tổ trưởng tổ dân phố, cán bộ/công chức Ủy ban nhân dân, cán bộ Hội đồng nhân dân và cán bộ đoàn thể cấp xã), trường thôn/tổ trưởng tổ dân phố tiếp tục là kênh thường trực được người dân tin tưởng lựa chọn tương tác nhiều nhất khi có sự vụ cần giải quyết trong năm 2023. Tuy nhiên, mức độ tin tưởng này cũng giảm ở 44 tỉnh, thành phố so với năm 2021 (xem Hình 3.3a).
- Khi có khúc mắc, người dân có xu hướng tiếp cận cán bộ, công chức Ủy ban nhân dân xã/phường/thị trấn hơn đại biểu dân cử của họ ở Hội đồng nhân dân xã/phường/thị trấn, tương tự với kết quả khảo sát những năm trước. Khoảng cách này rất rõ nét ở tất cả các tỉnh, thành phố (Hình 3.3b).
- Trong ba nội dung thành phần, các tỉnh, thành phố đạt điểm thấp nhất ở nội dung về xử lý khiếu nại, tố cáo và đề xuất của công dân (xem Bảng 3.3), tương tự kết quả của những năm trước. Trung bình toàn quốc có gần 50% người trả lời cho biết họ đã gửi đề xuất, khuyến nghị, tố giác tới chính quyền địa phương; tuy nhiên, chưa đến một nửa trong số đó hài lòng với phúc đáp họ nhận được (Hình 3.3c). Những địa phương nơi có hơn 2/3 số người đã gửi đơn thư cho biết họ hài lòng với phúc đáp của chính quyền đó là Quảng Bình và Quảng Trị. Trong khi đó, những người đã gửi đơn thư ở An Giang, Hải Phòng, Long An, Tiền Giang và Trà Vinh ít hài lòng nhất với kết quả nhận được.
- Các cơ chế giải quyết tranh chấp dân sự phi tòa án chưa được người dân tin tưởng ở tất cả các tỉnh, thành phố, mặc dù đây là kênh hỗ trợ giải quyết tranh chấp từ sớm trước khi khởi kiện ra tòa án. Tương tự với phát hiện nghiên cứu những năm trước, tỉ lệ người trả lời cho biết họ sẽ giải quyết tranh chấp dân sự ở tòa án địa phương cao hơn rất nhiều so với tỉ lệ người lựa chọn giải quyết qua các thiết chế phi tòa án, ví dụ như qua các tổ hòa giải (xem Hình 3.3d). Tuy vậy, ở các tỉnh Hậu Giang, Quảng Bình, Đồng Tháp, Long An và Trà Vinh, tỉ lệ người trả lời tin tưởng vào các thiết chế phi tòa án là 20%, trong khi tỉ lệ tin tưởng vào tòa án ở những tỉnh này dao động từ 46% đến 57%.

Bản đồ 3.3: Trách nhiệm giải trình với người dân ở cấp tỉnh năm 2023 phân bố theo tứ phân vị



Chú giải: (i) Màu xanh da trời đại diện cho 15-16 tỉnh/thành phố trong nhóm 'Cao', có số điểm trong khoảng bách phân vị thứ $75 \leq x \leq 100$; (ii) Màu xanh lá cây đại diện cho 15-16 tỉnh/thành phố trong nhóm 'trung bình - cao', có số điểm trong khoảng bách phân vị thứ $50 \leq x < 75$; (iii) Màu vàng nhạt đại diện cho 15-16 tỉnh/thành phố trong nhóm 'trung bình - thấp', có số điểm trong khoảng bách phân vị thứ $25 \leq x < 50$; và, (iv) Màu ghi xám đại diện cho những tỉnh/thành phố khuyết dữ liệu do số liệu thu thập được không đảm bảo chất lượng (có giá trị độ lệch chuẩn $z > 2$ sau phân tích dữ liệu và có bằng chứng thực địa). Khoảng điểm của bốn nhóm chưa được làm tròn tới 2 số thập phân để bạn đọc có thể thấy được sự khác biệt giữa các nhóm là nhỏ hay lớn.

Hình 3.3: Mức thay đổi điểm ở Chỉ số nội dung 3: Trách nhiệm giải trình với người dân (2021-2023)



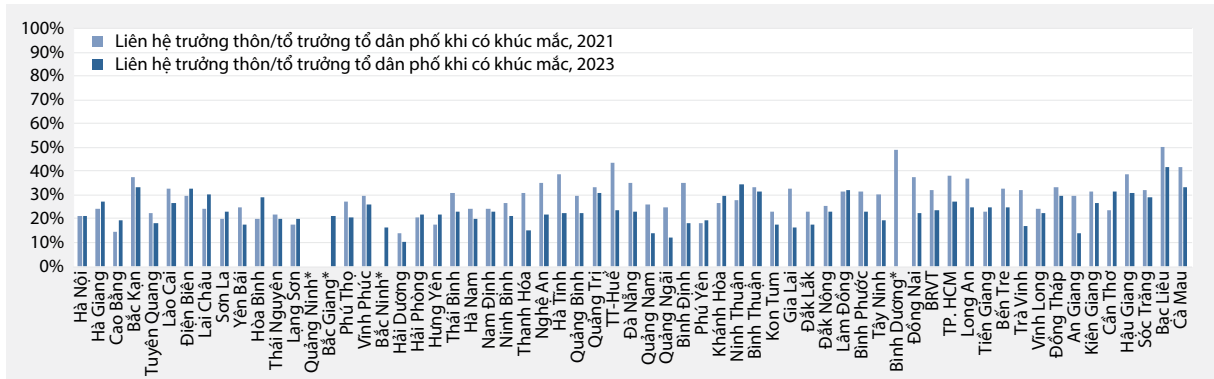
Ghi chú: Y = phần trăm (%) điểm thay đổi năm 2023 so với năm 2021, trong đó thay đổi ở mức ±5% điểm trở lên được xem là có ý nghĩa thống kê. Dữ liệu năm 2021 của hai tỉnh Bắc Giang và Bắc Ninh, và dữ liệu năm 2023 của hai tỉnh Bình Dương và Quảng Ninh không so sánh được do số liệu có độ lệch chuẩn lớn.

Bảng 3.3: Điểm thành phần của Chỉ số nội dung ‘Trách nhiệm giải trình với người dân’ năm 2023

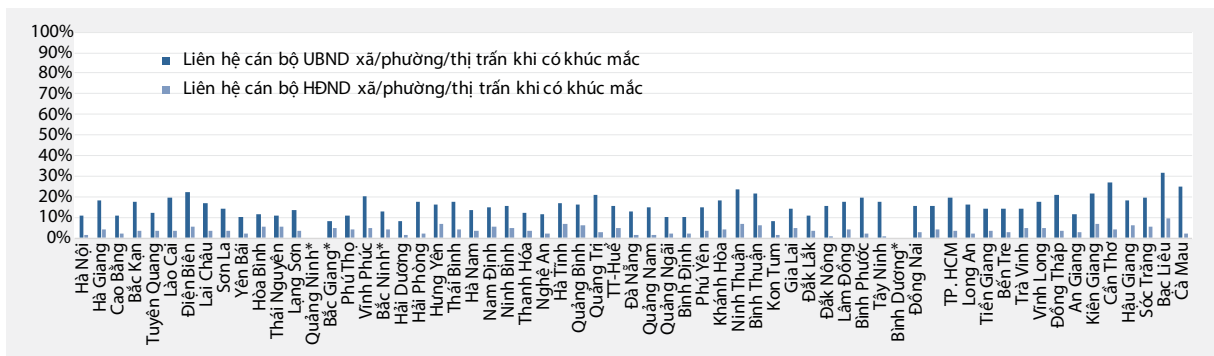
Tên tỉnh	3: Trách nhiệm giải trình với người dân	3.1: Hiệu quả tương tác với các cấp chính quyền	3.2: Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân	3.3: Tiếp cận dịch vụ tư pháp
Hà Nội	4,2760	1,9001	0,4157	1,9601
Hà Giang	4,3854	2,0766	0,5213	1,7875
Cao Bằng	4,3219	1,9439	0,4303	1,9477
Bắc Kạn	4,1974	1,9080	0,4651	1,8243
Tuyên Quang	4,2456	1,9380	0,4542	1,8533
Lào Cai	4,2258	1,9073	0,4969	1,8216
Điện Biên	4,4288	2,0494	0,5158	1,8636
Lai Châu	4,5131	1,9836	0,4951	2,0344
Sơn La	4,3282	1,9984	0,4785	1,8513
Yên Bái	4,3356	1,8676	0,5183	1,9497
Hoà Bình	4,4621	2,0337	0,5148	1,9136
Thái Nguyên	4,3562	1,8353	0,5240	1,9968
Lạng Sơn	4,3401	1,9396	0,4445	1,9560
Quảng Ninh*				
Bắc Giang	4,3875	1,9207	0,5301	1,9367
Phú Thọ	4,3579	1,9967	0,4524	1,9088
Vinh Phúc	4,4806	2,0295	0,4976	1,9536
Bắc Ninh	4,5467	1,9886	0,5557	2,0023
Hải Dương	3,8955	1,6475	0,4294	1,8186
Hải Phòng	4,1539	1,8660	0,4107	1,8772
Hưng Yên	4,4015	1,9540	0,5120	1,9356
Thái Bình	4,5241	2,0255	0,4799	2,0188
Hà Nam	4,2112	1,9321	0,4810	1,7981
Nam Định	4,2632	1,9904	0,4977	1,7751
Ninh Bình	4,3643	2,0571	0,4545	1,8528
Thanh Hoá	4,2973	1,7631	0,5200	2,0142
Nghệ An	4,3177	1,9326	0,4933	1,8918
Hà Tĩnh	4,5042	2,0630	0,5422	1,8990
Quảng Bình	4,4084	1,9986	0,6396	1,7702
Quảng Trị	4,2810	1,9181	0,6130	1,7499
Thừa Thiên-Huế	4,3688	1,9837	0,5083	1,8768
Đà Nẵng	4,3450	1,9333	0,4262	1,9854
Quảng Nam	3,8587	1,8145	0,4825	1,5617
Quảng Ngãi	4,0592	1,7393	0,5083	1,8117
Bình Định	4,2454	1,8428	0,4900	1,9126
Phú Yên	4,0020	1,8331	0,4642	1,7048
Khánh Hoà	4,3181	2,0421	0,4505	1,8254
Ninh Thuận	4,4239	2,1233	0,4609	1,8397
Bình Thuận	4,2166	2,0780	0,4283	1,7103
Kon Tum	4,0865	1,8997	0,4527	1,7341
Gia Lai	4,1498	1,8529	0,5163	1,7806
Đắk Lắk	4,2091	1,8716	0,4616	1,8759
Đắk Nông	4,0599	1,7926	0,4773	1,7899
Lâm Đồng	4,3124	2,0255	0,4415	1,8454
Bình Phước	4,1880	1,9405	0,4356	1,8119
Tây Ninh	4,0106	1,8742	0,4097	1,7267
Bình Dương*				
Đồng Nai	4,1376	1,9738	0,4258	1,7380
Bà Rịa-Vũng Tàu	4,2696	2,0513	0,4328	1,7856
TP. Hồ Chí Minh	4,3042	2,0013	0,4330	1,8699
Long An	3,8661	1,8271	0,4039	1,6351
Tiền Giang	3,9365	1,9220	0,3958	1,6187
Bến Tre	3,8073	1,8621	0,4190	1,5262
Trà Vinh	4,0087	1,8929	0,3885	1,7273
Vĩnh Long	3,9901	1,9368	0,4096	1,6437
Đồng Tháp	4,0032	1,9919	0,4693	1,5420
An Giang	4,0608	1,9297	0,4105	1,7206
Kiên Giang	4,2508	2,1224	0,4438	1,6846
Cần Thơ	4,0891	2,0753	0,4250	1,5887
Hậu Giang	3,9288	1,9948	0,4582	1,4759
Sóc Trăng	4,4934	2,0749	0,4869	1,9316
Bạc Liêu	4,6572	2,2390	0,5195	1,8987
Cà Mau	4,0719	2,0439	0,4374	1,5906

Ghi chú: Số liệu trong bảng biểu thị giá trị điểm trung bình một tỉnh/thành phố có thể đạt được trên thang điểm từ 1-10 với điểm chỉ số nội dung (ở cột đầu bên trái); và từ 0,25-2,5 điểm với điểm nội dung thành phần (ở bốn cột sau). Các tỉnh/thành phố được sắp xếp theo mã tỉnh. Điểm của từng tỉnh càng cao, biểu đồ thanh ngang càng dài sang bên phải. (*) Dữ liệu của hai tỉnh Bình Dương và Quảng Ninh bị khuyết do kết quả khảo sát 2023 vượt giá trị sai số cho phép trong thống kê.

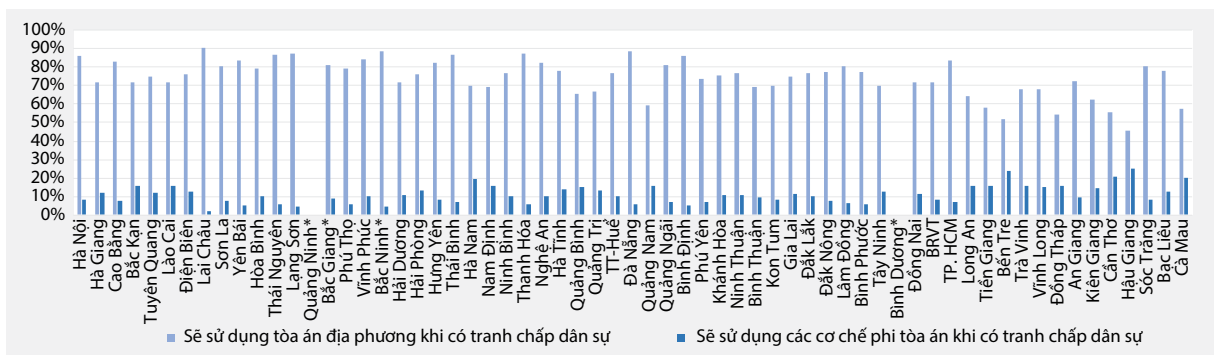
Hình 3.3a: Tỷ lệ người trả lời đã liên hệ trường thôn/tổ trưởng tổ dân phố để giải quyết khúc mắc, 2021-2023



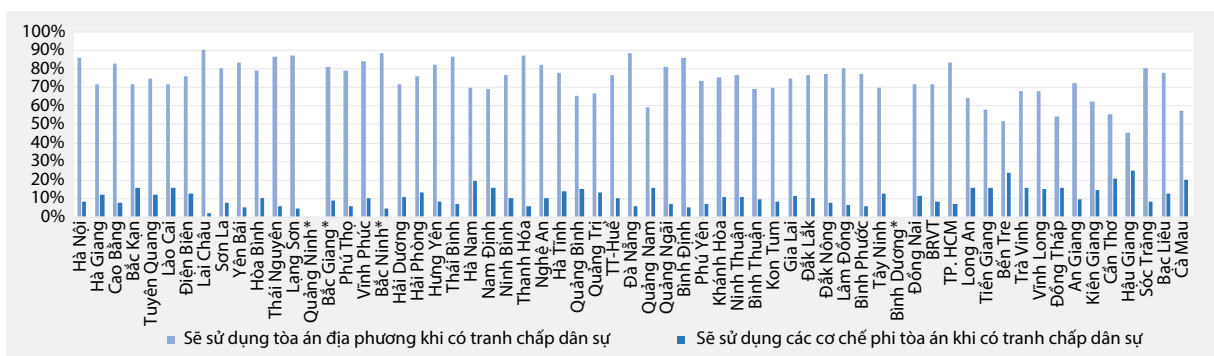
Hình 3.3b: Tỷ lệ người trả lời đã liên hệ cán bộ Ủy ban nhân dân xã/phường/thị trấn so với tỉ lệ người đã liên hệ cán bộ Hội đồng nhân dân cấp xã để giải quyết khúc mắc, 2023



Hình 3.3c: Tỷ lệ người trả lời đã gửi khuyến nghị, tố giác, tố cáo, khiếu nại so với tỉ lệ người cho biết đã được chính quyền phúc đáp thỏa đáng, 2023



Hình 3.3d: Tỷ lệ người trả lời cho biết họ sẽ sử dụng tòa án địa phương so với tỉ lệ người chọn các cơ chế phi tòa án khi cần giải quyết tranh chấp dân sự, 2023



(* Dữ liệu của các tỉnh này bị khuyết do kết quả khảo sát 2021 hoặc 2023 vượt giá trị sai số cho phép trong thống kê.

Chỉ số nội dung 4: Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công

Chỉ số nội dung này đo lường cảm nhận và trải nghiệm của người dân về hiệu quả phòng, chống tham nhũng của các cấp chính quyền qua bốn nội dung thành phần. Chỉ số cũng phản ánh mức độ chịu đựng tham nhũng của người dân cũng như sự quyết tâm giảm thiểu tham nhũng của chính quyền và người dân. Bốn nội dung thành phần cấu thành Chỉ số nội dung 4 gồm 'Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương', 'Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công', 'Công bằng trong tuyển dụng nhân lực vào khu vực công' và 'Quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương'.

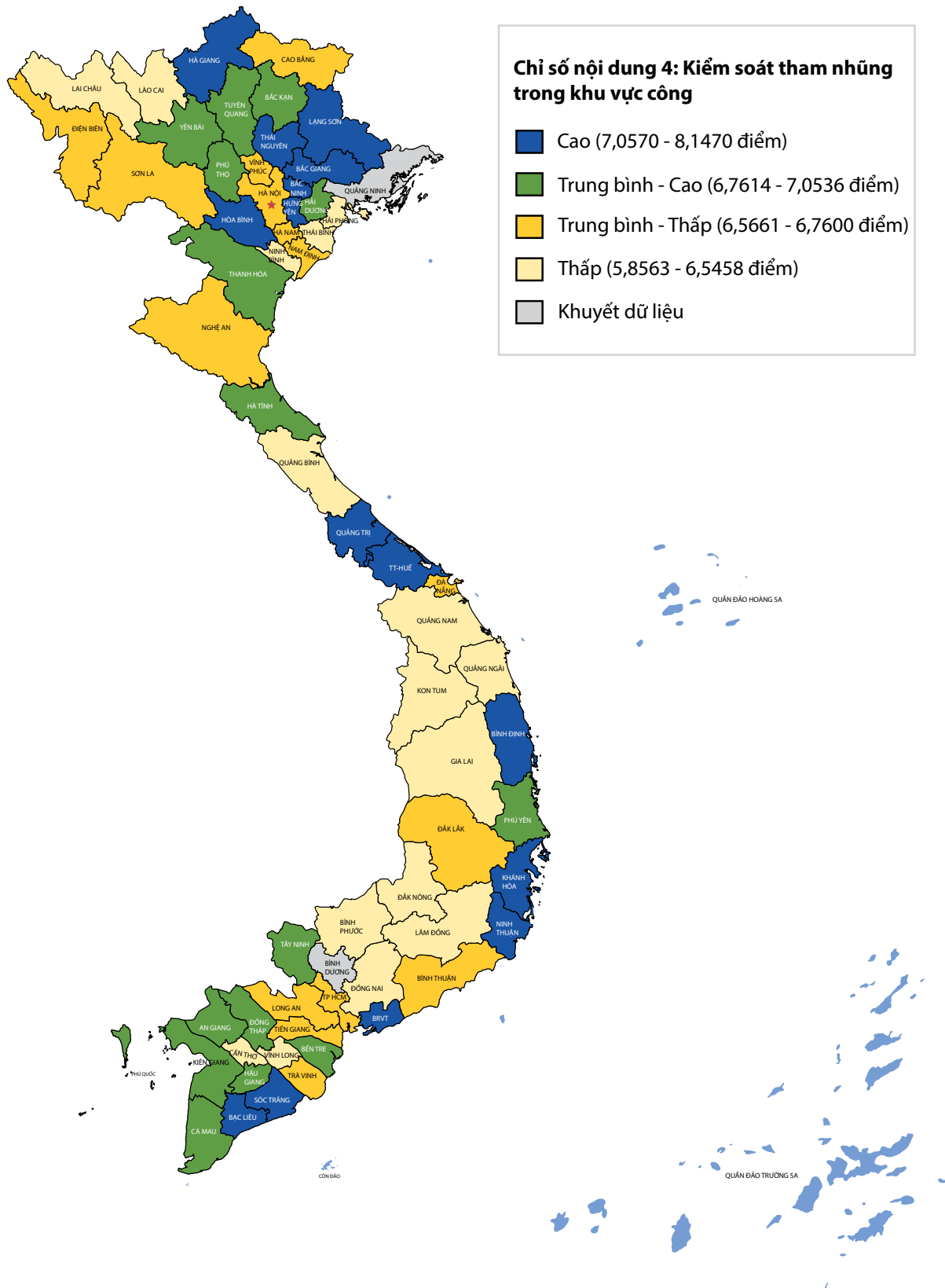
Phần này tóm tắt những phát hiện nghiên cứu chính về hiệu quả kiểm soát tham nhũng trong khu vực công của chính quyền địa phương trong năm 2023. Trước hết Hộp 3.4 trình bày một số kết quả phân tích trọng tâm của Chỉ số nội dung 4. Tiếp đến, Bản đồ 3.4

trình bày kết quả điểm chỉ số nội dung của các tỉnh/thành phố theo bốn nhóm tứ phân vị: (i) nhóm 'cao' gồm các tỉnh/thành phố có số điểm từ 7,06 đến 8,15 điểm; (ii) nhóm 'trung bình – cao' gồm các tỉnh/thành phố có số điểm từ 6,76 đến 7,05 điểm; (iii) nhóm 'trung bình – thấp' gồm các tỉnh/thành phố có số điểm từ 6,56 đến 6,76 điểm; và (iv) nhóm 'thấp' gồm các tỉnh/thành phố có số điểm từ 5,86 đến 6,55 điểm. Hình 3.4 thể hiện kết quả so sánh điểm của từng tỉnh/thành phố năm 2023 với năm 2021. Bảng 3.4 trình bày kết quả ở chỉ số nội dung, nội dung thành phần của các tỉnh/thành phố cùng biểu đồ thanh cho biết dự địa cần tiếp tục cải thiện. Ngoài ra, các Hình 3.4a-d biểu thị kết quả đánh giá của người dân về mức độ tham nhũng, hiện trạng vị thân trong tuyển dụng vào khu vực nhà nước, cũng như hiện trạng 'chung chi' trong cấp mới/cấp đổi giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (GCNQSDĐ) và sử dụng dịch vụ chăm sóc y tế ở bệnh viện công tuyến huyện năm 2023, có so sánh với kết quả năm 2021 của 59 tỉnh, thành phố có số liệu tin cậy và so sánh được qua các năm.

Hộp 3.4: Một số phát hiện chính từ Chỉ số nội dung 4: Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công năm 2023

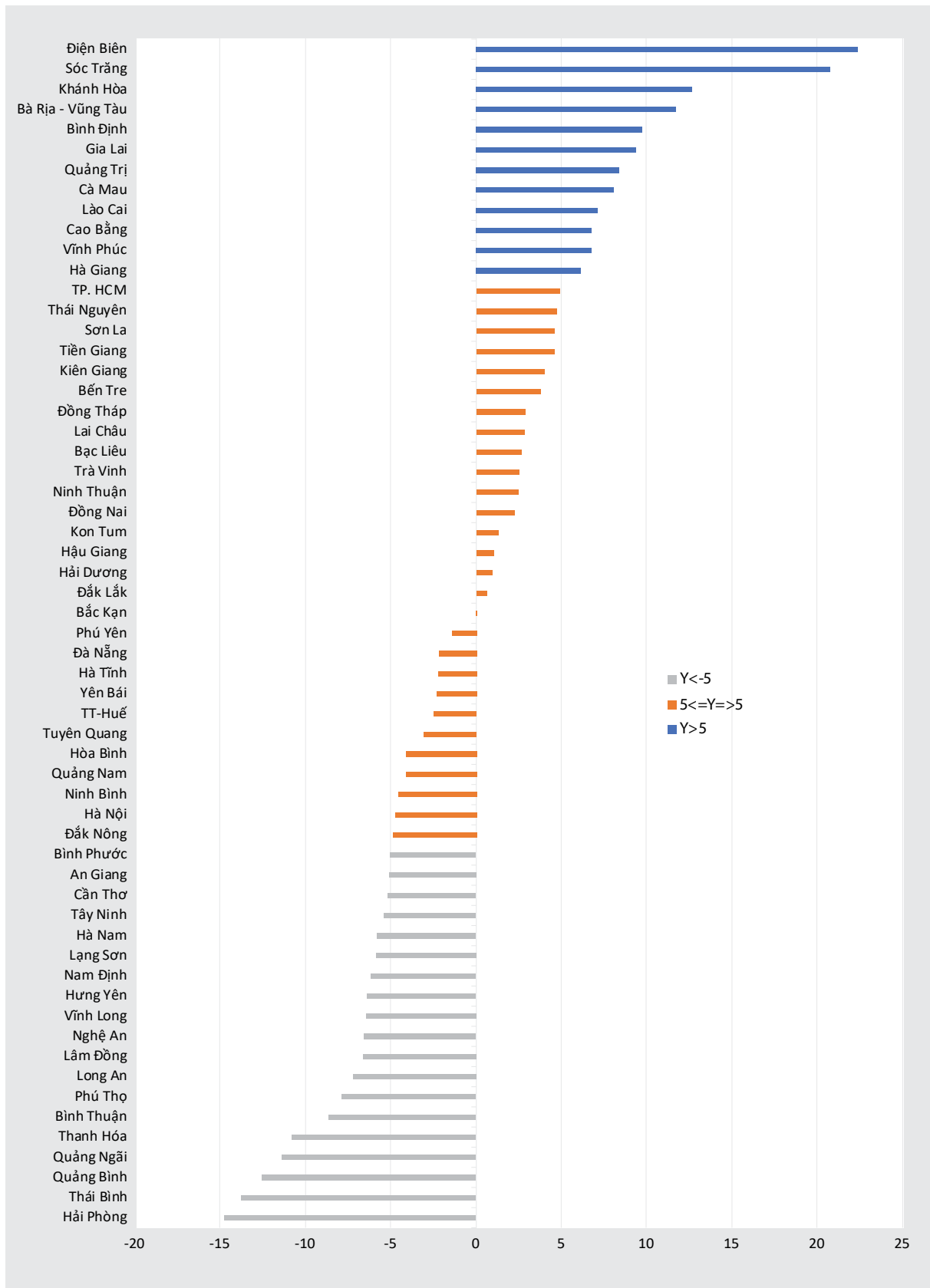
- Khác với kết quả những năm trước, kết quả năm 2023 (xem Bản đồ 3.4) cho thấy, 5 tỉnh thuộc vùng Bắc Trung Bộ và Duyên hải miền Trung cùng với 5 tỉnh thuộc vùng Trung du và miền núi phía Bắc có tên trong nhóm đạt điểm cao nhất ở Chỉ số nội dung 4. Trong khi đó, 4 trong 5 tỉnh vùng Tây Nguyên (trừ tỉnh Đắk Lắk thuộc nhóm trung bình – thấp) và 4 trong 11 tỉnh vùng Đồng bằng sông Hồng gia nhập nhóm đạt điểm thấp nhất.
- Điểm số của tất cả các tỉnh/thành phố dao động từ 5,86 đến 8,15 trên thang đo từ 1-10 điểm (Bảng 3.4). So với kết quả năm 2021, 12 tỉnh, thành phố có mức gia tăng về điểm đáng kể trong năm 2023, trong đó Điện Biên đạt mức gia tăng đáng kể nhất (22,3%) (xem Hình 3.4). Trong khi đó, có tới 19 tỉnh, thành phố có mức sụt giảm đáng kể trên 5%, trong đó Hải Phòng có mức sụt giảm đến 14,78% điểm so với kết quả của tỉnh năm 2021. Có tới 28 tỉnh/thành phố không đạt bước tiến đáng kể nào so với năm 2021.
- Trong bốn nội dung thành phần, nội dung thành phần 'Công bằng trong tuyển dụng nhân lực vào khu vực công' đạt mức điểm thấp nhất, với điểm số của các tỉnh, thành phố dao động từ 0,95 đến 1,71 trên thang đo từ 0,25 đến 2,5 điểm (Bảng 3.4). Tương tự kết quả của những năm trước, hiện trạng 'chung chi' để có việc làm trong khu vực nhà nước vẫn khá phổ biến ở tất cả các tỉnh/thành phố, không kể tỉnh giàu hay tỉnh nghèo (xem Hình 3.4a). Chẳng hạn, 3 địa phương đạt điểm thấp nhất là Bình Phước và Đắk Nông (hai địa phương còn nghèo) và Hải Phòng (địa phương có điều kiện kinh tế). Bên cạnh đó, Hình 3.4b cho thấy, mối quan hệ thân quen vẫn quan trọng khi muốn xin vào làm việc ở 5 vị trí công chức, viên chức cấp xã/phường/thị trấn (gồm công chức địa chính, công chức tư pháp, công an cấp xã, giáo viên tiểu học công lập, nhân viên văn phòng Ủy ban nhân dân xã/phường) ở tất cả các tỉnh, thành phố, đặc biệt là ở Gia Lai và Hà Nam. Ba tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu (BRVT), Thừa Thiên-Huế và Sóc Trăng là nơi hiện trạng 'vị thân' ít phổ biến hơn, song cũng chỉ đạt dưới 2,5 điểm trên thang đo từ 0-5 điểm ở chỉ tiêu đánh giá này.
- Tỷ lệ người làm thủ tục hành chính xin cấp mới hoặc cấp đổi giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (GCNQSDĐ) đã phải chi 'lót tay' dao động từ 19% đến 81% ở 61 tỉnh, thành phố, trong đó Tây Ninh là địa phương có tỷ lệ thấp nhất và Lâm Đồng là địa phương có tỷ lệ cao nhất năm 2023 (Hình 3.4c). Số tỉnh, thành phố có hơn 40% số người xin cấp mới/cấp đổi GCNQSDĐ đã phải chung chi đã giảm từ 43 địa phương năm 2021 xuống còn 34 địa phương năm 2023. Điều đáng khích lệ là tỷ lệ người phải chung chi khi làm GCNQSDĐ đã giảm ở 34 tỉnh, thành phố. Trong đó, so với năm 2021, tỷ lệ này đã giảm trên 20% ở 9 địa phương (Cà Mau, Cao Bằng, Điện Biên, Hà Tĩnh, Hậu Giang, Hưng Yên, Sóc Trăng, Tây Ninh và Tuyên Quang). Song, tỷ lệ phải chung chi khi làm GCNQSDĐ cũng tăng trên 20% ở 4 tỉnh, thành phố (Đà Nẵng, Hòa Bình, Lâm Đồng và Quảng Trị) sau 3 năm.
- Tỷ lệ người sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe ở bệnh viện công tuyến huyện cho biết họ đã phải trả chi phí ngoài quy định để được chăm sóc tốt hơn dao động từ 40% đến 80% ở 40 tỉnh/thành phố, tương tự kết quả năm 2021 (Hình 3.4d). Tỷ lệ này ở mức thấp nhất ở Bến Tre, Đà Nẵng và Kon Tum, song vẫn dao động trong khoảng 20-30%. So với năm 2021, tỷ lệ này giảm ở 32 tỉnh, thành phố. Các địa phương gồm Bắc Kạn, BRVT, Bình Định, Gia Lai, Ninh Bình và Thái Bình có tỷ lệ 'chung chi' khi đi khám, chữa bệnh tại bệnh viện tuyến huyện giảm từ 20% trở lên.

Bản đồ 3.4: Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công ở cấp tỉnh năm 2023 phân bố theo tứ phân vị



Chú giải: (i) Màu xanh da trời đại diện cho 15-16 tỉnh/thành phố trong nhóm 'Cao', có số điểm trong khoảng bách phân vị thứ $75 \leq x \leq 100$; (ii) Màu xanh lá cây đại diện cho 15-16 tỉnh/thành phố trong nhóm 'trung bình - cao', có số điểm trong khoảng bách phân vị thứ $50 \leq x < 75$; (iii) Màu da cam đại diện cho 15-16 tỉnh/thành phố trong nhóm 'trung bình - thấp', có số điểm trong khoảng bách phân vị thứ $25 \leq x < 50$; và, (iv) Màu vàng nhạt đại diện cho 15-16 tỉnh/thành phố trong nhóm 'thấp', có số điểm trong khoảng bách phân vị thứ $0 \leq x < 25$. Màu ghi xám đại diện cho những tỉnh/thành phố khuyết dữ liệu do số liệu thu thập được không đảm bảo chất lượng (có giá trị độ lệch chuẩn $z > 2$ sau phân tích dữ liệu và có bằng chứng thực địa). Khoảng điểm của bốn nhóm chưa được làm tròn tới 2 số thập phân để bạn đọc có thể thấy được sự khác biệt giữa các nhóm là nhỏ hay lớn.

Hình 3.4: Mức thay đổi điểm ở Chỉ số nội dung 4: Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công (2021-2023)



Ghi chú: Y = phần trăm (%) điểm thay đổi năm 2023 so với năm 2021, trong đó thay đổi ở mức $\pm 5\%$ điểm trở lên được xem là có ý nghĩa thống kê. Dữ liệu năm 2021 của hai tỉnh Bắc Giang và Bắc Ninh, và dữ liệu năm 2023 của hai tỉnh Bình Dương và Quảng Ninh không so sánh được do số liệu có độ lệch chuẩn lớn.

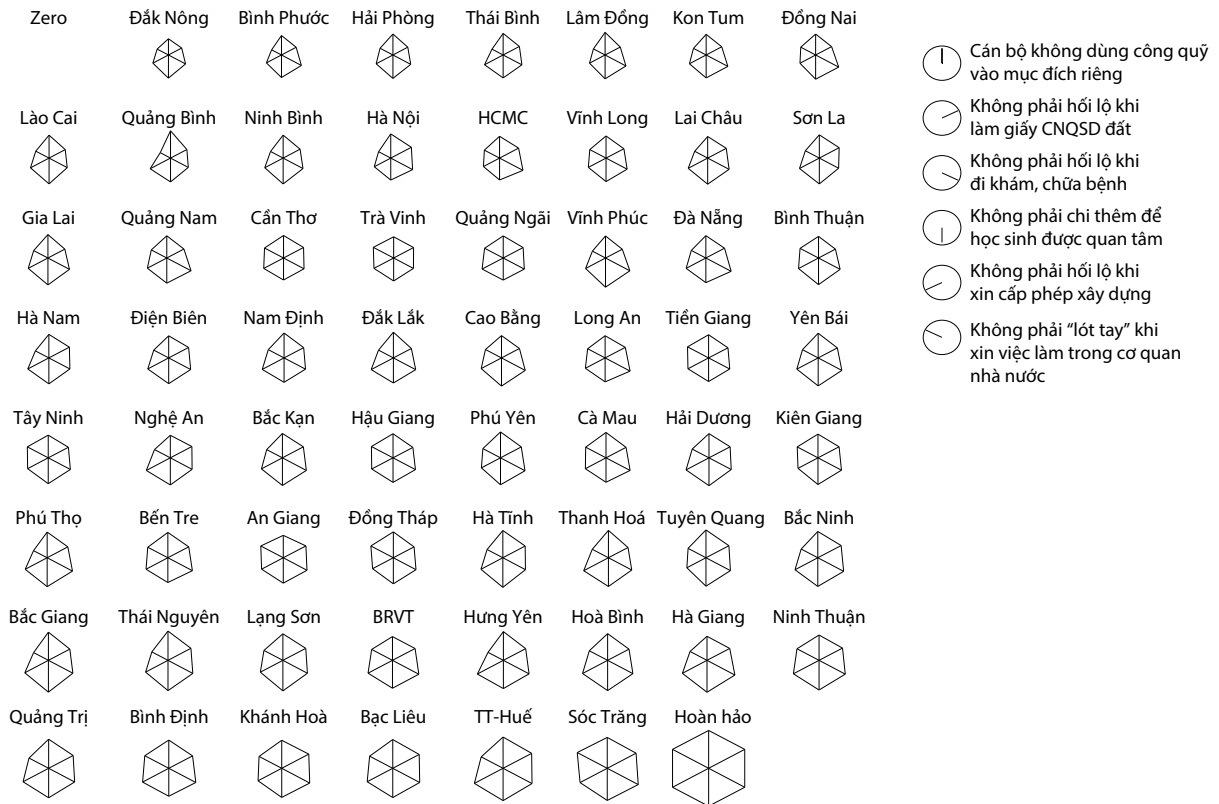
Bảng 3.4: Điểm thành phần của Chỉ số nội dung 'Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công' năm 2023

Tên tỉnh	4: Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công	4.1: Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền	4.2: Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công	4.3: Công bằng trong tuyển dụng vào nhà nước	4.4: Quyết tâm chống tham nhũng
Hà Nội	6,7348	1,5995	1,9141	1,1505	2,0707
Hà Giang	7,1751	1,7907	2,2080	1,2332	1,9431
Cao Bằng	6,7454	1,5892	2,0618	1,1380	1,9564
Bắc Kạn	6,8537	1,6950	2,0422	1,2080	1,9085
Tuyên Quang	6,8629	1,7571	2,0916	1,2116	1,8026
Lào Cai	6,3806	1,5353	1,9261	1,0770	1,8423
Điện Biên	6,6271	1,6328	1,9612	1,0797	1,9534
Lai Châu	6,4826	1,5727	1,9804	1,0548	1,8746
Sơn La	6,6088	1,6317	1,9494	1,0998	1,9279
Yên Bái	6,7614	1,6730	2,0684	1,1090	1,9110
Hoà Bình	7,2309	1,8205	2,1234	1,2988	1,9882
Thái Nguyên	7,2045	1,8450	2,1301	1,2634	1,9660
Lạng Sơn	7,0990	1,7979	2,1400	1,2440	1,9170
Quảng Ninh*					
Bắc Giang	7,1515	1,8201	2,1416	1,2245	1,9653
Phú Thọ	6,8925	1,7311	2,1251	1,0972	1,9391
Vĩnh Phúc	6,6689	1,5543	2,0766	1,1486	1,8894
Bắc Ninh	7,1588	1,8070	2,1321	1,2319	1,9880
Hải Dương	6,9967	1,7307	2,0566	1,2265	1,9830
Hải Phòng	6,3267	1,4395	1,8641	1,0808	1,9422
Hưng Yên	7,0570	1,8916	2,1030	1,1684	1,8941
Thái Bình	6,2523	1,5128	1,8750	1,0719	1,7925
Hà Nam	6,6085	1,6718	1,9687	1,0056	1,9624
Nam Định	6,5661	1,6950	1,9719	1,1349	1,7644
Ninh Bình	6,3939	1,5460	1,9375	1,0852	1,8252
Thanh Hoá	6,9686	1,7920	2,0782	1,1966	1,9019
Nghệ An	6,6789	1,7289	2,0135	1,1155	1,8210
Hà Tĩnh	7,0536	1,7876	2,0959	1,1957	1,9744
Quảng Bình	6,2326	1,6493	1,8739	0,9542	1,7552
Quảng Trị	7,1662	1,9317	2,1531	1,2114	1,8699
Thừa Thiên-Huế	7,5740	2,1044	2,2620	1,4411	1,7666
Đà Nẵng	6,6289	1,5925	2,0451	1,1087	1,8826
Quảng Nam	6,5458	1,5558	2,0459	1,1454	1,7987
Quảng Ngãi	5,8563	1,6365	1,9352	1,1792	1,1055
Bình Định	7,4530	1,9135	2,1484	1,4570	1,9341
Phú Yên	6,8087	1,6826	2,0599	1,1772	1,8891
Khánh Hoà	7,3734	1,9245	2,1570	1,4001	1,8918
Ninh Thuận	7,3609	1,8460	2,1347	1,4114	1,9689
Bình Thuận	6,7600	1,5515	2,0149	1,2543	1,9394
Kon Tum	6,2617	1,4474	1,9348	1,0086	1,8710
Gia Lai	6,4906	1,5783	1,9977	1,0232	1,8913
Đắk Lắk	6,6173	1,6859	1,9770	1,1633	1,7912
Đắk Nông	5,9589	1,3037	1,7989	0,9776	1,8786
Lâm Đồng	6,1929	1,4532	1,9432	0,9984	1,7981
Bình Phước	6,1097	1,3791	1,9112	0,9466	1,8728
Tây Ninh	6,8288	1,6432	2,0035	1,3000	1,8821
Bình Dương*					
Đồng Nai	6,4840	1,4389	1,9890	1,1315	1,9246
Bà Rịa-Vũng Tàu	7,2181	1,7789	2,1228	1,4032	1,9132
TP. Hồ Chí Minh	6,6335	1,5212	1,9458	1,1849	1,9817
Long An	6,7088	1,6176	2,0179	1,2195	1,8538
Tiền Giang	6,6372	1,6373	1,9412	1,3149	1,7438
Bến Tre	6,7834	1,7251	2,0250	1,2937	1,7396
Trà Vinh	6,6237	1,5940	1,9041	1,2314	1,8942
Vĩnh Long	6,3796	1,5356	1,9414	1,1395	1,7631
Đồng Tháp	6,9578	1,7130	2,0262	1,3456	1,8731
An Giang	6,8861	1,7035	2,0390	1,3191	1,8246
Kiên Giang	6,8893	1,6668	2,0458	1,2887	1,8879
Cần Thơ	6,4232	1,6221	1,9073	1,2191	1,6748
Hậu Giang	7,0010	1,6750	1,9933	1,3435	1,9891
Sóc Trăng	8,1470	2,0741	2,3003	1,7121	2,0605
Bạc Liêu	7,6585	1,9605	2,1579	1,4578	2,0824
Cà Mau	6,8578	1,6896	2,0131	1,2115	1,9435

Ghi chú: Số liệu trong bảng biểu thị giá trị điểm trung bình một tỉnh/thành phố có thể đạt được trên thang điểm từ 1-10 với điểm chỉ số nội dung (ở cột đầu bên trái); và từ 0,25-2,5 điểm với điểm nội dung thành phần (ở bốn cột sau). Các tỉnh/thành phố được sắp xếp theo mã tỉnh. Điểm của từng tỉnh càng cao, biểu đồ thanh ngang càng dài sang bên phải. (*) Dữ liệu của hai tỉnh Bình Dương và Quảng Ninh bị khuyết do kết quả khảo sát 2023 vượt giá trị sai số cho phép trong thống kê.

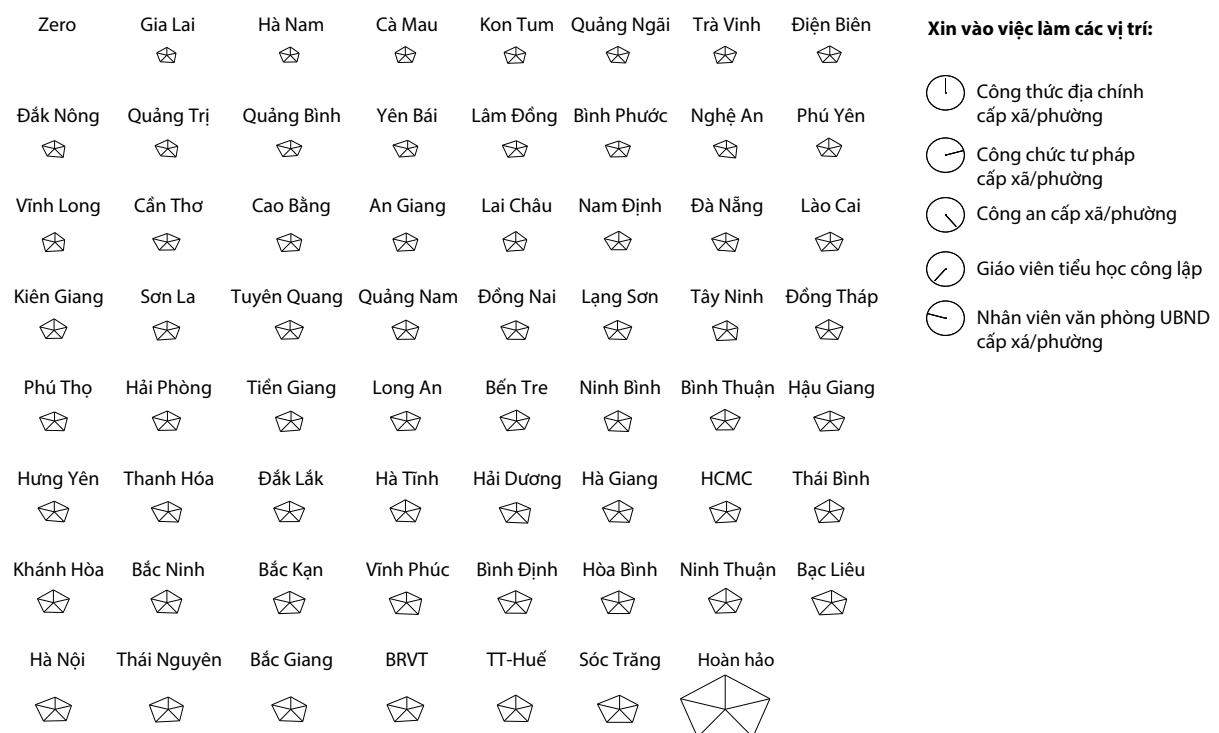
Hình 3.4a: Cảm nhận của người dân về một số biểu hiện tham nhũng năm 2023

(Độ dài các cạnh từ tâm điểm hình sao thể hiện tỉ lệ người trả lời đồng ý với các nhận định được nêu; 'Hoàn hảo' = 100% đồng ý; 'Zero' = 0% đồng ý)

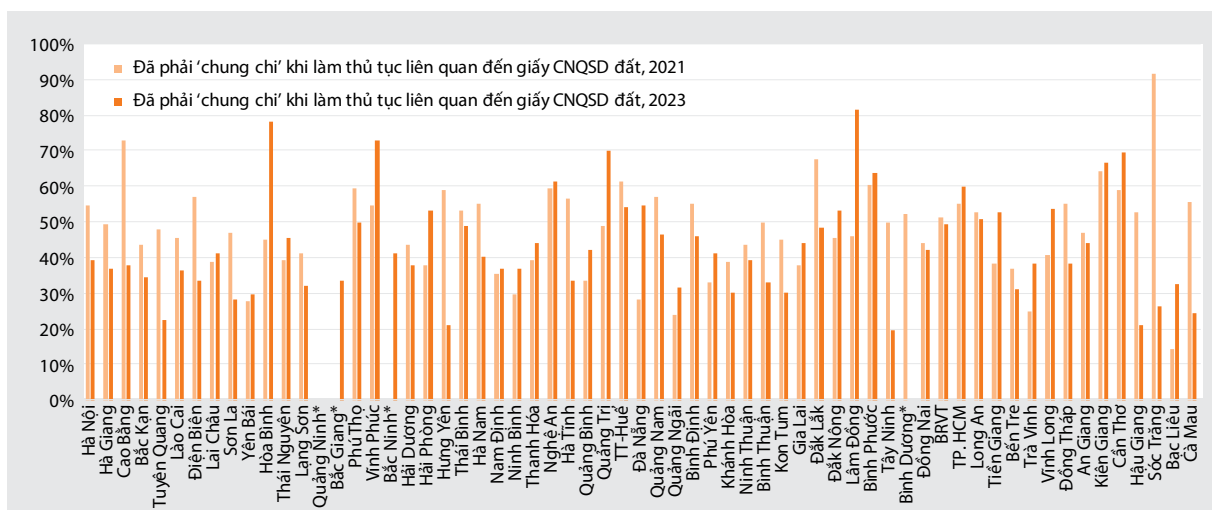


Hình 3.4b: Tầm quan trọng của quan hệ cá nhân khi xin việc vào khu vực nhà nước theo tỉnh/thành phố năm 2023

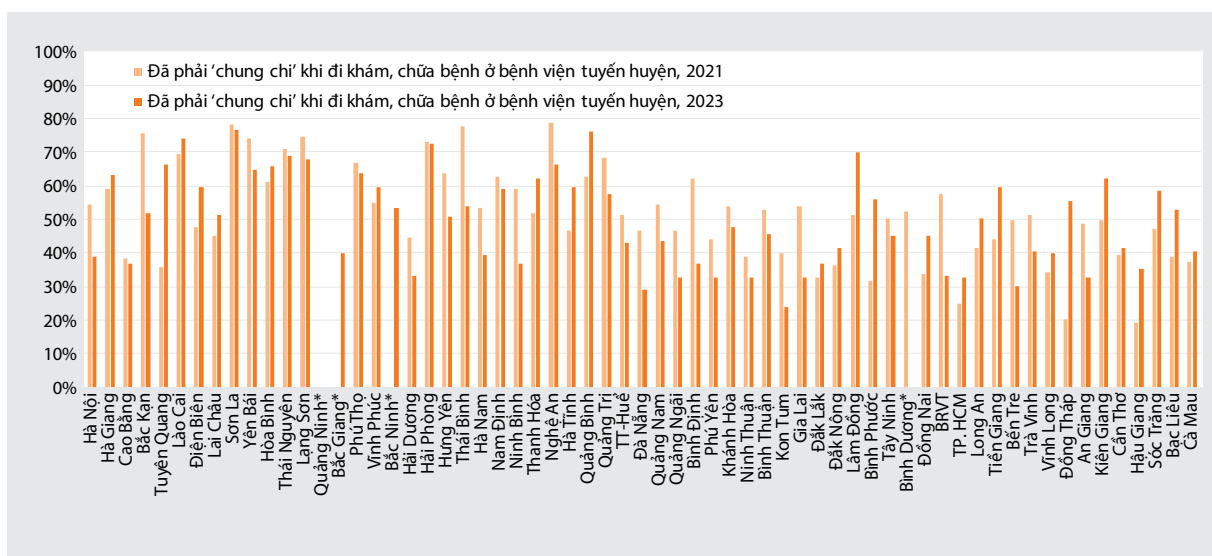
(Độ dài các cạnh từ tâm điểm hình sao thể hiện tỉ lệ người trả lời đồng ý với các nhận định được nêu; 'Hoàn hảo' = 100% đồng ý; 'Zero' = 0% đồng ý)



Hình 3.4c: Tỷ lệ người dân xin cấp mới, cấp đổi giấy chứng nhận quyền sử dụng đất đã phải 'chung chi' để làm xong thủ tục, 2021-2023



Hình 3.4d: Tỷ lệ người dân (có người thân hoặc bản thân) đi điều trị ở bệnh viện tuyến huyện/quận đã phải 'chung chi', 2021-2023



(*) Dữ liệu của các tỉnh này bị khuyết do kết quả khảo sát 2021 hoặc 2023 vượt giá trị sai số cho phép trong thống kê.

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: (i) dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền cơ sở; (ii) dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (GCNQSDĐ); và, (iii) dịch vụ hành chính công cấp xã/phường. Qua các chỉ tiêu đánh giá, các cấp chính quyền có thể đánh giá mức độ chuyên nghiệp và khả năng đáp ứng yêu cầu của người dân đối với dịch vụ hành chính công.

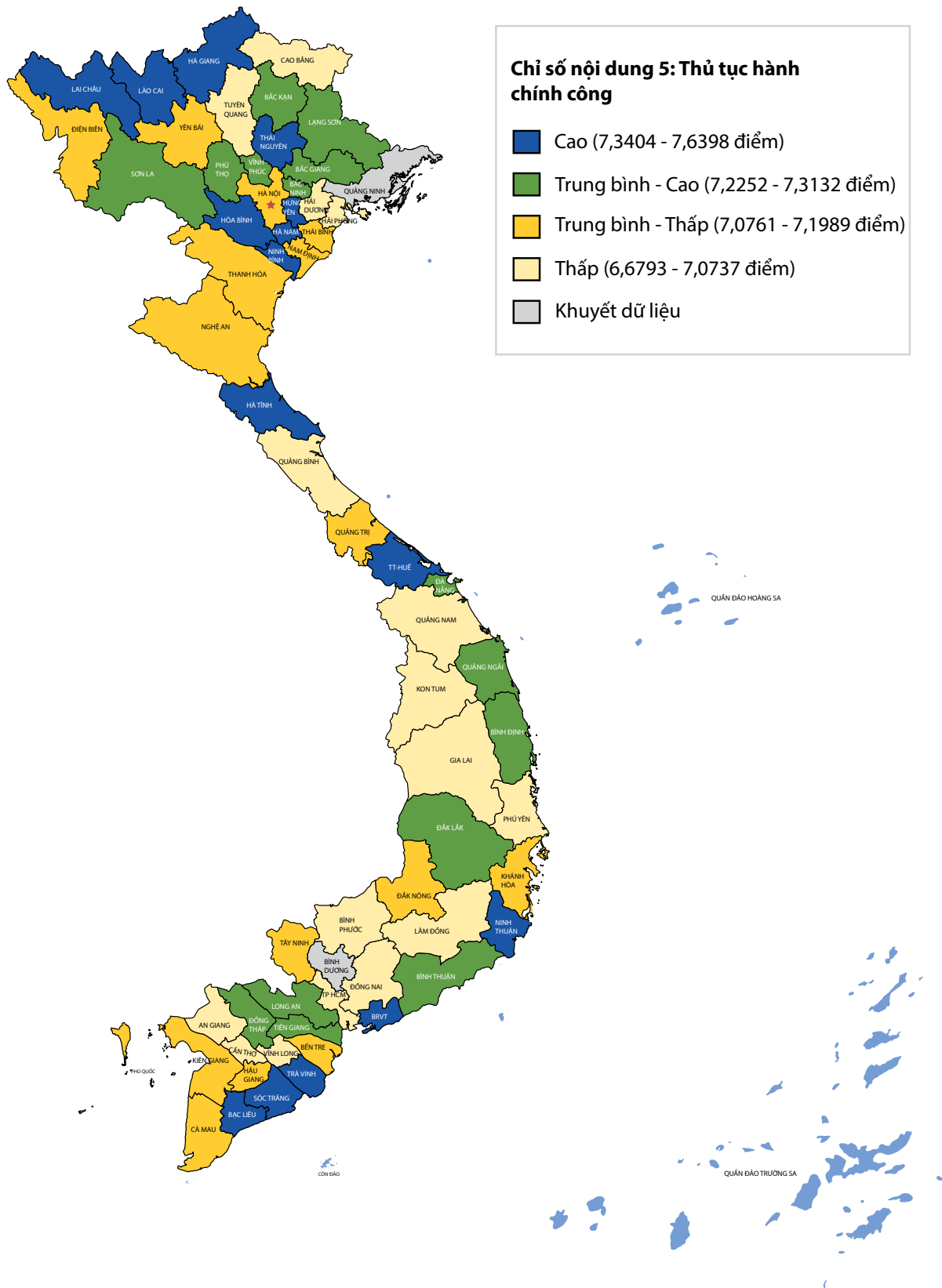
Phần này tóm tắt những phát hiện nghiên cứu chính về hiệu quả cung ứng dịch vụ hành chính công cho người dân năm 2023. Trước hết Hộp 3.5 trình bày một số kết quả phân tích trọng tâm của Chỉ số nội dung 5. Tiếp đến, Bản đồ 3.5 trình bày kết quả điểm chỉ số nội dung của các tỉnh/thành phố theo bốn nhóm tư phân vị: (i) nhóm ‘cao’ gồm các tỉnh/thành phố có số

điểm từ 7,34 đến 7,64 điểm; (ii) nhóm ‘trung bình – cao’ gồm các tỉnh/thành phố có số điểm từ 7,22 đến 7,31 điểm; (iii) nhóm ‘trung bình – thấp’ gồm các tỉnh/thành phố có số điểm từ 7,08 đến 7,20 điểm; và (iv) nhóm ‘thấp’ gồm các tỉnh/thành phố có số điểm từ 6,68 đến 7,07 điểm. Bên cạnh đó, Hình 3.5 thể hiện kết quả so sánh điểm của từng tỉnh/thành phố năm 2023 so với năm 2021. Bảng 3.5 trình bày kết quả ở chỉ số nội dung, nội dung thành phần của các tỉnh/thành phố. Bên cạnh đó, các hình 3.5a-d cho biết kết quả ở các tiêu chí đánh giá tổng chất lượng dịch vụ của ba nhóm dịch vụ hành chính công do chính quyền địa phương thực hiện, gồm thực hiện một số thủ tục hành chính ở bộ phận ‘một cửa’ ở xã/phường/thị trấn, cấp GCNQSDĐ (thực hiện ở bộ phận tiếp nhận và trả kết quả – bộ phận ‘một cửa’ cấp huyện/quận) và làm chứng thực, xác nhận cho người dân trong năm 2023 so với kết quả năm 2021 của 59 tỉnh, thành phố có số liệu tin cậy và so sánh được qua các năm.

Hộp 3.5: Một số phát hiện chính từ Chỉ số nội dung 5: Thủ tục hành chính công năm 2023

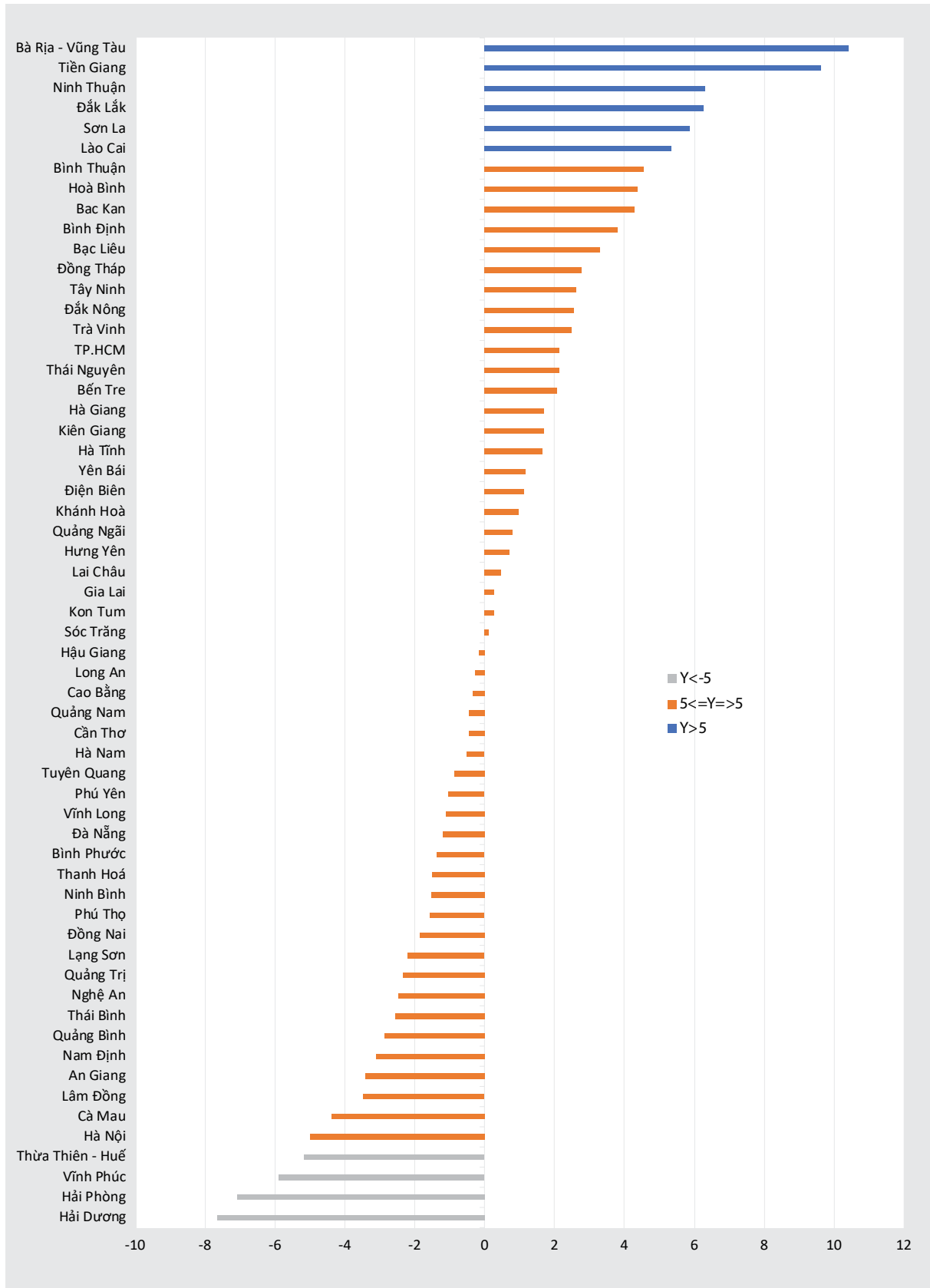
- Có sự phân bố đa dạng về vùng kinh tế trong nhóm 15 tỉnh, thành phố đạt điểm thuộc nhóm ‘cao’: 5 địa phương thuộc vùng Trung du và Miền núi phía Bắc, và 3 địa phương từ mỗi vùng trong vùng Đồng bằng sông Hồng, Bắc Trung Bộ và Duyên hải miền Trung, và Đồng bằng sông Cửu Long. Trong khi đó, 3 trong 5 địa phương vùng Tây Nguyên và 3 trong 5 địa phương vùng Đông Nam Bộ thuộc vào nhóm điểm ‘thấp’ (xem Bản đồ 3.5).
- Điểm số của các tỉnh, thành phố năm 2023 dao động từ 6,68 điểm đến 7,64 điểm trên thang từ 1-10 điểm (Bảng 3.5), thấp hơn so với khoảng điểm năm 2021 (Hình 3.9b). So với kết quả năm 2021, 5 tỉnh, thành phố có cải thiện đáng kể, trong đó Bà Rịa-Vũng Tàu và Tiền Giang đạt mức gia tăng về điểm tương ứng là 10,4% và 9,6%. Tuy nhiên, có tới 49 tỉnh/thành phố không có mức thay đổi nào, và 4 tỉnh (gồm Hải Dương, Hải Phòng, Vĩnh Phúc và Thừa Thiên-Huế) có mức suy giảm về điểm trên 5% so với năm 2021.
- Dịch vụ hành chính công liên quan đến cấp mới/cấp đổi GCNQSDĐ vẫn còn nhiều khó khăn hơn so với dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương và các thủ tục hành chính do cấp xã thực hiện. Bảng 3.5 cho thấy, điểm thành phần liên quan đến cấp mới/cấp đổi GCNQSDĐ của các tỉnh, thành phố dao động từ 1,98 đến 2,57 điểm trên thang từ 0,33-3,34 điểm, với khoảng rộng và thấp hơn so với hai dịch vụ hành chính công còn lại (các tỉnh, thành phố đạt từ 2,20 đến 2,63 điểm cho dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền cơ sở, và từ 2,28 đến 2,59 điểm cho dịch vụ hành chính công cấp xã/phường).
- Tương tự với kết quả năm 2021, người thực hiện các thủ tục nhân thân hoặc thủ tục hành chính do cấp xã xử lý ở hầu hết các tỉnh/thành phố có trải nghiệm khá tốt với dịch vụ này. Tuy nhiên, các tỉnh Kon Tum, Lâm Đồng và Phú Yên chưa đạt được mức điểm cao từ người dùng dịch vụ hành chính công cấp xã (Hình 3.5a). Thiếu niềm yết công khai phí và lệ phí thực hiện thủ tục hành chính ở bộ phận tiếp nhận và trả kết quả là vấn đề phổ biến ở cấp xã của tất cả các tỉnh, thành phố.
- Về tổng chất lượng dịch vụ hành chính công liên quan tới GCNQSDĐ, Hình 3.5b cho thấy những người đã làm thủ tục ở các tỉnh/thành phố có đánh giá khác nhau ở bốn tiêu chí, đặc biệt là ở tiêu chí ‘trả kết quả đúng lịch hẹn’. Riêng ở Cao Bằng, TP. Hồ Chí Minh, Quảng Bình và Vĩnh Long, người đã thực hiện xin cấp GCNQSDĐ đánh giá thấp hơn ở cả bốn tiêu chí về dịch vụ hành chính của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ở cấp huyện. Bạc Liêu, Hưng Yên, Ninh Thuận, Trà Vinh và Thừa Thiên-Huế được đánh giá cao nhất, song điểm của cả 5 địa phương vẫn khá xa so với điểm hoàn hảo. Trễ hẹn trả GCNQSDĐ là vấn đề nổi cộm nhất ở hầu hết các tỉnh, thành phố. Điều đáng khích lệ là ở 38 tỉnh, thành phố, người đã làm thủ tục xin cấp mới/cấp đổi GCNQSDĐ năm 2023 cho biết họ ít phải đi qua nhiều cửa, gặp nhiều người hơn so với năm 2021 (Hình 3.5c).
- Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương từ cấp tỉnh đến cấp xã được đánh giá cao ở tất cả các tỉnh/thành phố, với số điểm dao động từ 3,56 đến 4 điểm trên thang đo từ 0-4 điểm. Qua ba năm 2021-2023, dịch vụ này ở 34 tỉnh, thành phố được đánh giá ngày càng cao, nhất là ở BRVT (tăng 0,62 điểm so với điểm của tỉnh năm 2021) (Hình 3.5c).

Bản đồ 3.5: Thủ tục hành chính công ở cấp tỉnh năm 2023 phân bố theo tứ phân vị



Chú giải: (i) Màu xanh da trời đại diện cho 15-16 tỉnh/thành phố trong nhóm ‘Cao’, có số điểm trong khoảng bách phân vị thứ $75 \leq x \leq 100$; (ii) Màu xanh lá cây đại diện cho 15-16 tỉnh/thành phố trong nhóm ‘trung bình – cao’, có số điểm trong khoảng bách phân vị thứ $50 \leq x < 75$; (iii) Màu da cam đại diện cho 15-16 tỉnh/thành phố trong nhóm ‘trung bình – thấp’, có số điểm trong khoảng bách phân vị thứ $25 \leq x < 50$; và, (iv) Màu vàng nhạt đại diện cho 15-16 tỉnh/thành phố trong nhóm ‘thấp’, có số điểm trong khoảng bách phân vị thứ $0 \leq x < 25$. Màu ghi xám đại diện cho những tỉnh/thành phố khuyết dữ liệu do số liệu thu thập được không đảm bảo chất lượng (có giá trị độ lệch chuẩn $z > 2$ sau phân tích dữ liệu và có bằng chứng thực địa). Khoảng điểm của bốn nhóm chưa được làm tròn tới 2 số thập phân để bạn đọc có thể thấy được sự khác biệt giữa các nhóm là nhỏ hay lớn.

Hình 3.5: Mức thay đổi điểm ở Chỉ số nội dung 5: Thủ tục hành chính công (2021-2023)



Ghi chú: Y = phần trăm (%) điểm thay đổi năm 2023 so với năm 2021, trong đó thay đổi ở mức $\pm 5\%$ điểm trở lên được xem là có ý nghĩa thống kê. Dữ liệu năm 2021 của hai tỉnh Bắc Giang và Bắc Ninh, và dữ liệu năm 2023 của hai tỉnh Bình Dương và Quảng Ninh không so sánh được do số liệu có độ lệch chuẩn lớn.

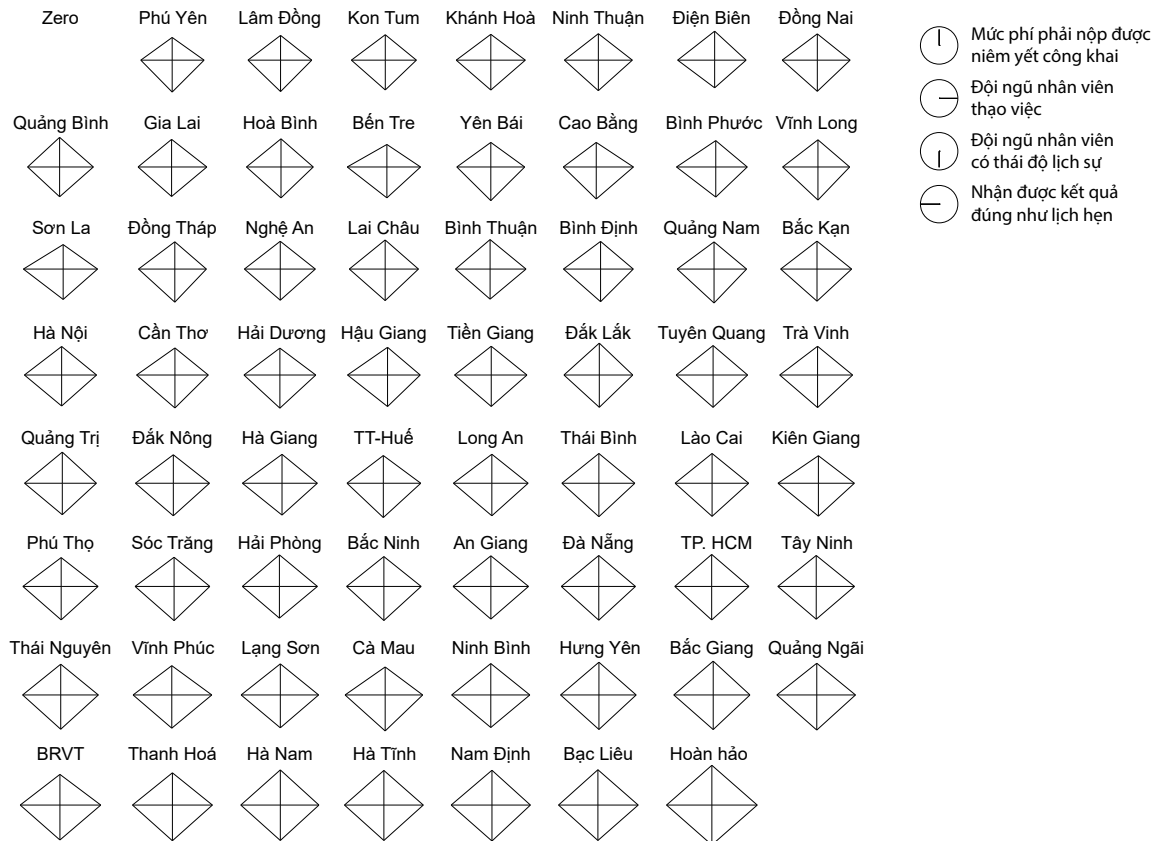
Bảng 3.5: Điểm thành phần của Chỉ số nội dung 'Thủ tục hành chính công' năm 2023

Tên tỉnh	5: Thủ tục hành chính công	5.1: Chứng thực, xác nhận của chính quyền	5.2: Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	5.3: Thủ tục hành chính cấp xã/phường
Hà Nội	7,1611	2,4157	2,3498	2,3956
Hà Giang	7,3943	2,6253	2,2856	2,4835
Cao Bằng	6,8293	2,3284	2,1057	2,3952
Bắc Kạn	7,2522	2,5721	2,2493	2,4309
Tuyên Quang	7,0660	2,5152	2,0893	2,4615
Lào Cai	7,4679	2,5744	2,3887	2,5047
Điện Biên	7,1951	2,4597	2,3381	2,3972
Lai Châu	7,3947	2,4568	2,5327	2,4052
Sơn La	7,3132	2,4457	2,4831	2,3844
Yên Bái	7,1989	2,5311	2,3280	2,3398
Hoà Bình	7,3462	2,5333	2,3791	2,4338
Thái Nguyên	7,4420	2,4842	2,4725	2,4853
Lạng Sơn	7,2880	2,5043	2,3262	2,4575
Quảng Ninh*				
Bắc Giang	7,3001	2,4239	2,3665	2,5096
Phú Thọ	7,2723	2,4816	2,3594	2,4313
Vinh Phúc	7,3103	2,4231	2,3966	2,4906
Bắc Ninh	7,2747	2,3663	2,4089	2,4995
Hải Dương	6,7793	2,1957	2,1638	2,4198
Hải Phòng	6,9351	2,3515	2,1908	2,3928
Hưng Yên	7,5595	2,4643	2,5268	2,5684
Thái Bình	7,0967	2,4001	2,2710	2,4256
Hà Nam	7,4572	2,5143	2,3511	2,5918
Nam Định	7,1895	2,3756	2,3208	2,4932
Ninh Bình	7,5158	2,5108	2,4665	2,5384
Thanh Hoá	7,1907	2,3562	2,3036	2,5309
Nghệ An	7,0761	2,3383	2,3163	2,4215
Hà Tĩnh	7,5358	2,6007	2,3828	2,5523
Quảng Bình	6,8270	2,2529	2,1351	2,4390
Quảng Trị	7,1043	2,3764	2,3120	2,4158
Thừa Thiên-Huế	7,3418	2,5266	2,3761	2,4391
Đà Nẵng	7,2374	2,3540	2,4091	2,4743
Quảng Nam	6,9010	2,3790	1,9841	2,5379
Quảng Ngãi	7,2627	2,2640	2,5319	2,4668
Bình Định	7,2301	2,3994	2,4646	2,3661
Phú Yên	6,6793	2,2091	2,1516	2,3186
Khánh Hoà	7,1770	2,4094	2,3637	2,4039
Ninh Thuận	7,5599	2,4574	2,5685	2,5340
Bình Thuận	7,2866	2,3604	2,4149	2,5114
Kon Tum	6,8741	2,2472	2,3454	2,2815
Gia Lai	6,9227	2,2915	2,3193	2,3119
Đắk Lắk	7,2269	2,4634	2,3761	2,3874
Đắk Nông	7,0977	2,3718	2,3244	2,4015
Lâm Đồng	7,0737	2,3450	2,2963	2,4324
Bình Phước	7,0298	2,3806	2,3328	2,3163
Tây Ninh	7,1959	2,3325	2,4010	2,4624
Bình Dương*				
Đồng Nai	7,0263	2,3722	2,2946	2,3596
Bà Rịa-Vũng Tàu	7,4515	2,4794	2,4784	2,4936
TP. Hồ Chí Minh	7,0510	2,4135	2,2248	2,4127
Long An	7,2252	2,3637	2,3870	2,4746
Tiền Giang	7,2813	2,3758	2,4504	2,4551
Bến Tre	7,1337	2,3778	2,3477	2,4083
Trà Vinh	7,3404	2,4611	2,4198	2,4595
Vĩnh Long	6,9903	2,3390	2,1928	2,4584
Đồng Tháp	7,3098	2,3908	2,4517	2,4672
An Giang	7,0038	2,2814	2,3190	2,4034
Kiên Giang	7,1431	2,3679	2,2763	2,4990
Cần Thơ	7,0732	2,3566	2,3024	2,4142
Hậu Giang	7,1214	2,3409	2,3281	2,4524
Sóc Trăng	7,4360	2,5092	2,4170	2,5099
Bạc Liêu	7,6398	2,6335	2,4353	2,5709
Cà Mau	7,1274	2,3992	2,2152	2,5130

Ghi chú: Số liệu trong bảng biểu thị giá trị điểm trung bình một tỉnh/thành phố có thể đạt được trên thang điểm từ 1-10 với điểm chỉ số nội dung (ở cột đầu bên trái); và từ 0,25-2,5 điểm với điểm nội dung thành phần (ở bốn cột sau). Các tỉnh/thành phố được sắp xếp theo mã tỉnh. Điểm của từng tỉnh càng cao, biểu đồ thanh ngang càng dài sang bên phải. (*) Dữ liệu của hai tỉnh Bình Dương và Quảng Ninh bị khuyết do kết quả khảo sát 2023 vượt giá trị sai số cho phép trong thống kê.

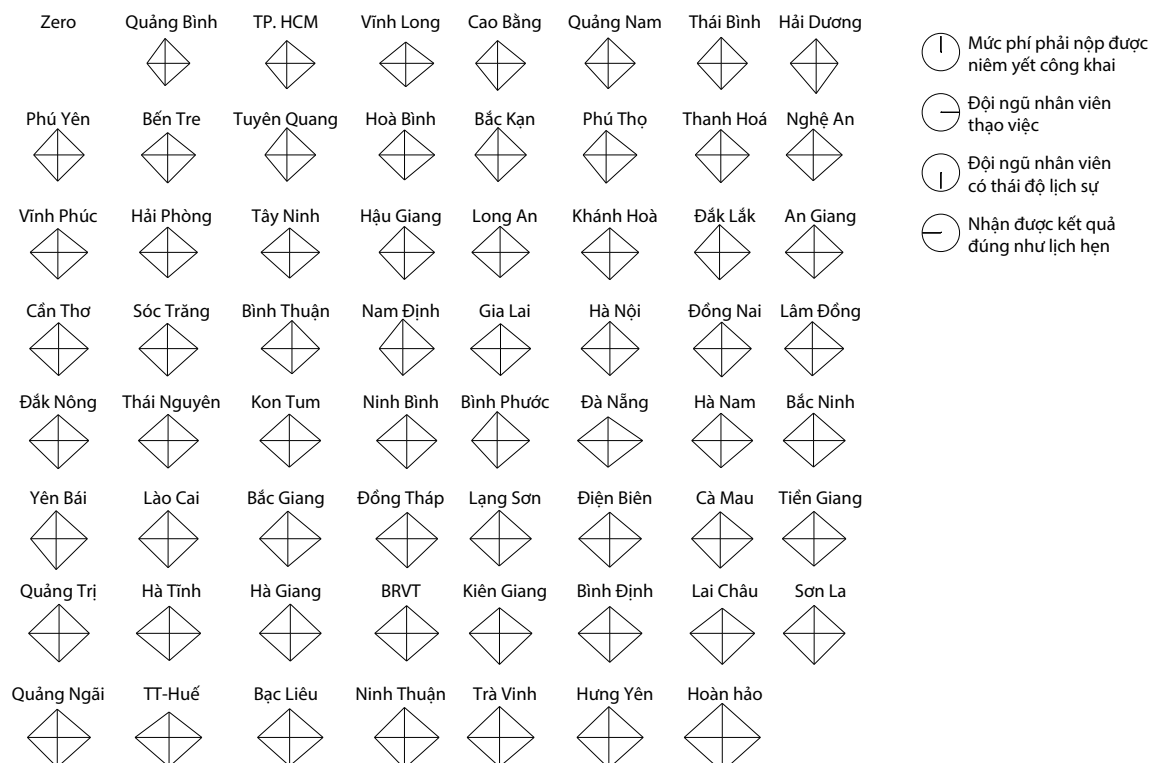
Hình 3.5a: Chất lượng dịch vụ hành chính cấp xã/phường/thị trấn năm 2023

(Độ dài các cạnh từ tâm điểm hình sao thể hiện tỉ lệ người trả lời đồng ý với các nhận định được nêu; 'Hoàn hảo' = 100% đồng ý; 'Zero' = 0% đồng ý)

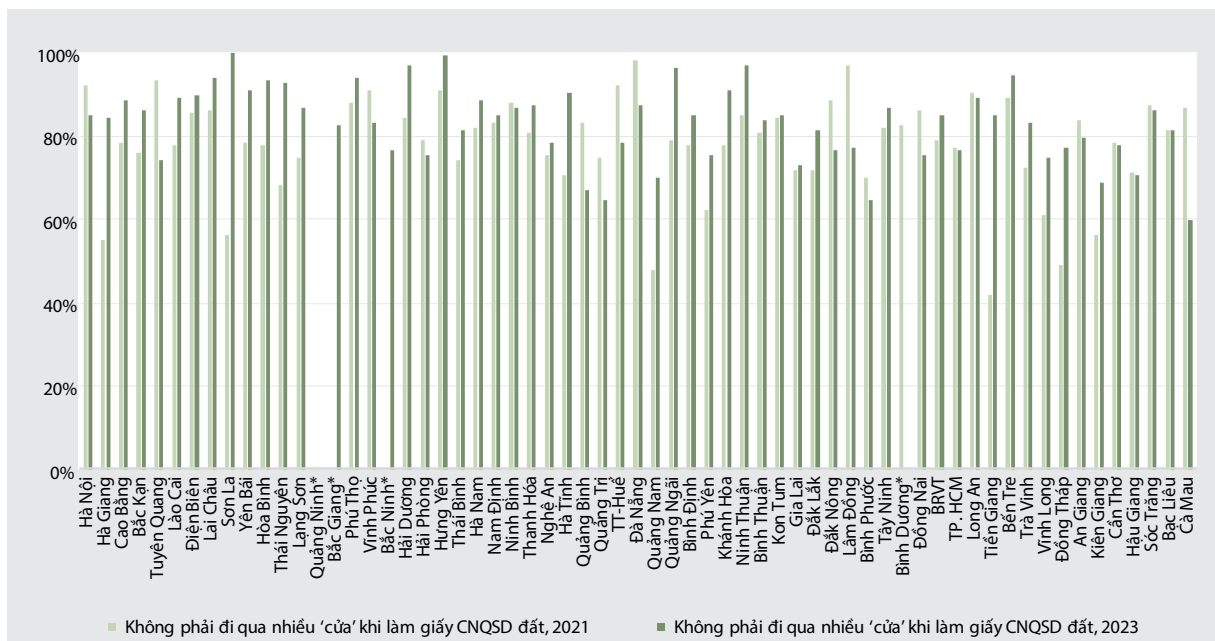


Hình 3.5b: Chất lượng dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất năm 2023

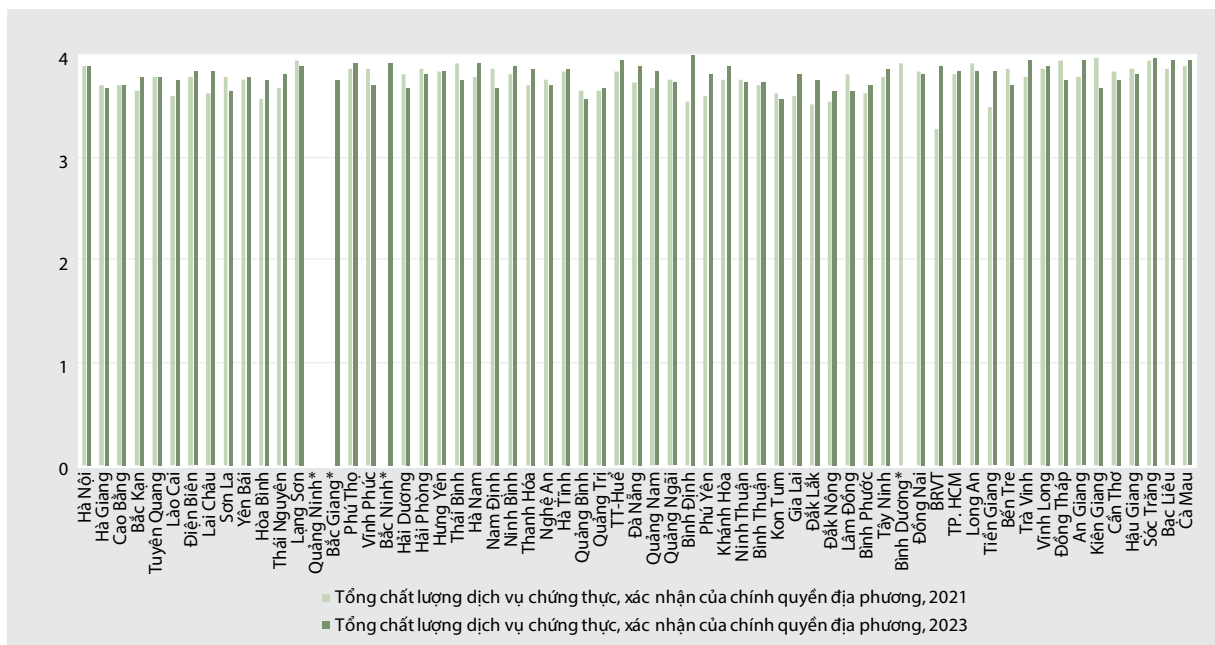
(Độ dài các cạnh từ tâm điểm hình sao thể hiện tỉ lệ người trả lời đồng ý với các nhận định được nêu; 'Hoàn hảo' = 100% đồng ý; 'Zero' = 0% đồng ý)



Hình 3.5c: Tỷ lệ người không phải đi qua nhiều ‘cửa’ khi đi làm thủ tục hành chính liên quan đến giấy chứng nhận quyền sử dụng đất ở cấp huyện, 2021-2023



Hình 3.5d: Tổng chất lượng dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương, 2021-2023



(*) Dữ liệu của các tỉnh này bị khuyết do kết quả khảo sát 2021 hoặc 2023 vượt giá trị sai số cho phép trong thống kê.

Chỉ số nội dung 6: Cung ứng dịch vụ công

Chỉ số nội dung 'Cung ứng dịch vụ công' đo lường mức độ hiệu quả cung ứng bốn dịch vụ công căn bản cho người dân, gồm (i) Y tế công lập, (ii) Giáo dục tiểu học công lập, (iii) Cơ sở hạ tầng căn bản, và (iv) An ninh, trật tự tại địa bàn khu dân cư. Thông qua khảo sát PAPI, người dân đánh giá mức độ thuận tiện khi sử dụng dịch vụ công, chất lượng và mức độ sẵn có của các dịch vụ công căn bản từ cấp xã/phường, quận/huyện đến tỉnh/thành phố dựa trên trải nghiệm thực tế của bản thân và gia đình họ.

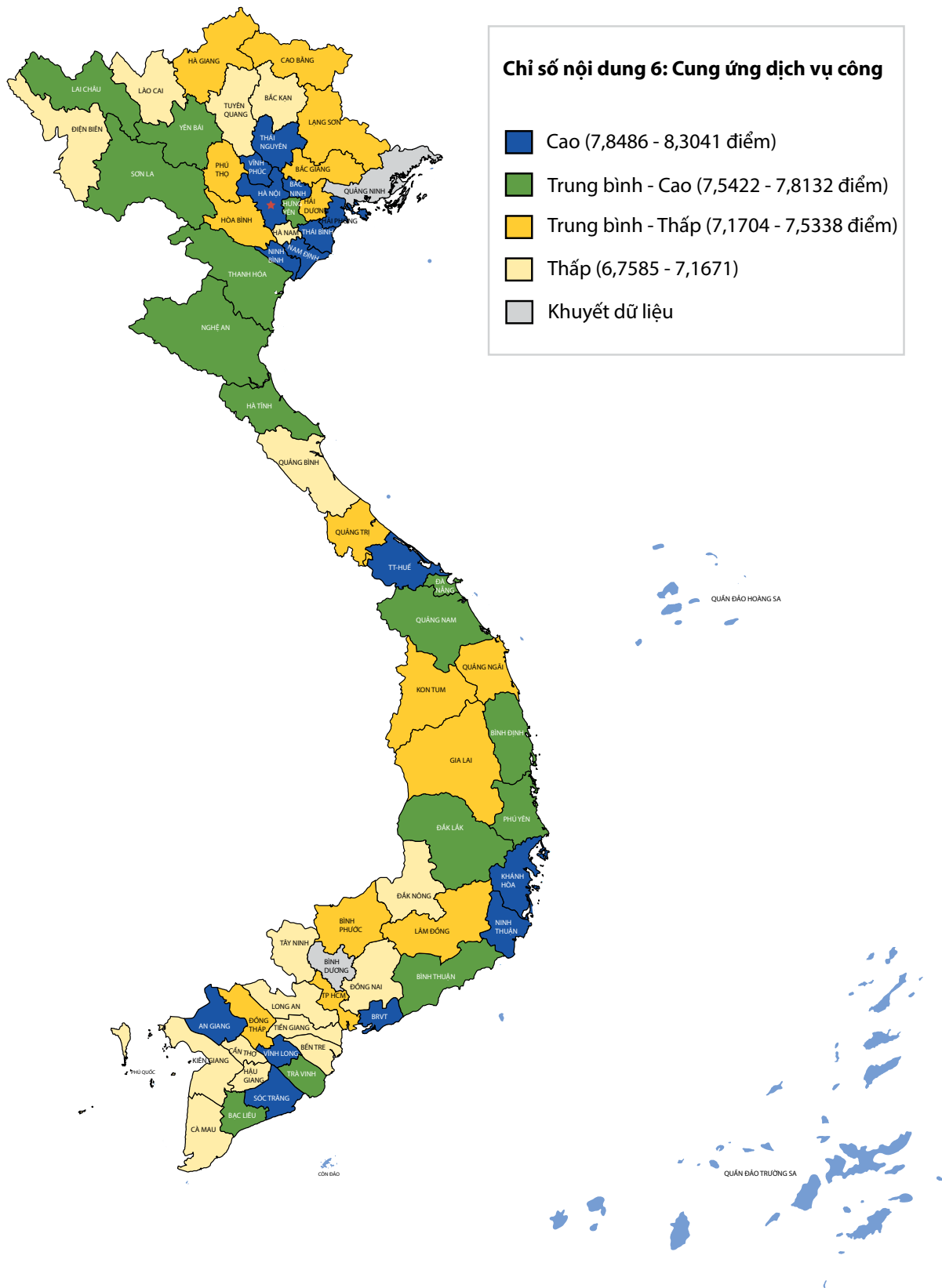
Phần này tóm tắt những phát hiện nghiên cứu chính về hiệu quả cung ứng dịch vụ công cho người dân năm 2023. Trước hết Hộp 3.6 trình bày một số kết quả phân tích trọng tâm của Chỉ số nội dung 6. Bản đồ 3.6 trình bày kết quả điểm chỉ số nội dung của các tỉnh/thành phố theo bốn nhóm tư phân vị: (i) nhóm 'cao' gồm các

tỉnh/thành phố có số điểm từ 7,84 đến 8,30 điểm; (ii) nhóm 'trung bình – cao' gồm các tỉnh/thành phố có số điểm từ 7,54 đến 7,81 điểm; (iii) nhóm 'trung bình – thấp' gồm các tỉnh/thành phố có số điểm từ 7,17 đến 7,53 điểm; và (iv) nhóm 'thấp' gồm các tỉnh/thành phố có số điểm từ 6,76 đến 7,16 điểm. Hình 3.6 thể hiện kết quả so sánh điểm của từng tỉnh/thành phố qua năm 2023 so với năm 2021. Bảng 3.6 trình bày kết quả chỉ số nội dung và nội dung thành phần năm 2023. Hình 3.6a trình bày kết quả đánh giá chất lượng trường tiểu học công lập dựa trên chuẩn quốc gia; và, Hình 3.6b tóm tắt kết quả đánh giá chất lượng bệnh viện công tuyến huyện của các tỉnh/thành phố theo chuẩn quốc gia. Các Hình 3.6c-d trình bày sự thay đổi trong đánh giá của người dân về loại đường giao thông gần nhà và tính thường xuyên của việc thu gom rác thải qua năm 2023 so với năm 2021. Cuối cùng, Hình 3.6e biểu thị sự thay đổi trong đánh giá về tình hình an ninh, trật tự địa bàn khu dân cư qua ba năm của 59 tỉnh, thành phố có số liệu tin cậy.

Hộp 3.6: Một số phát hiện chính từ Chỉ số nội dung 6: Cung ứng dịch vụ công năm 2023

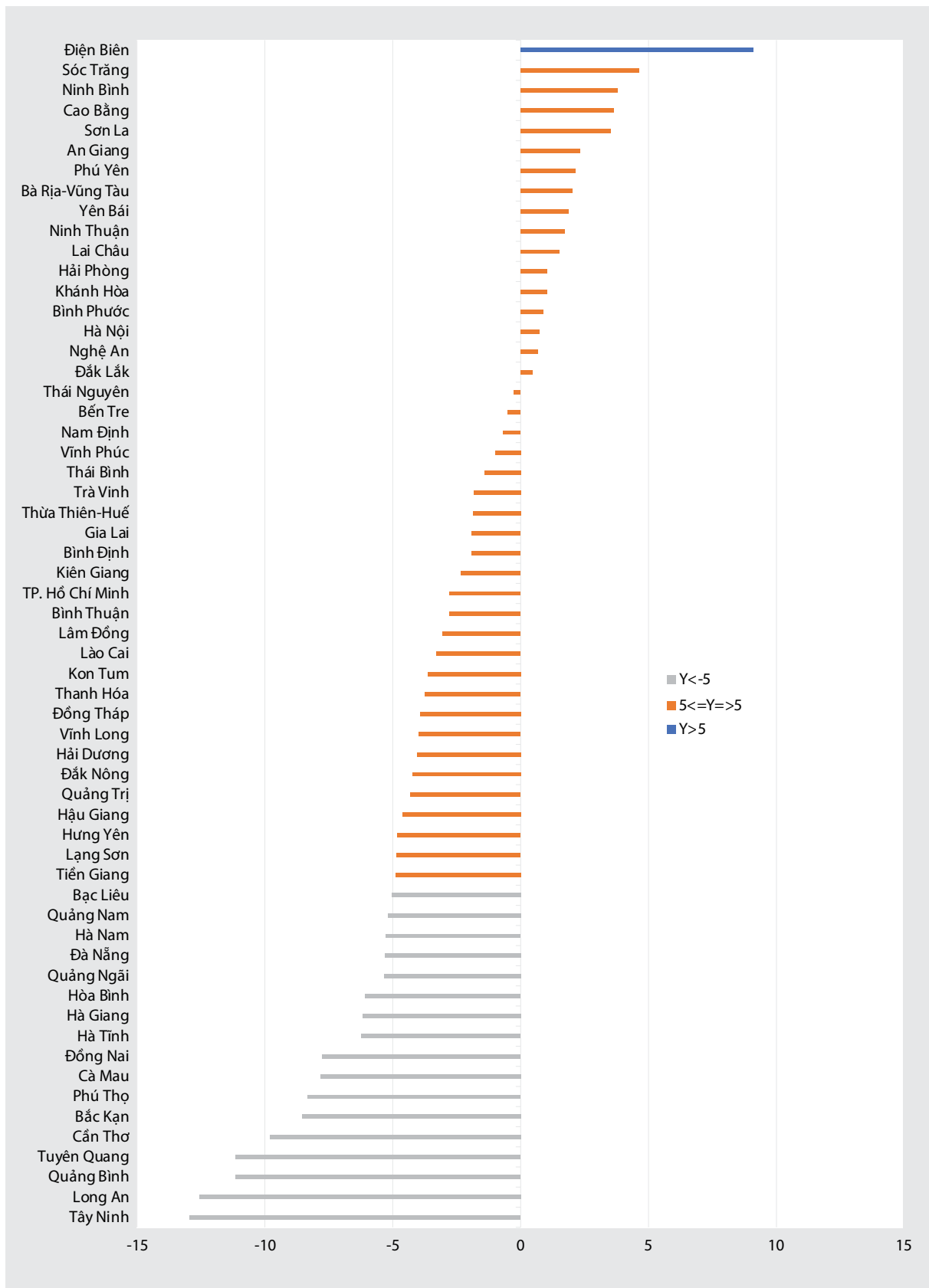
- Các tỉnh/thành phố trong nhóm 'cao' ở Chỉ số nội dung 6 chủ yếu tập trung ở vùng Đồng bằng sông Hồng (7 trong số 11 tỉnh, thành phố), vùng Bắc Trung Bộ và Duyên hải miền Trung (3 tỉnh) và Đồng bằng sông Cửu Long (3 tỉnh) (xem Bản đồ 3.6). Tuy nhiên, cũng có tới 7 tỉnh vùng Đồng bằng sông Cửu Long cùng với 4 tỉnh vùng Trung du và miền núi phía Bắc thuộc về nhóm 'thấp'.
- Điểm của các tỉnh, thành phố năm 2023 dao động từ 6,76 đến 8,30 điểm trên thang đo từ 1-10 điểm, thấp hơn so với khoảng điểm ghi nhận được trong năm 2021 (Bảng 3.6). Như trình bày ở Hình 3.6, Điện Biên là tỉnh duy nhất có mức gia tăng đáng kể, với điểm số tăng 9% so với năm 2021. Trong khi đó, 17 tỉnh, thành phố khác có mức sụt giảm đáng kể. Cũng có tới 41 tỉnh/thành phố không có sự thay đổi đáng kể nào qua ba năm.
- Điểm của các tỉnh, thành phố ở nội dung thành phần 'Giáo dục tiểu học công lập' có độ dao động lớn nhất trong số bốn nội dung thành phần cấu thành Chỉ số nội dung 6, với khoảng điểm từ 1,02 đến 2,21 điểm trên thang đo từ 0,25-2,5 điểm (Bảng 3.6). Nhìn vào các chỉ tiêu đánh giá của người dân về chất lượng dịch vụ giáo dục tiểu học, trong số 8 tiêu chí trình bày ở Hình 3.6a, hiện tượng giáo viên ưu ái học sinh tham gia các lớp học thêm vẫn còn tồn tại, nhất là ở các tỉnh Đắk Lắk, Hải Phòng, Phú Yên, Quảng Ngãi và Thái Bình. Chỉ tiêu thứ hai cần sự quan tâm của ngành giáo dục ở tất cả các tỉnh, thành phố (đặc biệt là Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh, Lâm Đồng và Thái Bình) đó là sĩ số lớp học không đạt chuẩn dưới 36 học sinh theo chuẩn quốc gia.
- Tương tự kết quả năm 2021, bệnh viện công huyện, quận, thành phố ở tất cả các tỉnh/thành phố cần cải thiện ở tất cả 10 tiêu chí đánh giá (xem Hình 3.6b). Đặc biệt, người sử dụng dịch vụ ở Cà Mau, Cao Bằng, Đà Nẵng, Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh cho điểm thấp hơn so với ở các tỉnh/thành phố khác. Ở những tỉnh được đánh giá cao hơn như Hà Tĩnh, Hậu Giang và Hòa Bình, người sử dụng dịch vụ bệnh viện tuyến huyện vẫn phàn nàn về việc phải dùng chung giường bệnh, nhà vệ sinh không sạch sẽ, thời gian chờ đợi còn dài và hiện tượng nhân viên y tế gợi ý đến nhà thuốc tư nhân để mua thuốc.
- Điều kiện đường sá gần nhà dân có mức độ khác biệt lớn giữa các tỉnh, thành phố có chênh lệch về điều kiện kinh tế. Hình 3.6c cho thấy, các tỉnh, thành phố như Bắc Ninh, BRVT, Hải Phòng và TP. HCM có điều kiện đường sá tốt hơn (chủ yếu là đường trải nhựa, đường bê tông), trong khi ở các tỉnh còn nghèo như Cao Bằng, Đắk Nông, Điện Biên, Ninh Thuận và Quảng Ngãi còn nhiều đường đất và đường sỏi, đá. So với năm 2021, điều kiện đường sá ở 22 tỉnh, thành phố được đánh giá tốt hơn trong năm 2023, đặc biệt là ở các tỉnh Cao Bằng, Điện Biên, Hưng Yên, Ninh Thuận và Sơn La.
- Việc tổ chức thu gom rác thải được thực hiện thường xuyên hơn ở các tỉnh, thành phố có tỉ lệ đô thị hóa cao (Hình 3.6d). Tần suất thu gom rác thải một lần/tuần được thực hiện nhiều hơn ở 14 tỉnh/thành phố (ví dụ: Bắc Ninh, Đà Nẵng, Hà Nội, Hải Phòng và Vĩnh Phúc), trong khi tần suất thưa hơn nhiều như một lần/năm và một lần/tháng thường thấy hơn ở 8 tỉnh/thành phố (ví dụ: Bắc Kạn, Bình Phước, Điện Biên, Hà Giang, Kon Tum, Quảng Ngãi và Yên Bái).
- So với kết quả năm 2021, tình hình an ninh, trật tự địa bàn khu dân cư có xu hướng sụt giảm ở 36 tỉnh, thành phố (Hình 3.6e). Tỉ lệ người trả lời cho biết họ là nạn nhân của một trong bốn loại hình tội phạm an ninh, trật tự (gồm đột nhập vào nhà, cướp giật, mất trộm hoặc bị trộm hàng hung) tăng đặc biệt ở 5 tỉnh Bình Thuận, Hậu Giang, Lai Châu, Lâm Đồng và Vĩnh Phúc.

Bản đồ 3.6: Cung ứng dịch vụ công ở cấp tỉnh năm 2023 phân bố theo tứ phân vị



Chú giải: (i) Màu xanh da trời đại diện cho 15-16 tỉnh/thành phố trong nhóm 'Cao', có số điểm trong khoảng bách phân vị thứ $75 \leq x \leq 100$; (ii) Màu xanh lá cây đại diện cho 15-16 tỉnh/thành phố trong nhóm 'trung bình - cao', có số điểm trong khoảng bách phân vị thứ $50 \leq x < 75$; (iii) Màu da cam đại diện cho 15-16 tỉnh/thành phố trong nhóm 'trung bình - thấp', có số điểm trong khoảng bách phân vị thứ $25 \leq x < 50$; và, (iv) Màu vàng nhạt đại diện cho 15-16 tỉnh/thành phố trong nhóm 'thấp', có số điểm trong khoảng bách phân vị thứ $0 \leq x < 25$. Màu ghi xám đại diện cho những tỉnh/thành phố khuyết dữ liệu do số liệu thu thập được không đảm bảo chất lượng (có giá trị độ lệch chuẩn $z > 2$ sau phân tích dữ liệu và có bằng chứng thực địa). Khoảng điểm của bốn nhóm chưa được làm tròn tới 2 số thập phân để bạn đọc có thể thấy được sự khác biệt giữa các nhóm là nhỏ hay lớn.

Hình 3.6: Mức thay đổi điểm ở Chỉ số nội dung 6: Cung ứng dịch vụ công (2021-2023)



Ghi chú: Y = phần trăm (%) điểm thay đổi năm 2023 so với năm 2021, trong đó thay đổi ở mức $\pm 5\%$ điểm trở lên được xem là có ý nghĩa thống kê. Dữ liệu năm 2021 của hai tỉnh Bắc Giang và Bắc Ninh, và dữ liệu năm 2023 của hai tỉnh Bình Dương và Quảng Ninh không so sánh được do số liệu có độ lệch chuẩn lớn.

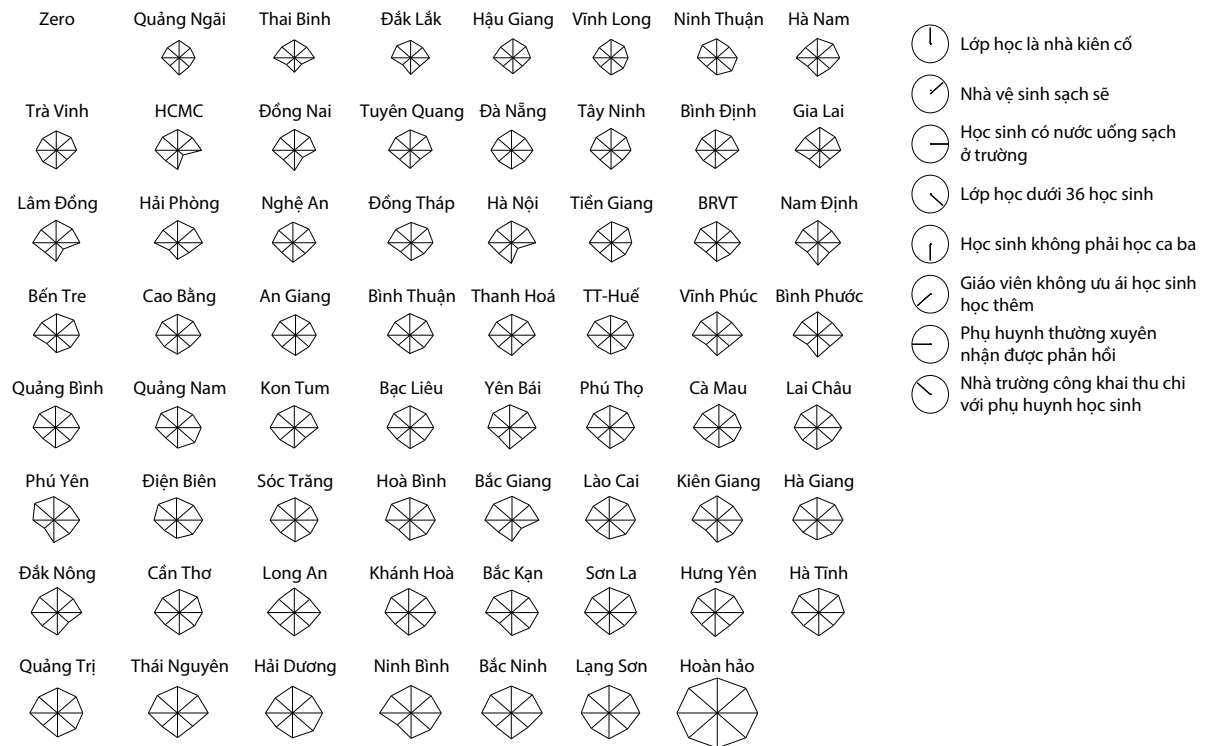
Bảng 3.6: Điểm thành phần của Chỉ số nội dung 'Cung ứng dịch vụ công' năm 2023

Tên tỉnh	6: Cung ứng dịch vụ công	6.1: Y tế công lập	6.2: Giáo dục tiểu học công lập	6.3: Cơ sở hạ tầng căn bản	6.4: An ninh, trật tự
Hà Nội	7,8486	1,7029	1,9570	2,2548	1,9339
Hà Giang	7,1704	2,0531	1,4387	1,7372	1,9414
Cao Bằng	7,4801	1,9008	1,9677	1,7319	1,8798
Bắc Kạn	7,1279	1,9933	1,4148	1,8536	1,8662
Tuyên Quang	6,9125	1,9475	1,2585	1,7667	1,9398
Lào Cai	7,1670	1,9401	1,4336	1,8735	1,9198
Điện Biên	6,9334	1,9827	1,3984	1,6847	1,8675
Lai Châu	7,7201	2,0169	1,9162	1,9380	1,8491
Sơn La	7,5906	1,8384	1,9619	1,9061	1,8843
Yên Bái	7,5827	2,0376	1,7437	1,9078	1,8936
Hoà Bình	7,1872	1,9933	1,4121	1,8074	1,9744
Thái Nguyên	8,0022	1,9684	2,0428	2,0251	1,9659
Lạng Sơn	7,3537	1,8922	1,4529	2,0457	1,9628
Quảng Ninh*					
Bắc Giang	7,4286	1,9547	1,4157	2,1518	1,9064
Phú Thọ	7,2370	1,9201	1,4126	1,9704	1,9339
Vĩnh Phúc	8,0307	1,9498	1,9764	2,1608	1,9437
Bắc Ninh	8,2568	2,0065	2,0623	2,2201	1,9678
Hải Dương	7,4842	1,9186	1,4627	2,1742	1,9287
Hải Phòng	7,9911	1,7686	1,9551	2,3302	1,9372
Hưng Yên	7,6117	2,0331	1,4481	2,1154	2,0151
Thái Bình	8,1182	1,9955	1,9050	2,2962	1,9216
Hà Nam	7,0903	1,9649	1,3746	1,7705	1,9804
Nam Định	7,8585	1,9532	1,9119	2,0705	1,9229
Ninh Bình	8,2925	2,0047	2,2129	2,0210	2,0539
Thanh Hoá	7,7652	2,0306	1,7583	1,9791	1,9972
Nghệ An	7,7858	1,9712	1,9404	1,9796	1,8946
Hà Tĩnh	7,7079	2,1404	1,6629	1,9536	1,9510
Quảng Bình	7,0959	1,9652	1,3757	1,8292	1,9258
Quảng Trị	7,2982	2,0342	1,4329	1,9204	1,9106
Thừa Thiên-Huế	8,3041	2,1334	2,0056	2,1515	2,0136
Đà Nẵng	7,8132	1,9113	1,7118	2,2540	1,9361
Quảng Nam	7,6957	1,9025	1,9616	1,8868	1,9448
Quảng Ngãi	7,4281	1,9459	1,8822	1,7057	1,8944
Bình Định	7,7623	1,9301	1,9724	1,8869	1,9729
Phú Yên	7,7044	1,8635	1,9712	1,9060	1,9637
Khánh Hoà	8,0790	1,9687	2,0194	2,1378	1,9530
Ninh Thuận	8,2286	1,9950	2,1505	2,1064	1,9767
Bình Thuận	7,6413	1,9330	1,7616	2,0586	1,8880
Kon Tum	7,2821	1,8044	1,9204	1,6590	1,8983
Gia Lai	7,3842	1,8719	1,8999	1,6998	1,9126
Đắk Lắk	7,5422	1,8676	1,8951	1,8336	1,9459
Đắk Nông	6,8387	1,8524	1,3792	1,7394	1,8678
Lâm Đồng	7,4171	1,7217	1,9675	1,8216	1,9064
Bình Phước	7,3238	1,6508	1,9456	1,8612	1,8662
Tây Ninh	6,7686	1,6655	1,3421	1,9005	1,8606
Bình Dương*					
Đồng Nai	6,9986	1,7247	1,3716	2,0182	1,8842
Bà Rịa-Vũng Tàu	8,1626	1,9552	1,9727	2,2859	1,9488
TP. Hồ Chí Minh	7,5338	1,7523	1,7192	2,1851	1,8772
Long An	6,7585	1,8532	1,0219	1,9945	1,8887
Tiền Giang	7,1419	1,8283	1,3972	2,0984	1,8181
Bến Tre	7,1583	1,9110	1,4332	1,9120	1,9020
Trà Vinh	7,8111	1,9050	1,9320	2,0996	1,8744
Vĩnh Long	7,8559	1,8602	1,8945	2,2150	1,8861
Đồng Tháp	7,2535	1,8872	1,3995	2,0918	1,8751
An Giang	8,0471	1,8495	1,9738	2,3140	1,9098
Kiên Giang	7,1671	1,9561	1,4323	1,8442	1,9344
Cần Thơ	6,8072	1,7166	1,0525	2,1600	1,8781
Hậu Giang	7,1376	1,8784	1,3660	2,0140	1,8791
Sóc Trăng	7,8981	1,9568	1,9001	2,0728	1,9684
Bạc Liêu	7,6164	2,0857	1,4315	2,1038	1,9954
Cà Mau	6,9016	1,7533	1,2394	2,0531	1,8559

Ghi chú: Số liệu trong bảng biểu thị giá trị điểm trung bình một tỉnh/thành phố có thể đạt được trên thang điểm từ 1-10 với điểm chỉ số nội dung (ở cột đầu bên trái); và từ 0,25-2,5 điểm với điểm nội dung thành phần (ở bốn cột sau). Các tỉnh/thành phố được sắp xếp theo mã tỉnh. Điểm của từng tỉnh càng cao, biểu đồ thanh ngang càng dài sang bên phải. (*) Dữ liệu của hai tỉnh Bình Dương và Quảng Ninh bị khuyết do kết quả khảo sát 2023 vượt giá trị sai số cho phép trong thống kê.

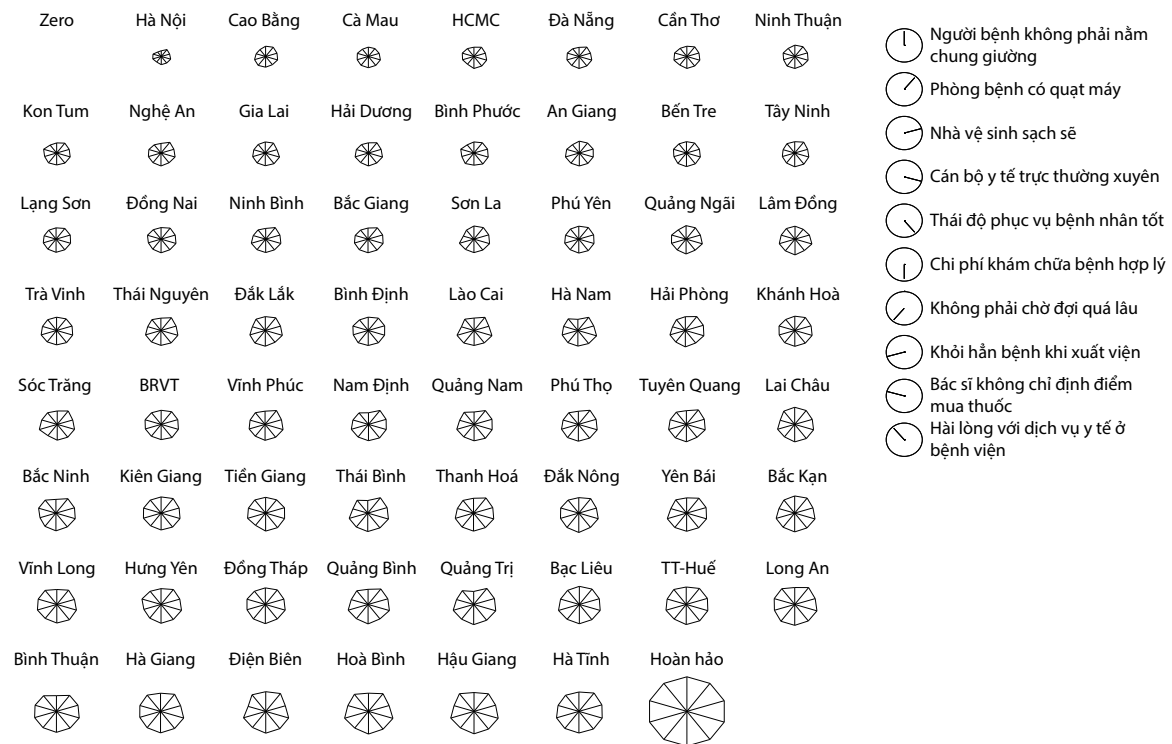
Hình 3.6a: Đánh giá của người dân về chất lượng trường tiểu học công lập năm 2023

(Độ dài các cạnh từ tâm điểm hình sao thể hiện tỉ lệ người trả lời đồng ý với các nhận định được nêu; 'Hoàn hảo' = 100% đồng ý; 'Zero' = 0% đồng ý)

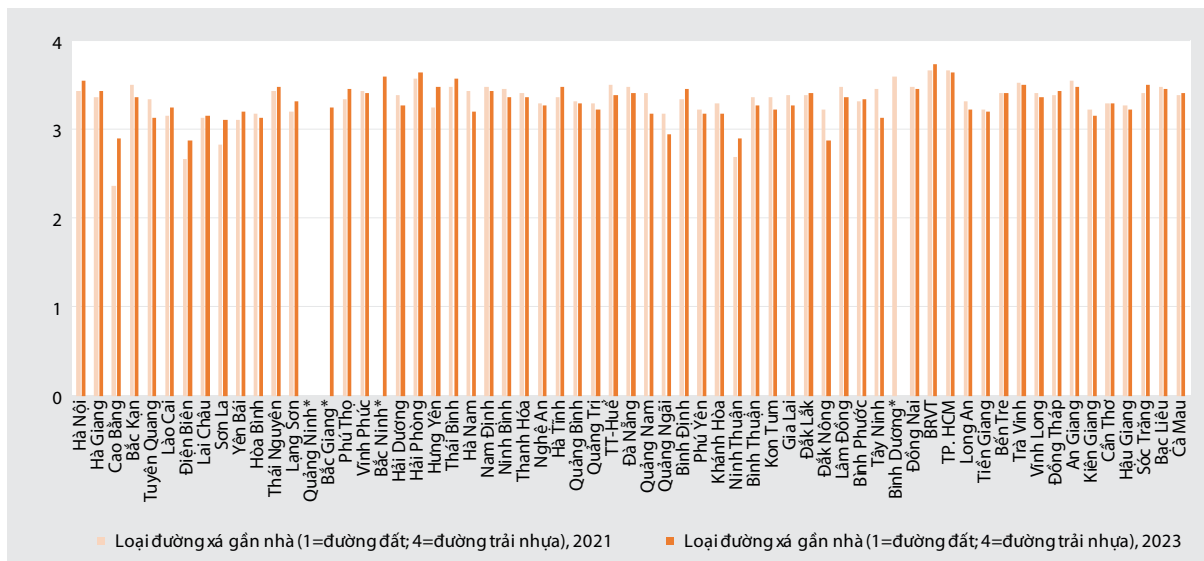


Hình 3.6b: Đánh giá của người dân về chất lượng bệnh viện công lập tuyến huyện năm 2023

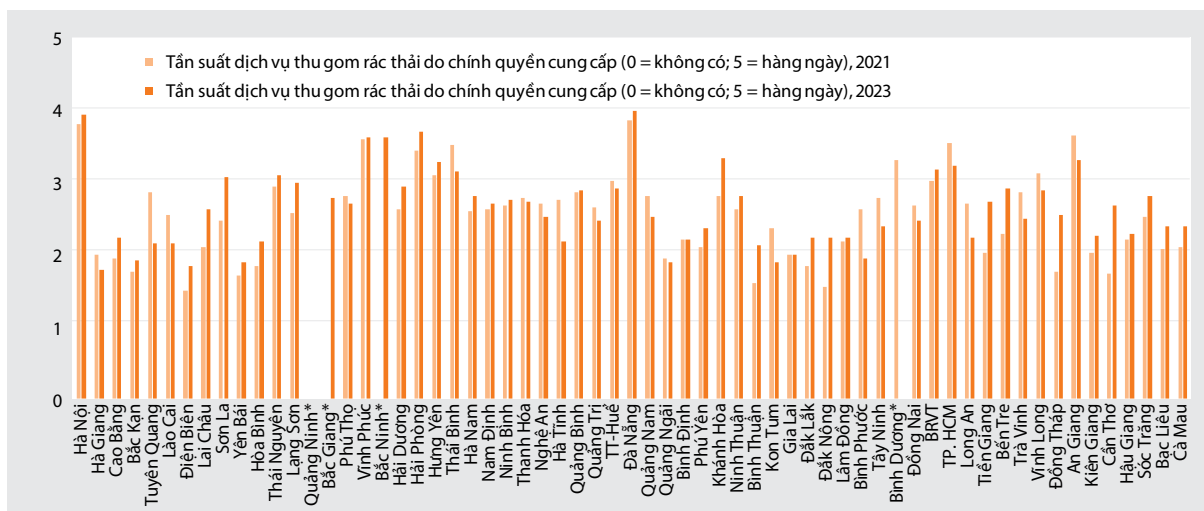
(Độ dài các cạnh từ tâm điểm hình sao thể hiện tỉ lệ người trả lời đồng ý với các nhận định được nêu; 'Hoàn hảo' = 100% đồng ý; 'Zero' = 0% đồng ý)



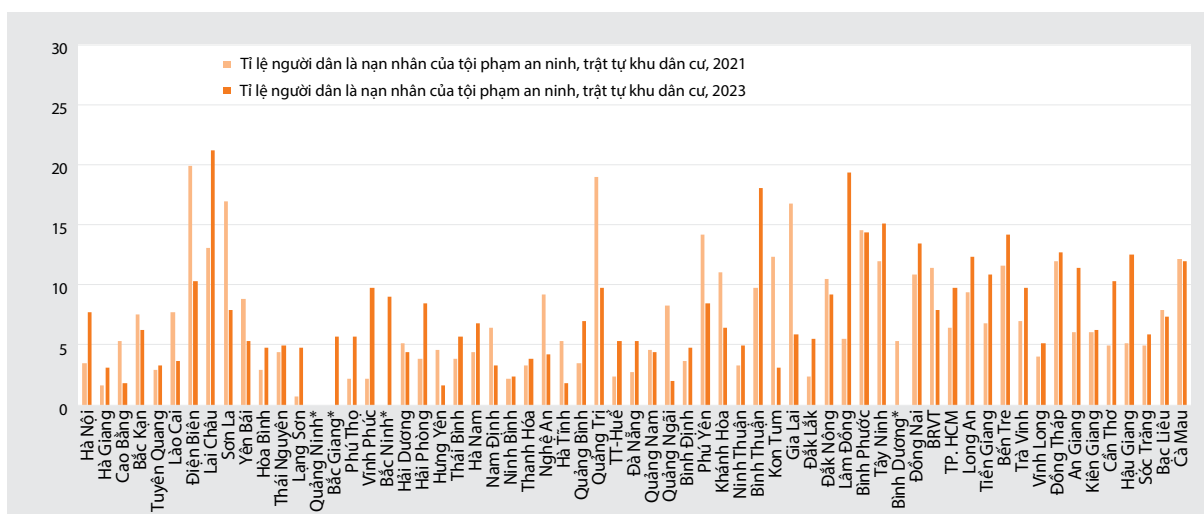
Hình 3.6c: Loại đường xá gần nhà, 2021-2023



Hình 3.6d: Tần suất của dịch vụ thu gom rác thải do chính quyền địa phương cung cấp, 2021-2023



Hình 3.6e: Tỷ lệ người dân là nạn nhân của tội phạm an ninh, trật tự khu dân cư theo đơn vị tỉnh, 2021-2023



(* Dữ liệu của các tỉnh này bị khuyết do kết quả khảo sát 2021 hoặc 2023 vượt giá trị sai số cho phép trong thống kê.

Chỉ số nội dung 7: Quản trị môi trường

Chỉ số nội dung ‘Quản trị môi trường’ bắt đầu được đưa vào Chỉ số PAPI từ năm 2018 và tiếp tục được cập nhật, bổ sung nhằm nắm bắt đánh giá của người dân về những vấn đề môi trường tác động trực tiếp tới sức khỏe con người. Các chỉ tiêu đánh giá hiện nay tập trung vào chất lượng không khí và chất lượng nguồn nước sinh hoạt nơi cư trú. Bên cạnh đó là chỉ tiêu phản ánh phát hiện của người dân về hiện tượng dự án hoặc doanh nghiệp đầu tư vào địa phương có trốn tránh nghĩa vụ bảo vệ môi trường bằng cách ‘chung chi’ với chính quyền địa phương hay không. Đây là một trong những nguyên nhân dẫn tới nhiều xung đột, mâu thuẫn giữa người dân và doanh nghiệp hoặc nhà nước xung quanh vấn đề môi trường trong những năm gần đây. Những chỉ tiêu đánh giá này giúp các cấp chính quyền hiểu rõ hơn mối quan ngại của người dân qua thời gian, đồng thời xác định những “điểm nóng” về môi trường và tìm kiếm các giải pháp xử lý kịp thời.

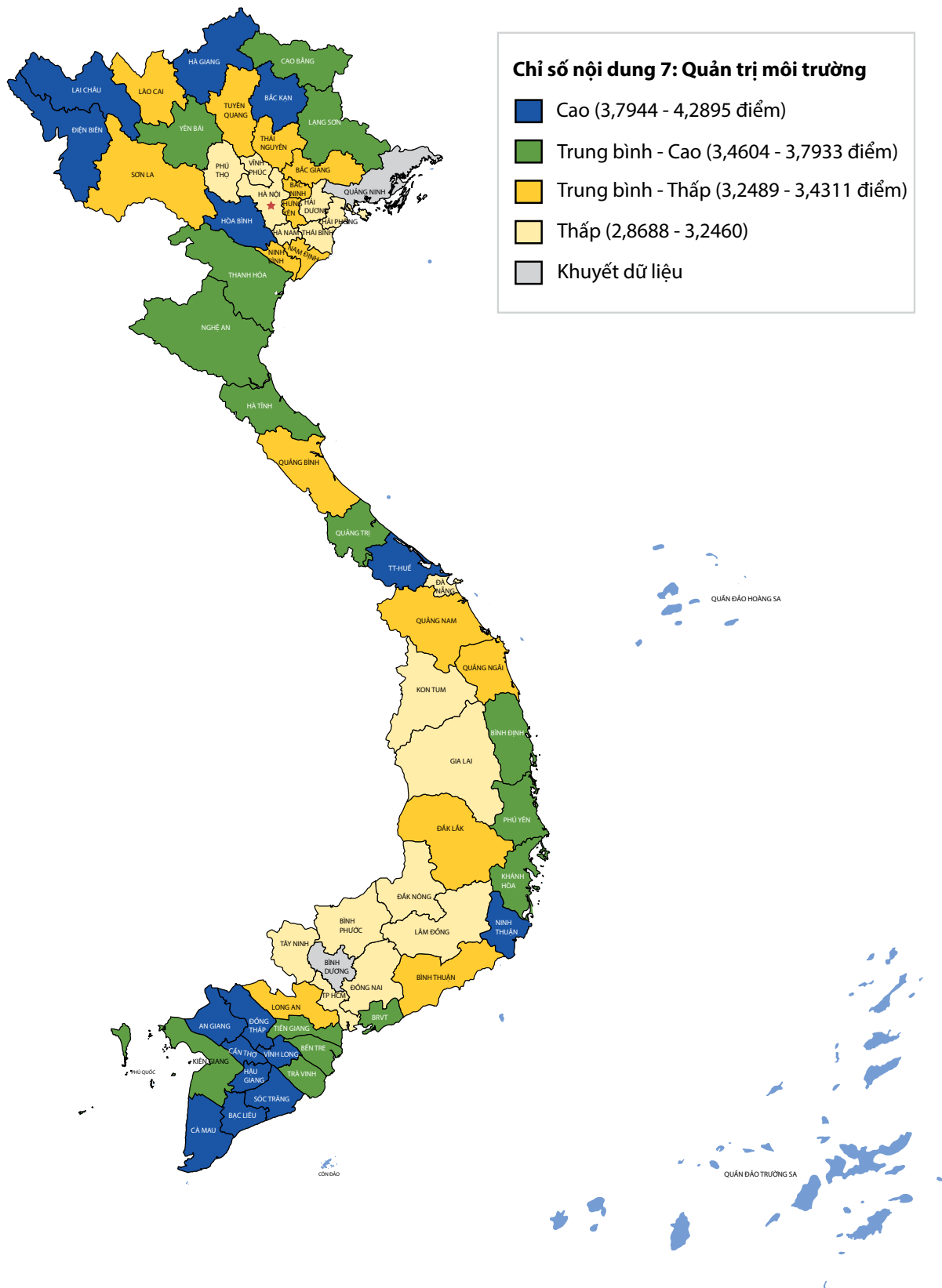
Phần này tóm tắt những phát hiện nghiên cứu chính về hiệu quả quản trị môi trường của chính quyền

địa phương theo đánh giá của người dân năm 2023. Trước hết Hộp 3.7 trình bày một số kết quả phân tích trọng tâm của Chỉ số nội dung 7. Tiếp đến, Bản đồ 3.7 trình bày kết quả điểm chỉ số nội dung của các tỉnh/thành phố theo bốn nhóm tứ phân vị: (i) nhóm ‘cao’ gồm các tỉnh/thành phố có số điểm từ 3,794 đến 4,29 điểm; (ii) nhóm ‘trung bình – cao’ gồm các tỉnh/thành phố có số điểm từ 3,46 đến 3,793 điểm; (iii) nhóm ‘trung bình – thấp’ gồm các tỉnh/thành phố có số điểm từ 3,25 đến 3,43 điểm; và (iv) nhóm ‘thấp’ gồm các tỉnh/thành phố có số điểm từ 2,86 đến 3,24 điểm. Hình 3.7 trình bày kết quả so sánh qua hai năm 2023 với năm 2021 ở cấp độ nội dung thành phần. Bên cạnh đó, kết quả cụ thể năm 2023 ở ba nội dung thành phần của các tỉnh/thành phố được trình bày ở Bảng 3.7. Cuối cùng, các Hình 3.7a-b so sánh kết quả năm 2023 với năm 2021 ở một số chỉ tiêu đánh giá. Trong đó, Hình 3.7a cho biết kết quả đánh giá có hay không có hiện tượng doanh nghiệp đưa ‘lót tay’ để trốn tránh nghĩa vụ bảo vệ môi trường ở địa phương; và Hình 3.7b cho biết tỉ lệ người dân đã báo cáo các vấn đề môi trường lên cơ quan chức năng và tỉ lệ cho biết báo cáo của họ được phản hồi.

Hộp 3.7: Một số phát hiện chính từ Chỉ số nội dung 7: Quản trị môi trường năm 2023

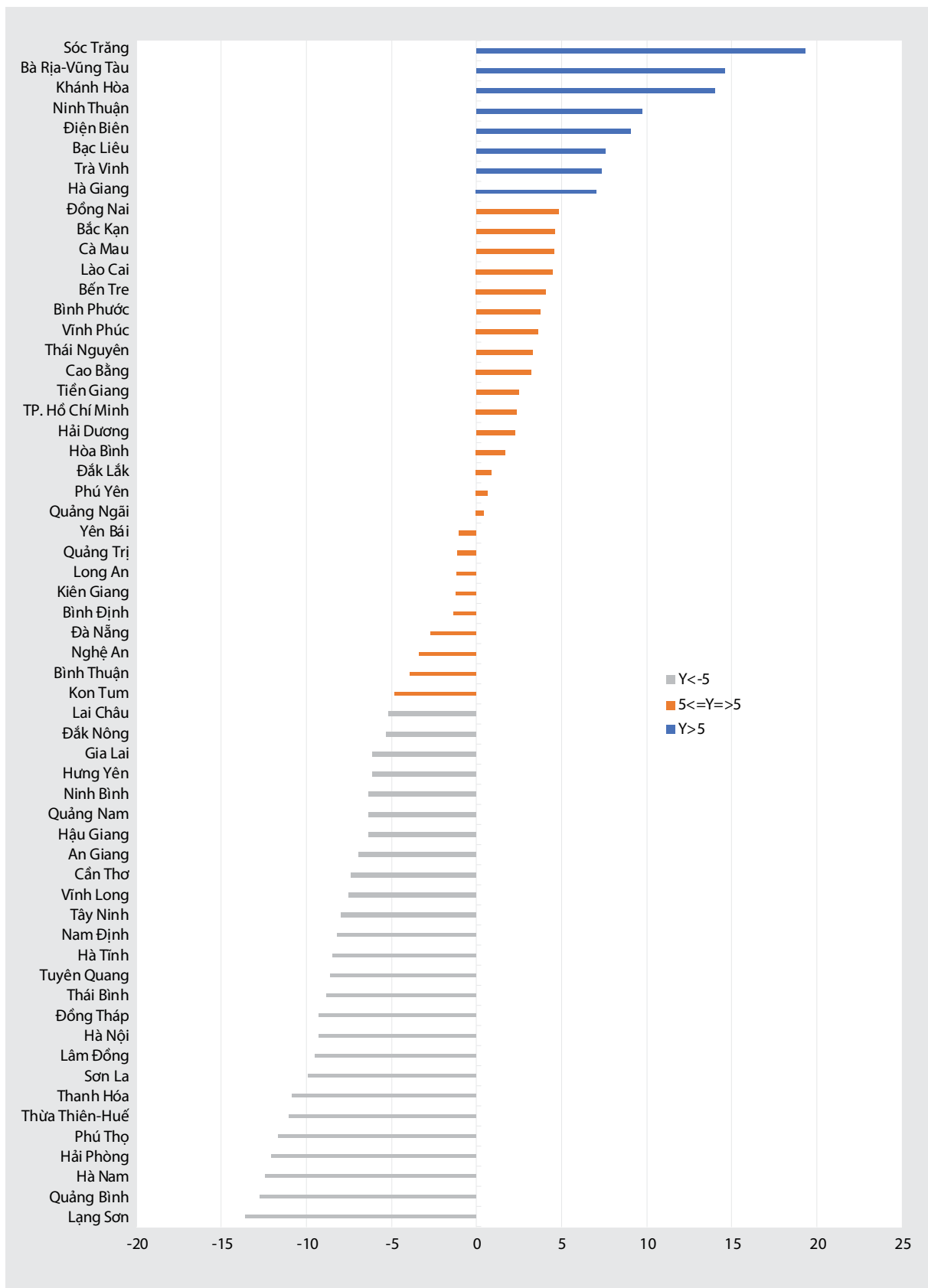
- Tương tự với kết quả của những năm trước, năm 2023, mối quan ngại về môi trường vẫn tập trung ở vùng Đồng bằng sông Hồng và vùng Đông Nam Bộ nơi tập trung nhiều tỉnh, thành phố phát triển công nghiệp, bên cạnh vùng Tây Nguyên (xem Bản đồ 3.7). Trong số 16 tỉnh thuộc nhóm ‘thấp’, 6 địa phương thuộc vùng Đồng bằng sông Hồng, 4 địa phương thuộc vùng Đông Nam Bộ và 4 địa phương thuộc Tây Nguyên. Vùng Đồng bằng sông Cửu Long dường như có kết quả đánh giá khả quan hơn so với 5 vùng kinh tế - xã hội còn lại, với 8 trong số 13 tỉnh, thành phố trong vùng thuộc về nhóm ‘cao’.
- Tất cả các tỉnh/thành phố trên toàn quốc chỉ đạt dưới 4,3 điểm (dưới mức trung bình) trên thang đo từ 1-10 điểm (xem Bảng 3.7), thấp hơn mức điểm cao nhất (4,73) của năm 2021. Hình 3.7 cho thấy, so với năm 2021, 8 tỉnh (gồm BRVT, Bạc Liêu, Điện Biên, Hà Giang, Khánh Hòa, Ninh Thuận, Sóc Trăng và Trà Vinh) đạt mức thay đổi về điểm đáng kể ở chỉ số nội dung này, trong khi có tới 26 tỉnh, thành phố đạt mức điểm thấp hơn 3 năm trước.
- Theo đánh giá của người dân, việc thiếu nghiêm túc trong thực hiện các yêu cầu về bảo vệ môi trường của chính quyền địa phương và chất lượng nguồn nước sinh hoạt là lý do chính dẫn tới điểm số của các tỉnh, thành phố ở chỉ số nội dung này còn rất thấp. Chưa đến 80% số người trả lời ở tất cả các tỉnh/thành phố cho biết doanh nghiệp hoạt động ở địa phương họ sinh sống không phải ‘chung chi’ với chính quyền để trốn tránh nghĩa vụ bảo vệ môi trường (xem Hình 3.7a). Điều đáng khích lệ là, tỉ lệ đồng ý với nhận định tích cực này đã tăng ở 24 tỉnh, thành phố, cao hơn so với số tỉnh báo cáo trong năm 2022. Song, tỉ lệ này cũng giảm đáng kể ở 35 tỉnh, thành phố so với kết quả khảo sát năm 2021, nhất là các tỉnh, thành phố gồm Hải Phòng, Phú Thọ, Quảng Bình, Thái Bình và Thanh Hóa có tỉ lệ này giảm sâu nhất (giảm hơn 18%) so với ba năm trước.
- Tỉ lệ cho biết chính quyền địa phương đã xử lý vấn đề môi trường ngay sau khi nhận được thông báo của người dân tăng ở 25 tỉnh, thành phố so với kết quả khảo sát năm 2021 (xem Hình 3.7b). BRVT, Bình Phước và Tiền Giang là ba tỉnh có mức gia tăng về tỉ lệ này cao nhất (tăng hơn 20%). Tỉ lệ người dân đánh giá tích cực về mức độ phản hồi của chính quyền địa phương giảm mạnh nhất ở các tỉnh An Giang, Đắk Lắk, Lạng Sơn, Nam Định, Quảng Nam và Yên Bái (giảm hơn 20%).

Bản đồ 3.7: Quản trị môi trường cấp tỉnh năm 2023 phân bố theo tứ phân vị



Chú giải: (i) Màu xanh da trời đại diện cho 15-16 tỉnh/thành phố trong nhóm 'Cao', có số điểm trong khoảng bách phân vị thứ $75 \leq x \leq 100$; (ii) Màu xanh lá cây đại diện cho 15-16 tỉnh/thành phố trong nhóm 'trung bình - cao', có số điểm trong khoảng bách phân vị thứ $50 \leq x < 75$; (iii) Màu da cam đại diện cho 15-16 tỉnh/thành phố trong nhóm 'trung bình - thấp', có số điểm trong khoảng bách phân vị thứ $25 \leq x < 50$; và, (iv) Màu vàng nhạt đại diện cho 15-16 tỉnh/thành phố trong nhóm 'thấp', có số điểm trong khoảng bách phân vị thứ $0 \leq x < 25$. Màu ghi xám đại diện cho những tỉnh/thành phố khuyết dữ liệu do số liệu thu thập được không đảm bảo chất lượng (có giá trị độ lệch chuẩn $z > 2$ sau phân tích dữ liệu và có bằng chứng thực địa). Khoảng điểm của bốn nhóm chưa được làm tròn tới 2 số thập phân để bạn đọc có thể thấy được sự khác biệt giữa các nhóm là nhỏ hay lớn.

Hình 3.7: Mức thay đổi điểm ở Chỉ số nội dung 7: Quản trị môi trường (2021-2023)



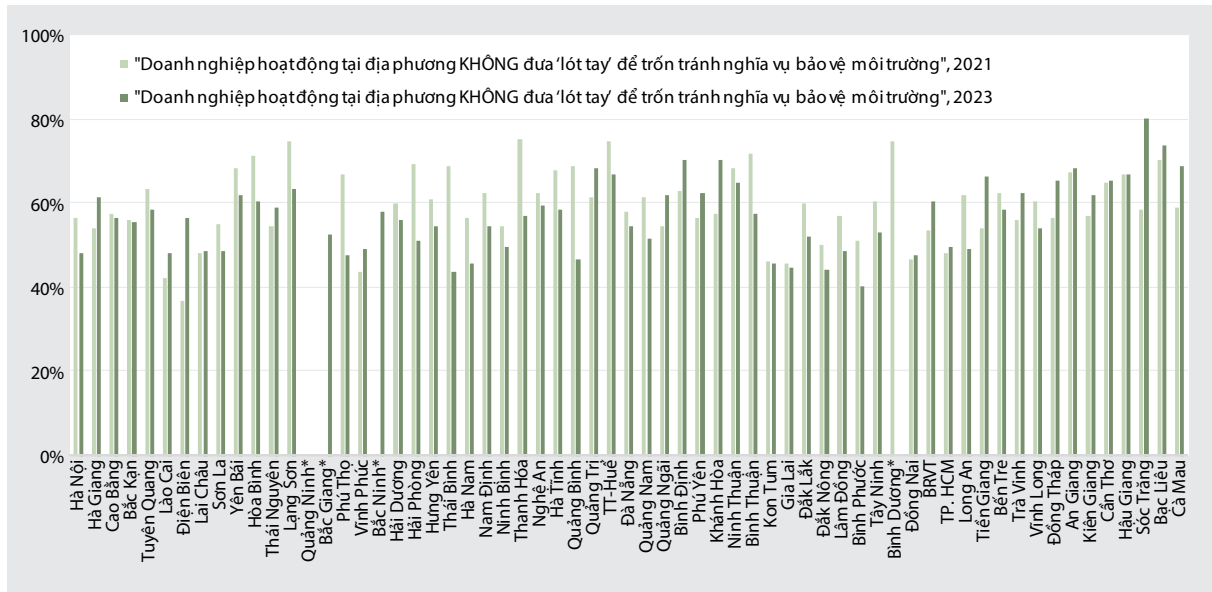
Ghi chú: Y = phần trăm (%) điểm thay đổi năm 2023 so với năm 2021, trong đó thay đổi ở mức ±5% điểm trở lên được xem là có ý nghĩa thống kê. Dữ liệu năm 2021 của hai tỉnh Bắc Giang và Bắc Ninh, và dữ liệu năm 2023 của hai tỉnh Bình Dương và Quảng Ninh không so sánh được do số liệu có độ lệch chuẩn lớn.

Bảng 3.7: Điểm thành phần của Chỉ số nội dung ‘Quản trị môi trường’ năm 2023

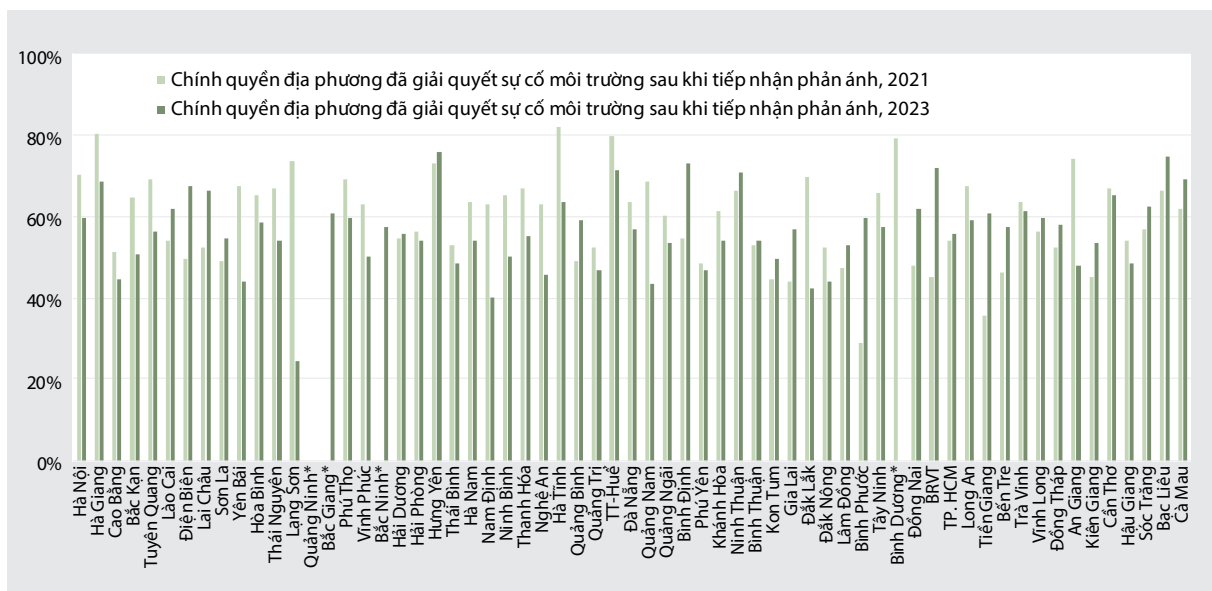
Tên tỉnh	7: Quản trị môi trường	7.1: Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường	7.2: Chất lượng không khí	7.3: Chất lượng nước
Hà Nội	2,8688	0,8996	1,6225	0,3467
Hà Giang	3,9613	1,0964	2,0998	0,7651
Cao Bằng	3,6803	0,9813	2,0460	0,6530
Bắc Kạn	3,8142	0,9506	1,9886	0,8749
Tuyên Quang	3,4101	1,0129	1,9715	0,4257
Lào Cai	3,3743	0,8919	1,9436	0,5388
Điện Biên	3,9471	1,0273	2,2149	0,7050
Lai Châu	3,8066	0,9292	2,2546	0,6227
Sơn La	3,4311	0,8915	1,9849	0,5547
Yên Bái	3,6239	1,0488	2,0326	0,5425
Hoà Bình	3,8857	1,0278	2,1166	0,7413
Thái Nguyên	3,3439	1,0443	1,8731	0,4265
Lạng Sơn	3,5704	1,0691	1,9617	0,5396
Quảng Ninh*				
Bắc Giang	3,3046	0,9508	1,8636	0,4902
Phú Thọ	3,2217	0,8957	1,8696	0,4564
Vĩnh Phúc	3,1321	0,8891	1,8438	0,3992
Bắc Ninh	3,3818	1,0068	1,9547	0,4204
Hải Dương	3,2102	0,9854	1,7226	0,5022
Hải Phòng	3,2356	0,9082	1,8416	0,4858
Hưng Yên	3,4276	1,0172	1,9464	0,4640
Thái Bình	3,2460	0,8053	1,7520	0,6886
Hà Nam	3,0684	0,8373	1,8210	0,4100
Nam Định	3,3198	0,9572	1,9523	0,4102
Ninh Bình	3,2934	0,8846	1,8590	0,5497
Thanh Hoá	3,6915	1,0014	2,0874	0,6027
Nghệ An	3,6344	1,0411	1,9910	0,6023
Hà Tĩnh	3,6608	1,0336	2,1201	0,5070
Quảng Bình	3,2894	0,9149	1,8779	0,4966
Quảng Trị	3,5462	1,1046	1,8609	0,5808
Thừa Thiên-Huế	3,9691	1,1492	2,0972	0,7228
Đà Nẵng	3,1460	0,9866	1,8107	0,3487
Quảng Nam	3,3093	0,8567	1,8010	0,6516
Quảng Ngãi	3,3853	1,0382	1,7661	0,5811
Bình Định	3,5785	1,2225	1,8811	0,4750
Phú Yên	3,5146	1,0655	2,0184	0,4307
Khánh Hoà	3,7424	1,1911	2,0788	0,4725
Ninh Thuận	3,9032	1,1129	2,2209	0,5695
Bình Thuận	3,3820	0,9966	1,9507	0,4347
Kon Tum	3,1526	0,8288	1,8400	0,4837
Gia Lai	3,0374	0,8093	1,8492	0,3789
Đắk Lắk	3,2489	0,9238	1,9478	0,3773
Đắk Nông	3,1457	0,8171	1,8370	0,4915
Lâm Đồng	2,9912	0,8765	1,7516	0,3631
Bình Phước	2,9948	0,8007	1,7919	0,4022
Tây Ninh	3,1994	0,9423	1,8377	0,4193
Bình Dương*				
Đồng Nai	2,9915	0,8813	1,7156	0,3947
Bà Rịa-Vũng Tàu	3,5328	1,0705	2,0643	0,3980
TP. Hồ Chí Minh	2,9642	0,9006	1,6962	0,3673
Long An	3,4039	0,9123	1,7259	0,7657
Tiền Giang	3,7933	1,1159	1,9441	0,7332
Bến Tre	3,5043	0,9943	1,8595	0,6505
Trà Vinh	3,4604	1,0796	1,9322	0,4486
Vĩnh Long	3,8010	0,9541	1,9635	0,8834
Đồng Tháp	4,2895	1,0550	1,8234	1,4111
An Giang	3,9688	1,1659	1,9736	0,8294
Kiên Giang	3,7898	1,0172	1,8910	0,8815
Cần Thơ	3,9595	1,1042	1,8631	0,9923
Hậu Giang	4,1708	1,0682	1,8122	1,2904
Sóc Trăng	4,0347	1,2984	2,1054	0,6309
Bạc Liêu	3,9442	1,2555	1,9647	0,7240
Cà Mau	3,7944	1,1742	1,9674	0,6528

Ghi chú: Số liệu trong bảng biểu thị giá trị điểm trung bình một tỉnh/thành phố có thể đạt được trên thang điểm từ 1-10 với điểm chỉ số nội dung (ở cột đầu bên trái); và từ 0,33-3,33 điểm với điểm nội dung thành phần (ở ba cột sau). Các tỉnh/thành phố được sắp xếp theo mã tỉnh. Điểm của từng tỉnh càng cao, biểu đồ thanh ngang càng dài sang bên phải. (*) Dữ liệu của Bình Dương và Quảng Ninh khuyết do kết quả khảo sát vượt giá trị sai số cho phép trong thống kê.

Hình 3.7a: Tỷ lệ người trả lời đồng ý với nhận định “Doanh nghiệp hoạt động tại địa phương không đưa ‘lót tay’ để trốn tránh nghĩa vụ bảo vệ môi trường”, 2021-2023



Hình 3.7b: Tỷ lệ người trả lời cho biết chính quyền địa phương đã giải quyết sự cố môi trường sau khi tiếp nhận phản ánh của họ, 2021-2023



(*) Dữ liệu của các tỉnh này bị khuyết do kết quả khảo sát 2021 hoặc 2023 vượt giá trị sai số cho phép trong thống kê.

Chỉ số nội dung 8: Quản trị điện tử

Chỉ số nội dung 'Quản trị điện tử' đo lường các khía cạnh mang tính tương tác của chính quyền điện tử: mức độ sẵn có, khả năng sử dụng và khả năng đáp ứng của dịch vụ công trực tuyến. Các tiêu chí cấu thành Chỉ số nội dung 8 cung cấp thông tin về độ sẵn có của cổng thông tin điện tử và khả năng đáp ứng của chính quyền địa phương. Chỉ số nội dung này cũng cho biết mức độ tiếp cận thông tin về quy trình, thủ tục, chính sách mà người dân có nghĩa vụ thực hiện, và điều kiện sử dụng internet để người dân tham gia quản trị điện tử. Những dữ liệu cơ sở này giúp các cấp chính quyền xem xét điều kiện khả thi cho việc phát triển chính quyền điện tử, hướng tới xây dựng chính quyền chủ động tương tác với người dân qua nền tảng internet trong cả ba khâu: xây dựng, thực thi và giám sát thực thi chính sách. Từ năm 2023, hai tiêu chí mới được đưa vào nội dung thành phần 'Sử dụng cổng thông tin và dịch vụ công điện tử của chính quyền địa phương' nhằm đánh giá hiệu quả cung cấp dịch vụ hành chính công toàn phần trên cổng dịch vụ công cấp tỉnh, gồm: 'Tỷ lệ người trả lời cho biết đã sử dụng cổng dịch vụ công trực tuyến của địa phương' và 'Tỷ lệ người trả lời cho biết đã có thể thanh toán trực tuyến trên cổng dịch vụ công của địa phương'.

Phần này tóm tắt những phát hiện nghiên cứu chính về hiệu quả thực hiện quản trị điện tử của chính quyền

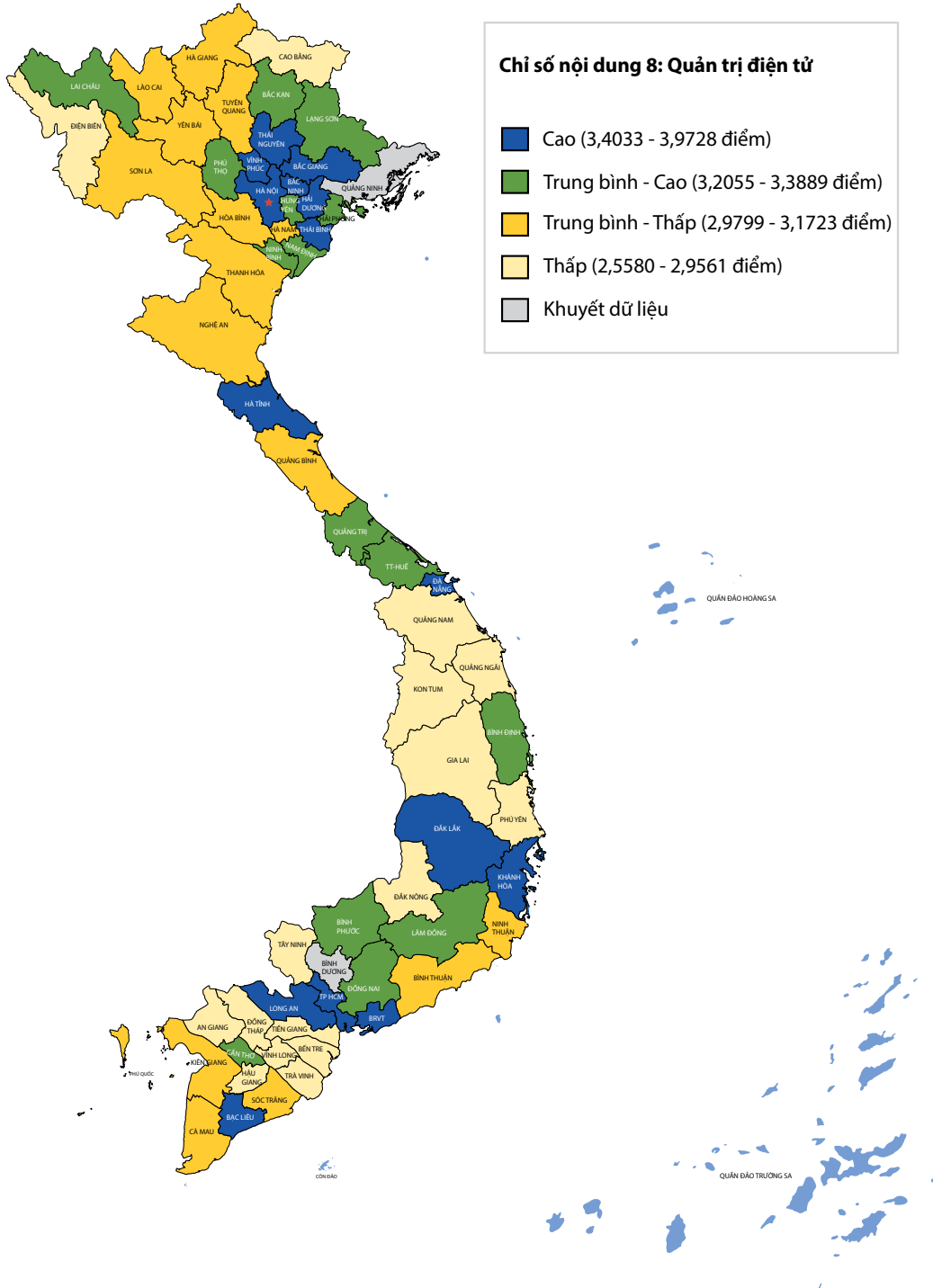
địa phương từ góc nhìn và trải nghiệm của người dân năm 2023. Trước hết Hộp 3.8 trình bày một số kết quả phân tích trọng tâm của Chỉ số nội dung 8. Bản đồ 3.8 trình bày kết quả điểm chỉ số nội dung của các tỉnh/thành phố theo bốn nhóm tư phân vị: (i) nhóm 'cao' gồm các tỉnh/thành phố có số điểm từ 3,39 đến 3,97 điểm; (ii) nhóm 'trung bình - cao' gồm các tỉnh/thành phố có số điểm từ 3,20 đến 3,38 điểm; (iii) nhóm 'trung bình - thấp' gồm các tỉnh/thành phố có số điểm từ 2,97 đến 3,17 điểm; và (iv) nhóm 'thấp' gồm các tỉnh/thành phố có số điểm từ 2,55 đến 2,95 điểm. Bên cạnh đó, Biểu đồ 3.8 trình bày kết quả so sánh năm 2023 với năm 2021 ở cấp độ nội dung thành phần, với lưu ý rằng hai chỉ tiêu mới có thể ảnh hưởng tới kết quả so sánh. Kết quả cụ thể của ba nội dung thành phần và dự địa cần cải thiện được trình bày ở Bảng 3.8. Hình 3.8a cho thấy khoảng cách giữa điều kiện tiếp cận internet của người dân với thực tế sử dụng các cổng dịch vụ công điện tử của chính quyền địa phương. Hình 3.8b so sánh kết quả đánh giá tính thân thiện với người dùng của cổng thông tin của chính quyền địa phương năm 2023 so với năm 2021 của 59 tỉnh, thành phố có số liệu tin cậy và so sánh được qua các năm. Cuối cùng, Hình 3.8c trình bày kết quả khảo sát năm 2023 về tỷ lệ người đã dùng cổng dịch vụ công cấp tỉnh và tỷ lệ người đã thanh toán cho dịch vụ hành chính trên cổng dịch vụ công cấp tỉnh.

Hộp 3.8: Một số phát hiện chính từ Chỉ số nội dung 8: Quản trị điện tử năm 2023

- Sự phân bố theo vùng miền trong kết quả Chỉ số nội dung 8 năm 2023 không còn rõ nét (xem Bản đồ 3.8). Trong số 15 tỉnh, thành phố thuộc nhóm 'cao', có 5 địa phương thuộc vùng Đồng bằng sông Hồng và 3 địa phương thuộc vùng Bắc Trung Bộ và Duyên hải miền Trung. Trong số này cũng có 3 thành phố trực thuộc trung ương là Đà Nẵng, Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh, tương tự kết quả năm 2021 và 2022. Trong khi đó, 16 tỉnh, thành phố thuộc nhóm 'thấp' tập trung chủ yếu ở vùng Đồng bằng sông Cửu Long (7 trong số 11 tỉnh, thành phố) và vùng Tây Nguyên (3 trong số 5 tỉnh).
- Tất cả các tỉnh/thành phố trên toàn quốc vẫn chỉ đạt dưới 4 điểm trên thang đo từ 1-10 điểm, tương tự kết quả khảo sát các năm 2020-2022 (xem Bảng 3.8). Tuy vậy, so kết quả năm 2023 với năm 2021, có tới 39 tỉnh, thành phố đạt mức cải thiện khá đáng kể, nhưng cũng có 3 tỉnh (Hà Nam, Lâm Đồng và Nghệ An) có số điểm thấp hơn đáng kể (xem Hình 3.8). Tương tự với kết quả của hai năm trước, điểm các nội dung 'Sử dụng cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương' và 'Phúc đáp của chính quyền qua cổng thông tin điện tử của chính quyền' còn rất thấp và là lý do dẫn tới điểm số chung thấp ở chỉ số nội dung 'Quản trị điện tử' (xem Bảng 3.8).
- Trải nghiệm của người dân trong quản trị điện tử năm 2023 cho thấy vẫn tồn tại khoảng cách lớn giữa tỷ lệ người dân sử dụng internet và tỷ lệ người dùng cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương, tương tự kết quả khảo sát ba năm trước. Hình 3.8a cho thấy khoảng cách về điểm giữa hai nội dung thành phần 'Tiếp cận và sử dụng internet tại địa phương' và 'Sử dụng cổng thông tin điện tử lớn nhất ở 11 tỉnh, thành phố, đặc biệt là ở Đà Nẵng, Hà Nội, Hải Dương và TP. Hồ Chí Minh với khoảng cách tương ứng từ 2,22 đến 2,37 điểm. Trong khi đó, triển vọng cho phát triển dịch vụ công điện tử gia tăng ở 38 tỉnh, thành phố nơi điểm 'Tiếp cận và sử dụng internet tại địa phương' tăng từ 0,15 điểm năm 2021 lên 0,92 điểm năm 2023.
- Về mức độ thân thiện với người dùng của các trang thông tin điện tử của các tỉnh, thành phố, năm 2023, dưới 40% số người trả lời cho biết các trang thông tin đó là dễ sử dụng (xem Hình 3.8b). Tỷ lệ này cũng giảm ở 42 tỉnh, thành phố so với kết quả năm 2021. Tỷ lệ người cho biết các cổng thông tin điện tử của tỉnh/thành phố mình thân thiện với người dùng chỉ tăng ở 14 địa phương, trong đó Lai Châu và Sóc Trăng có tỷ lệ này tăng cao nhất.

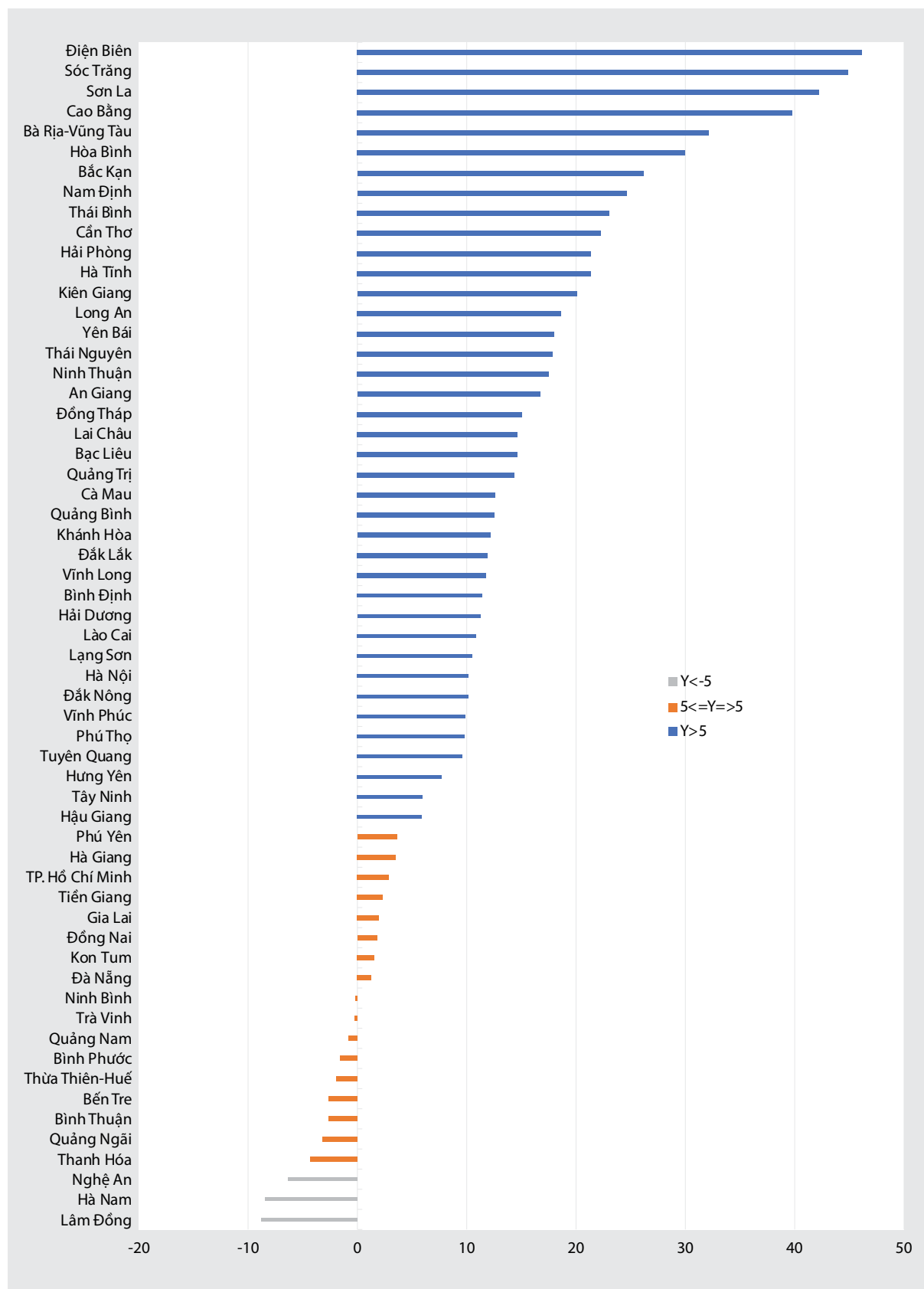
- Kết quả của hai chỉ tiêu mới gồm: ‘Tỉ lệ người trả lời cho biết đã sử dụng cổng dịch vụ công trực tuyến của địa phương’ và ‘Tỉ lệ người trả lời cho biết đã có thể thanh toán trực tuyến trên cổng dịch vụ công của địa phương’ cho thấy, ở tất cả các tỉnh, thành phố, chưa đến 17% số người làm dịch vụ hành chính năm 2023 đã nộp hồ sơ trên CDVC cấp tỉnh (xem Hình 3.8c). Ở 17 tỉnh, thành phố, chưa đến 5% người dân sử dụng CDVC cấp tỉnh (thấp nhất ở An Giang, Bến Tre, và Tiền Giang). Trong khi đó, 29 tỉnh, thành phố có tỉ lệ người dùng từ 5% đến dưới 10%. Ở 15 địa phương khác, tỉ lệ này đạt từ 10,5% đến 16,5% (cao nhất ở Hà Giang, Thái Nguyên và Vĩnh Phúc). Trong số ít người dùng ở Hải Dương và Tuyên Quang, phần lớn cho biết họ đã có thể thanh toán tiền phí dịch vụ trên CDVC cấp tỉnh, trong khi chưa người dùng nào ở Gia Lai, Hậu Giang và Trà Vinh có thể làm được việc này.

Bản đồ 3.8: Quản trị điện tử cấp tỉnh năm 2023 phân bố theo tứ phân vị



Ghi chú: Xem Ghi chú tương tự ở Bản đồ 3.7.

Hình 3.8: Mức thay đổi điểm ở Chỉ số nội dung 8: Quản trị điện tử (2021-2023)



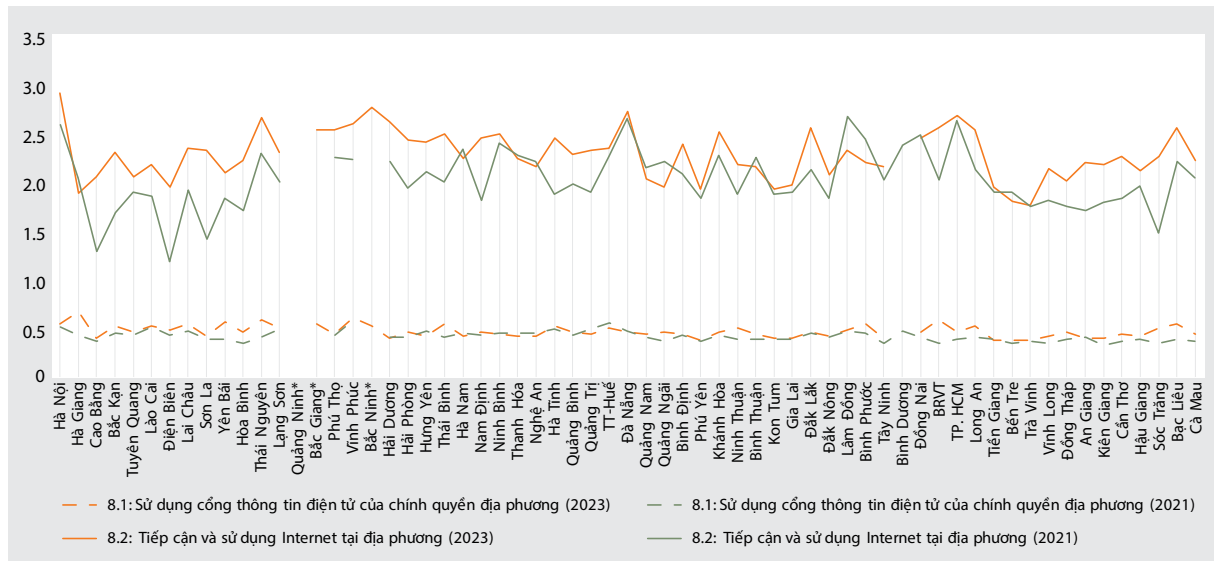
Ghi chú: Y = phần trăm (%) điểm thay đổi năm 2023 so với năm 2021, trong đó thay đổi ở mức ±5% điểm trở lên được xem là có ý nghĩa thống kê. Dữ liệu năm 2021 của hai tỉnh Bắc Giang và Bắc Ninh, và dữ liệu năm 2023 của hai tỉnh Bình Dương và Quảng Ninh không so sánh được do số liệu có độ lệch chuẩn lớn.

Bảng 3.8: Điểm thành phần của Chỉ số nội dung ‘Quản trị điện tử’ năm 2023

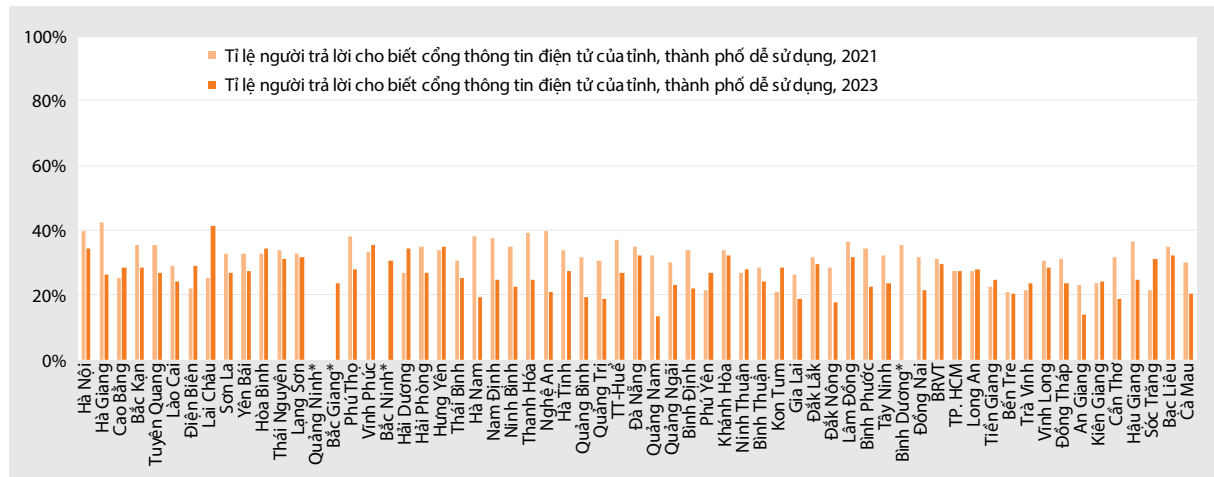
Tên tỉnh	8: Quản trị điện tử	8.1: Sử dụng cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương	8.2: Tiếp cận và sử dụng internet tại địa phương	8.3: Phục đáp qua cổng thông tin điện tử
Hà Nội	3,9728	0,5521	2,9178	0,5029
Hà Giang	3,0663	0,6843	1,8883	0,4936
Cao Bằng	2,8394	0,4062	2,0547	0,3786
Bắc Kạn	3,2587	0,5219	2,3036	0,4332
Tuyên Quang	3,0051	0,4644	2,0587	0,4820
Lào Cai	3,1334	0,5310	2,1820	0,4205
Điện Biên	2,9411	0,4962	1,9478	0,4972
Lai Châu	3,2732	0,5565	2,3462	0,3705
Sơn La	3,1295	0,4244	2,3334	0,3717
Yên Bái	3,0940	0,5792	2,1112	0,4036
Hoà Bình	3,1520	0,4752	2,2185	0,4582
Thái Nguyên	3,6873	0,5905	2,6684	0,4283
Lạng Sơn	3,2237	0,5017	2,3150	0,4069
Quảng Ninh*				
Bắc Giang	3,4825	0,5451	2,5373	0,4001
Phú Thọ	3,3779	0,4544	2,5470	0,3765
Vĩnh Phúc	3,6729	0,6040	2,6131	0,4557
Bắc Ninh	3,7290	0,5240	2,7799	0,4251
Hải Dương	3,4033	0,4054	2,6259	0,3721
Hải Phòng	3,3889	0,4623	2,4306	0,4960
Hưng Yên	3,2196	0,4364	2,4073	0,3758
Thái Bình	3,4844	0,5481	2,4996	0,4367
Hà Nam	3,0309	0,4179	2,2411	0,3720
Nam Định	3,3304	0,4711	2,4613	0,3979
Ninh Bình	3,3145	0,4400	2,4989	0,3756
Thanh Hoá	3,0299	0,4328	2,2420	0,3551
Nghệ An	2,9799	0,4234	2,1651	0,3913
Hà Tĩnh	3,4543	0,5222	2,4602	0,4720
Quảng Bình	3,1723	0,4763	2,2890	0,4071
Quảng Trị	3,2700	0,4463	2,3336	0,4900
Thừa Thiên-Huế	3,3045	0,5166	2,3551	0,4329
Đà Nẵng	3,6072	0,4783	2,7209	0,4080
Quảng Nam	2,9199	0,4514	2,0433	0,4252
Quảng Ngãi	2,8784	0,4585	1,9604	0,4595
Bình Định	3,2881	0,4573	2,3950	0,4358
Phú Yên	2,6945	0,3914	1,9332	0,3699
Khánh Hoà	3,4780	0,4771	2,5265	0,4744
Ninh Thuận	3,1100	0,5113	2,1904	0,4084
Bình Thuận	3,0044	0,4404	2,1625	0,4014
Kon Tum	2,6910	0,3994	1,9299	0,3618
Gia Lai	2,7366	0,4026	1,9649	0,3690
Đắk Lắk	3,4170	0,4584	2,5663	0,3924
Đắk Nông	2,9099	0,4310	2,0737	0,4051
Lâm Đồng	3,2274	0,4935	2,3330	0,4009
Bình Phước	3,2154	0,5527	2,2107	0,4520
Tây Ninh	2,9268	0,4030	2,1644	0,3595
Bình Dương*				
Đồng Nai	3,3458	0,4719	2,4587	0,4152
Bà Rịa-Vũng Tàu	3,6563	0,5927	2,5705	0,4931
TP. Hồ Chí Minh	3,5300	0,4670	2,6849	0,3781
Long An	3,4940	0,5225	2,5422	0,4293
Tiền Giang	2,6972	0,3920	1,9507	0,3545
Bến Tre	2,5628	0,3883	1,8164	0,3581
Trà Vinh	2,5580	0,3928	1,7635	0,4017
Vĩnh Long	2,9267	0,4362	2,1370	0,3535
Đồng Tháp	2,9171	0,4746	2,0191	0,4235
An Giang	2,9561	0,3956	2,2052	0,3553
Kiên Giang	2,9970	0,4066	2,1823	0,4081
Cần Thơ	3,2055	0,4389	2,2741	0,4925
Hậu Giang	2,9224	0,4315	2,1200	0,3709
Sóc Trăng	3,1672	0,5159	2,2640	0,3873
Bạc Liêu	3,5391	0,5619	2,5528	0,4243
Cà Mau	3,1356	0,4543	2,2268	0,4545

Ghi chú: Số liệu trong bảng biểu thị giá trị điểm trung bình một tỉnh/thành phố có thể đạt được trên thang điểm từ 1-10 với điểm chỉ số nội dung (ở cột đầu bên trái); và từ 0,33-3,33 điểm với điểm nội dung thành phần (ở ba cột sau). Các tỉnh/thành phố được sắp xếp theo mã tỉnh. Điểm của từng tỉnh càng cao, biểu đồ thanh ngang càng dài sang bên phải. (*) Dữ liệu của Bình Dương và Quảng Ninh bị khuyết do kết quả khảo sát vượt giá trị sai số cho phép trong thống kê.

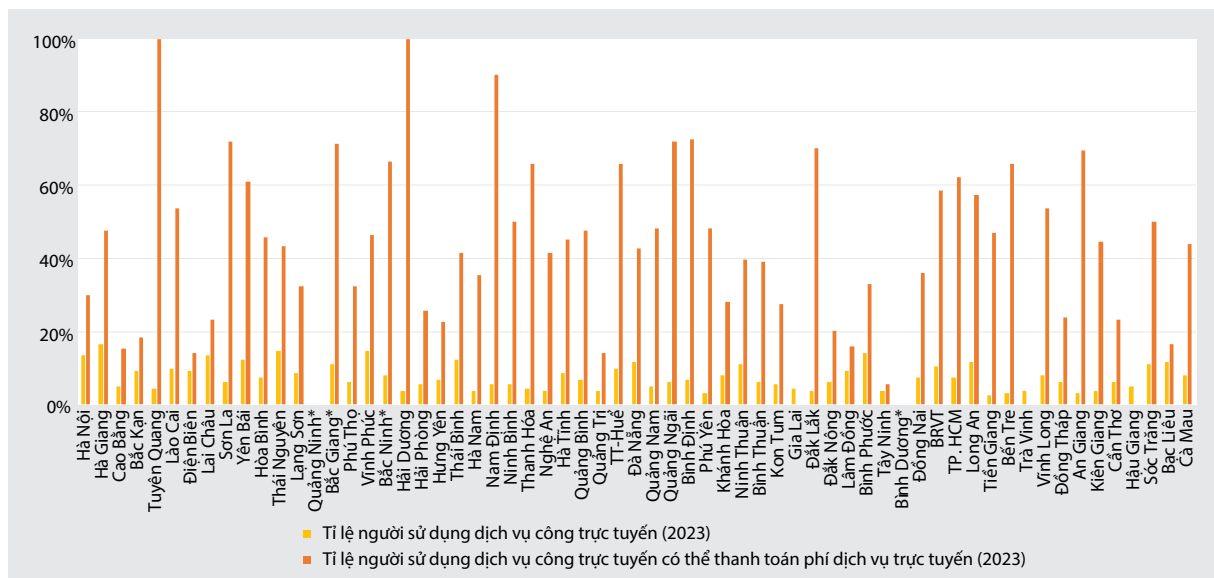
Hình 3.8a: Khoảng cách giữa tỉ lệ người sử dụng công dịch vụ công trực tuyến và tỉ lệ sử dụng internet theo đơn vị tỉnh, 2021-2023



Hình 3.8b: Tỉ lệ người trả lời cho biết công thông tin điện tử của tỉnh/thành phố dễ sử dụng, 2021-2023



Hình 3.8c: Tỉ lệ người trả lời đã sử dụng dịch vụ công trực tuyến so với tỉ lệ người dùng đã có thể thanh toán phí dịch vụ công trực tuyến, 2023



(*) Dữ liệu của các tỉnh này bị khuyết do kết quả khảo sát 2021 hoặc 2023 vượt giá trị sai số cho phép trong thống kê.

Chỉ số tổng hợp PAPI 2023 cấp tỉnh và địa cần cải thiện

Phần này trình bày kết quả Chỉ số PAPI của các tỉnh, thành phố theo bốn cấp độ hiệu quả. Qua điểm PAPI tổng hợp, các tỉnh/thành phố có thể so sánh với những địa phương có cùng điều kiện phát triển kinh tế-xã hội và vùng địa lý. Trong các báo cáo PAPI thường niên, Chỉ số tổng hợp PAPI được trình bày thành bốn nhóm tứ phân vị thay vì xếp hạng các tỉnh, thành phố từ 1 đến 63. Để nắm bắt được đâu là những vấn đề người dân hài lòng hoặc chưa hài lòng, lãnh đạo chính quyền các cấp và người đứng đầu các cơ quan, ban ngành địa phương cần tham khảo kết quả ở 122 chỉ tiêu cụ thể cấu thành Chỉ số PAPI 2023 được cung cấp trên cổng thông tin của chương trình nghiên cứu PAPI tại www.papi.org.vn.

Sau đây là kết quả tổng hợp hiệu quả quản trị và hành chính công của các tỉnh/thành phố trên toàn quốc năm 2023. Trước hết, Hộp 3.9 trình bày những phát hiện chính từ Chỉ số tổng hợp PAPI 2023. Bản đồ 3.9 thể hiện điểm số tổng hợp của các tỉnh/thành phố phân theo bốn nhóm tứ phân vị. Cụ thể là, nhóm

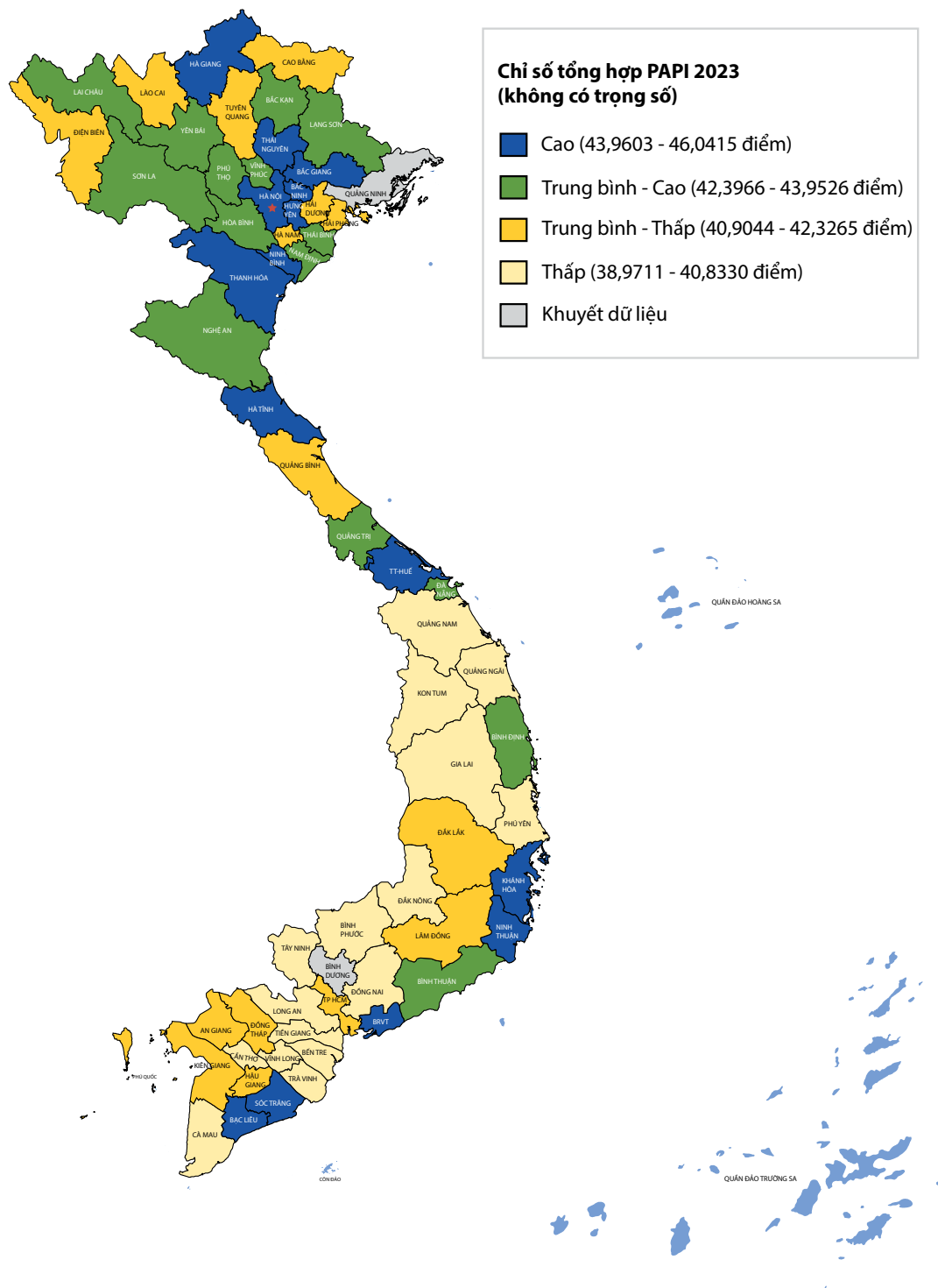
‘cao’ gồm các tỉnh/thành phố đạt tổng điểm PAPI 2023 từ 43,96 đến 46,04 điểm; nhóm ‘trung bình - cao’ gồm các tỉnh/thành phố đạt từ 42,39 đến 43,95 điểm; nhóm ‘trung bình - thấp’ gồm các tỉnh/thành phố đạt từ 40,90 đến 42,33 điểm; và, nhóm ‘thấp’ gồm các tỉnh/thành phố đạt từ 38,97 đến 40,83 điểm. Bảng 3.9 trình bày kết quả đánh giá của người dân về hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh năm 2023 theo tám chỉ số nội dung và theo điểm tổng hợp. Số liệu ở Bản đồ 3.9 và Bảng 3.9 được trình bày đến bốn số thập phân để cho thấy sự khác biệt giữa các nhóm phân vị phần tư và giữa các tỉnh/thành phố là rất nhỏ. Hình 3.9 cho biết mức độ tăng giảm đáng kể hay không đáng kể ở tám chỉ số nội dung năm 2023 so với 2021 của 59 tỉnh, thành phố có số liệu tin cậy và so sánh được qua các năm. Các hình 3.9a-b biểu thị khoảng cách giữa điểm cao nhất, trung vị và thấp nhất ở cấp độ chỉ số nội dung, từ đó các cấp chính quyền có thể tìm hiểu sự biến thiên trong kết quả ở từng nội dung của năm 2023 so với 2021. Cuối cùng, Hình 3.9c so sánh đánh giá hiệu quả quản trị và hành chính công năm 2023 của hai nhóm công dân thường trú và tạm trú tại 11 tỉnh/thành phố có tỷ suất di cư thuận dương.

Hộp 3.9: Một số phát hiện chính từ Chỉ số tổng hợp PAPI 2023

- Nhìn chung, chất lượng quản trị và hành chính công tại các tỉnh, thành phố phía Bắc và miền Trung có xu hướng được người dân đánh giá cao hơn so với các tỉnh, thành phố phía Nam. Bản đồ 3.9 cho thấy, trong số 15 tỉnh, thành phố thuộc nhóm ‘cao’, 5 địa phương thuộc vùng Bắc Trung Bộ và Duyên hải miền Trung và 4 địa phương thuộc vùng Đồng bằng sông Hồng. Trong số 16 tỉnh, thành phố thuộc nhóm ‘thấp’, 7 địa phương thuộc vùng Đồng bằng sông Cửu Long và 3 địa phương thuộc vùng Tây Nguyên.
- Khoảng cách hiệu quả quản trị và hành chính công giữa các tỉnh, thành phố có xu hướng thu hẹp. Mức chênh lệch điểm Chỉ số PAPI 2023 tổng hợp giữa điểm thấp nhất (38,97 điểm) và điểm cao nhất (46,04 điểm) là khoảng 7,07 điểm (xem Bảng 3.9), nhỏ hơn khoảng cách này của Chỉ số PAPI 2021 và 2022 (với khoảng cách tương ứng của hai năm là 9,07 điểm và 10,84 điểm). Hình 3.9b cũng cho thấy điểm các chỉ số nội dung PAPI 2023 có xu hướng hội tụ hơn. Vì vậy, chính quyền các tỉnh, thành phố không nên coi trọng điểm số tổng hợp chung, mà cần xem xét kết quả ở các chỉ số, chỉ tiêu cụ thể.
- Những tỉnh, thành phố có sự cải thiện trong các chỉ số nội dung thành phần cần được ghi nhận bởi đây là những địa phương đã quan tâm đổi mới những lĩnh vực còn yếu kém mà PAPI đã giúp chỉ ra những năm trước. So với kết quả năm 2021, Hình 3.9 cho thấy, 24 tỉnh, thành phố có mức độ cải thiện đáng kể ở Chỉ số nội dung 1 ‘Tham gia của người dân ở cấp cơ sở’; 12 tỉnh, thành phố có mức độ cải thiện đáng kể ở Chỉ số nội dung 2 ‘Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương’; 5 tỉnh, thành phố có mức độ cải thiện đáng kể ở Chỉ số nội dung 3 ‘Trách nhiệm giải trình với người dân’; 12 tỉnh, thành phố có mức độ cải thiện đáng kể ở Chỉ số nội dung 4 ‘Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công’; và 39 tỉnh, thành phố có mức độ cải thiện đáng kể ở Chỉ số nội dung 8 ‘Quản trị điện tử’. Tuy nhiên, chỉ có 6 tỉnh, thành phố có mức độ cải thiện khá đáng kể ở Chỉ số nội dung 5 ‘Thủ tục hành chính công’ (với mức gia tăng nhẹ trên 5% điểm); 1 tỉnh có mức độ cải thiện khá đáng kể ở Chỉ số nội dung 6 ‘Cung ứng dịch vụ công’; và 8 tỉnh, thành phố có mức độ cải thiện khá đáng kể ở Chỉ số nội dung 7 ‘Quản trị môi trường’. Ngược lại, có tới 19 tỉnh, thành phố có mức điểm giảm sút đáng kể ở Chỉ số nội dung 4; 17 tỉnh, thành phố có mức điểm giảm sút đáng kể ở Chỉ số nội dung 6; và 17 tỉnh, thành phố có mức điểm giảm sút đáng kể ở Chỉ số nội dung 7.
- Điểm Chỉ số nội dung 8 ‘Quản trị điện tử gia tăng cho thấy nhiều địa phương đã thực hiện tốt hơn công tác chính quyền điện tử trong năm 2023 (xem thêm kết quả phân tích ở Chương 2). Các Hình 3.9a-b cho thấy, điểm cao nhất, trung vị và thấp nhất ở Chỉ số nội dung 8 đều tăng lên so với kết quả năm 2021. Khoảng một nửa số tỉnh, thành phố thuộc hai nhóm ‘thấp’ và ‘trung bình-thấp’ được người dân đánh giá cao hơn mặc dù số điểm đạt được vẫn ở mức rất khiêm tốn (dao động từ 2,56 điểm đến 3,03 điểm); điểm của một nửa số tỉnh, thành phố còn lại thuộc nhóm ‘cao’ và ‘trung bình-cao’ dao động từ 3,03 đến 3,97 điểm, cao hơn khoảng điểm ghi nhận năm 2021.

- Biến chuyển tích cực khác được ghi nhận ở Chỉ số nội dung 4 và Chỉ số nội dung 6, bởi điểm thấp nhất năm 2023 cao hơn điểm thấp nhất năm 2021 (xem Hình 3.9b). Tuy nhiên, điểm Chỉ số nội dung 1, Chỉ số nội dung 3, Chỉ số nội dung 5, và Chỉ số nội dung 7 hoặc không biến chuyển hoặc giảm sau 3 năm.
- Về mức độ thân thiện của bộ máy chính quyền địa phương với người tạm trú ngắn hạn và dài hạn, Hình 3.9c cho thấy sự khác biệt trong đánh giá của hai tỉnh Đắk Nông và Thái Nguyên với 9 tỉnh, thành phố còn lại (Bắc Giang, Bắc Ninh, BRVT, Cần Thơ, Đà Nẵng, Đồng Nai, Hà Nội, TP. Hồ Chí Minh và Long An). Ở Đắk Nông và Thái Nguyên, đánh giá của người tạm trú dường như tích cực hơn so với người thường trú. Ngược lại, đánh giá của người tạm trú thấp hơn nhiều so với người thường trú ở Đồng Nai và Long An, và mức chênh lệch ở hai tỉnh này lớn hơn so với mức chênh lệch ở Bắc Giang, Bắc Ninh, BRVT, Cần Thơ, Đà Nẵng, Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh (TP. HCM).

Bản đồ 3.9: Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh năm 2023 phân bố theo tứ phân vị



Ghi chú: Xem Ghi chú tương tự ở Bản đồ 3.7.

Bảng 3.9: Bảng tổng hợp kết quả PAPI 2023 của các tỉnh/thành phố

Tên tỉnh	Chỉ số tổng hợp PAPI 2023 (không trọng số)	1: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở	2: Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định	3: Trách nhiệm giải trình với người dân	4: Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công	5: Thủ tục hành chính công	6: Cung ứng dịch vụ công	7: Quản trị môi trường	8: Quản trị điện tử
Hà Nội	43,9603	5,4275	5,6707	4,2760	6,7348	7,1611	7,8486	2,8688	3,9728
Hà Giang	44,2479	5,2831	5,8120	4,3854	7,1751	7,3943	7,1704	3,9613	3,0663
Cao Bằng	41,6551	4,7730	4,9857	4,3219	6,7454	6,8293	7,4801	3,6803	2,8394
Bắc Kạn	43,3483	5,4484	5,3958	4,1974	6,8537	7,2522	7,1279	3,8142	3,2587
Tuyên Quang	41,4939	4,9680	5,0237	4,2456	6,8629	7,0660	6,9125	3,4101	3,0051
Lào Cai	42,1075	5,0013	5,3572	4,2258	6,3806	7,4679	7,1670	3,3743	3,1334
Điện Biên	42,0204	4,6964	5,2514	4,4288	6,6271	7,1951	6,9334	3,9471	2,9411
Lai Châu	43,6223	4,9664	5,4656	4,5131	6,4826	7,3947	7,7201	3,8066	3,2732
Sơn La	42,3966	4,8918	5,1034	4,3282	6,6088	7,3132	7,5906	3,4311	3,1295
Yên Bái	42,4908	4,7348	5,1596	4,3356	6,7614	7,1989	7,5827	3,6239	3,0940
Hoà Bình	43,5493	5,1577	5,1274	4,4621	7,2309	7,3462	7,1872	3,8857	3,1520
Thái Nguyên	45,7875	5,9081	5,8433	4,3562	7,2045	7,4420	8,0022	3,3439	3,6873
Lạng Sơn	43,4778	5,3092	5,2937	4,3401	7,0990	7,2880	7,3537	3,5704	3,2237
Quảng Ninh*									
Bắc Giang	44,3204	5,5787	5,6870	4,3875	7,1515	7,3001	7,4286	3,3046	3,4825
Phủ Thọ	42,9957	5,3255	5,3108	4,3579	6,8925	7,2723	7,2370	3,2217	3,3779
Vĩnh Phúc	43,9526	5,3734	5,2837	4,4806	6,6689	7,3103	8,0307	3,1321	3,6729
Bắc Ninh	45,7047	5,5334	5,8234	4,5467	7,1588	7,2747	8,2568	3,3818	3,7290
Hải Dương	41,7535	4,9445	5,0398	3,8955	6,9967	6,7793	7,4842	3,2102	3,4033
Hải Phòng	42,1143	4,9757	5,1073	4,1539	6,3267	6,9351	7,9911	3,2356	3,3889
Hưng Yên	44,2282	5,4553	5,4960	4,4015	7,0570	7,5595	7,6117	3,4276	3,2196
Thái Bình	43,7585	5,3641	5,6726	4,5241	6,2523	7,0967	8,1182	3,2460	3,4844
Hà Nam	41,5581	5,0680	5,0235	4,2112	6,6085	7,4572	7,0903	3,0684	3,0309
Nam Định	43,1782	5,4363	5,2143	4,2632	6,5661	7,1895	7,8585	3,3198	3,3304
Ninh Bình	44,0721	5,4982	5,3995	4,3643	6,3939	7,5158	8,2925	3,2934	3,3145
Thanh Hoá	44,2042	5,7695	5,4915	4,2973	6,9686	7,1907	7,7652	3,6915	3,0299
Nghệ An	42,8473	5,0856	5,2890	4,3177	6,6789	7,0761	7,7858	3,6344	2,9799
Hà Tĩnh	45,4291	5,7635	5,7491	4,5042	7,0536	7,5358	7,7079	3,6608	3,4543
Quảng Bình	41,5998	5,3277	5,2466	4,4084	6,2326	6,8270	7,0959	3,2894	3,1723
Quảng Trị	42,7705	5,0971	5,0076	4,2810	7,1662	7,1043	7,2982	3,5462	3,2700
TT-Huế	46,0415	5,3435	5,8356	4,3688	7,5740	7,3418	8,3041	3,9691	3,3045

Tên tỉnh	Chỉ số tổng hợp PAPI 2023 (Không trọng số)	1: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở	2: Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định	3: Trách nhiệm giải trình với người dân	4: Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công	5: Thủ tục hành chính công	6: Cung ứng dịch vụ công	7: Quản trị môi trường	8: Quản trị điện tử
Đà Nẵng	42,6668	4,9304	4,9587	4,3450	6,6289	7,2374	7,8132	3,1460	3,6072
Quảng Nam	40,5960	4,8030	4,5627	3,8587	6,5458	6,9010	6,5957	3,3093	2,9199
Quảng Ngãi	40,4891	4,7072	4,9118	4,0592	5,8563	7,2627	7,4281	3,3853	2,8784
Bình Định	43,5718	4,5581	5,4563	4,2454	7,4530	7,2301	7,7623	3,5785	3,2881
Phú Yên	40,4202	4,3751	4,6415	4,0020	6,8087	6,6793	7,7044	3,5146	2,6945
Khánh Hoà	44,9419	4,8979	5,8761	4,3181	7,3734	7,1770	8,0790	3,7424	3,4780
Ninh Thuận	45,4054	5,3349	5,5838	4,4239	7,3609	7,5599	8,2286	3,9032	3,1100
Bình Thuận	42,4740	5,1865	4,9966	4,2166	6,7600	7,2866	7,6413	3,3820	3,0044
Kon Tum	39,9613	4,9030	4,7103	4,0865	6,2617	6,8741	7,2821	3,1526	2,6910
Gia Lai	40,3179	4,7472	4,8494	4,1498	6,4906	6,9227	7,3842	3,0374	2,7366
Đắk Lắk	42,3265	4,7562	5,3089	4,2091	6,6173	7,2269	7,5422	3,2489	3,4170
Đắk Nông	38,9711	4,6512	4,3093	4,0599	5,9589	7,0977	6,8387	3,1457	2,9099
Lâm Đồng	40,9044	4,9879	4,7018	4,3124	6,1929	7,0737	7,4171	2,9912	3,2274
Bình Phước	39,9526	4,5280	4,5631	4,1880	6,1097	7,0298	7,3238	2,9948	3,2154
Tây Ninh	39,2364	3,9292	4,3770	4,0106	6,8288	7,1959	6,7686	3,1994	2,9268
Bình Dương*									
Đồng Nai	39,9114	4,3364	4,5910	4,1376	6,4840	7,0263	6,9986	2,9915	3,3458
Bà Rịa - Vũng Tàu	44,5746	4,6407	5,6430	4,2696	7,2181	7,4515	8,1626	3,5328	3,6563
TP. Hồ Chí Minh	41,7754	4,6059	5,1528	4,3042	6,6335	7,0510	7,5338	2,9642	3,5300
Long An	40,8330	4,5727	4,8038	3,8661	6,7088	7,2252	6,7585	3,4039	3,4940
Tiền Giang	39,6906	3,6879	4,5152	3,9365	6,6372	7,2813	7,1419	3,7933	2,6972
Bến Tre	40,2128	4,6710	4,5919	3,8073	6,7834	7,1337	7,1583	3,5043	2,5628
Trà Vinh	40,1433	3,9348	4,4062	4,0087	6,6237	7,3404	7,8111	3,4604	2,5580
Vĩnh Long	40,8231	4,1784	4,7011	3,9901	6,3796	6,9903	7,8559	3,8010	2,9267
Đồng Tháp	41,3226	3,9250	4,6667	4,0032	6,9578	7,3098	7,2535	4,2895	2,9171
An Giang	41,8455	4,3381	4,5846	4,0608	6,8861	7,0038	8,0471	3,9688	2,9561
Kiên Giang	40,9892	3,9487	4,8033	4,2508	6,8893	7,1431	7,1671	3,7898	2,9970
Cần Thơ	40,1744	3,8642	4,7525	4,0891	6,4232	7,0732	6,8072	3,9595	3,2055
Hậu Giang	41,0692	4,3388	4,4485	3,9288	7,0010	7,1214	7,1376	4,1708	2,9224
Sóc Trăng	45,6196	4,9588	5,4844	4,4934	8,1470	7,4360	7,8981	4,0347	3,1672
Bạc Liêu	45,5784	5,0213	5,5018	4,6572	7,6585	7,6398	7,6164	3,9442	3,5391
Cà Mau	40,1054	3,8049	4,4119	4,0719	6,8578	7,1274	6,9016	3,7944	3,1356
Cao nhất	46,0415	5,9081	5,8761	4,6572	8,1470	7,6398	8,3041	4,2895	3,9728
Trung bình - Cao	43,9526	5,3255	5,4656	4,3643	7,0536	7,3132	7,8132	3,7933	3,3889
Trung vị	42,3265	4,9445	5,1274	4,2696	6,7600	7,1989	7,5338	3,4311	3,1723
Trung bình - thấp	40,8330	4,6059	4,7103	4,0865	6,5458	7,0737	7,1671	3,2460	2,9561
Thấp nhất	38,9711	3,6879	4,3093	3,8073	5,8563	6,6793	6,7585	2,8688	2,5580
Khoảng cách cao nhất - thấp nhất	7,0704	2,2202	1,5668	0,8500	2,2906	0,9604	1,5457	1,4207	1,4148

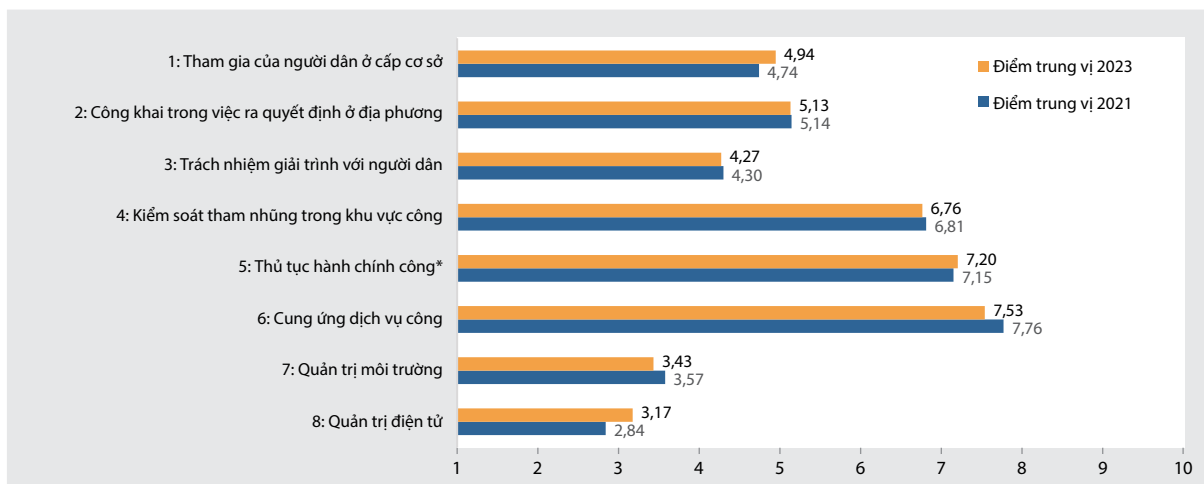
Ghi chú: Số liệu trong bảng biểu thị giá trị điểm trung bình một tỉnh/thành phố có thể đạt được trên thang đo từ 10-80 điểm với điểm chỉ số tổng hợp PAPI 2023 (ở cột số liệu đầu tiên bên phải) và từ 1-10 với điểm chỉ số nội dung (ở các cột số liệu còn lại bên trái). Thứ tự các tỉnh/thành phố được sắp xếp theo mã tỉnh. Khoảng điểm được làm tròn tới 4 số thập phân để bạn đọc có thể thấy được sự khác biệt về điểm giữa các tỉnh/thành phố là nhỏ hay lớn. (*) Dữ liệu của Bình Dương và Quảng Ninh bị khuyết do kết quả khảo sát vượt giá trị sai số cho phép trong thống kê.

Hình 3.9: Mức thay đổi điểm của tám chỉ số lĩnh vực nội dung PAPI năm 2023 so với 2021 theo đơn vị tỉnh

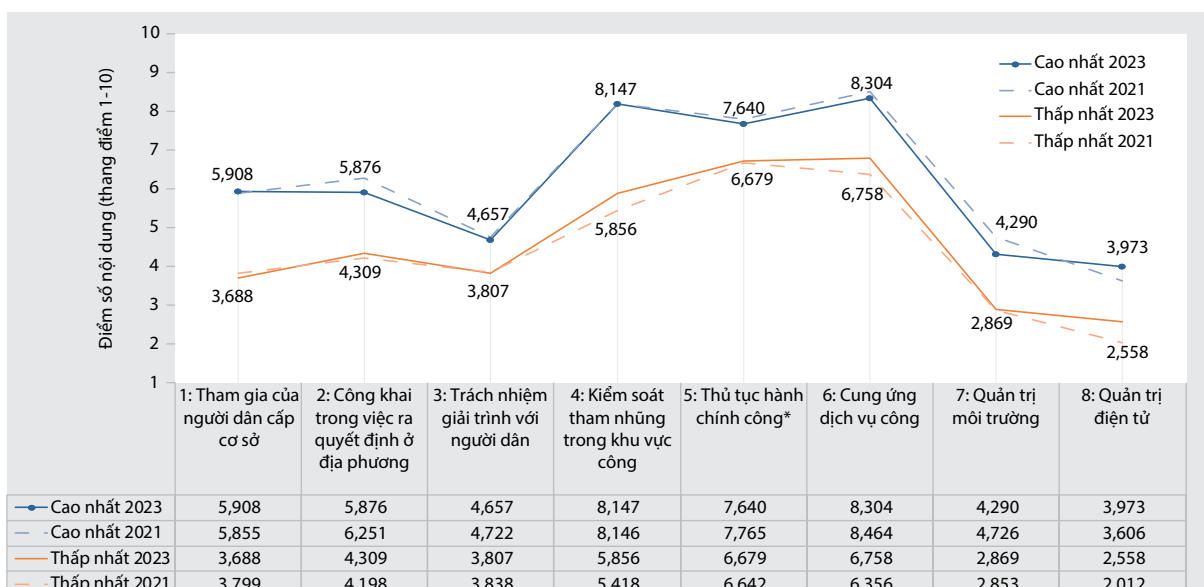
Tỉnh/Thành phố	1: Tham gia của người dân cấp cơ sở	2: Công khai trong việc ra quyết định ở địa phương	3: Trách nhiệm giải trình với người dân	4: Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công	5: Thủ tục hành chính công	6: Cung ứng dịch vụ công	7: Quản trị môi trường	8: Quản trị điện tử
Hà Nội	8,33	-4,43	-1,23	-4,82	-4,99	0,69	-9,24	10,18
Hà Giang	9,41	8,71	2,20	6,15	1,71	-6,22	7,08	3,54
Cao Bằng	4,87	3,47	12,60	6,81	-0,32	3,60	3,23	39,78
Bắc Kạn	12,15	3,61	-1,22	-0,09	4,30	-8,57	4,63	26,12
Tuyên Quang	0,63	-10,53	-3,24	-3,10	-0,86	-11,17	-8,54	9,61
Lào Cai	14,62	2,77	3,95	7,14	5,36	-3,30	4,51	10,86
Điện Biên	12,45	12,19	15,10	22,33	1,14	9,09	9,07	46,20
Lai Châu	1,88	8,45	5,36	2,82	0,49	1,50	-5,12	14,61
Sơn La	1,95	8,63	6,10	4,57	5,89	3,49	-9,84	42,23
Yên Bái	-2,94	0,03	-4,73	-2,36	1,18	1,87	-1,02	17,99
Hoà Bình	-1,64	-3,33	0,27	-4,18	4,39	-6,11	1,72	29,99
Thái Nguyên	18,47	7,37	-0,33	4,66	2,13	-0,30	3,31	17,85
Lạng Sơn	-3,76	-12,40	-3,78	-5,84	-2,18	-4,87	-13,57	10,48
Quảng Ninh*								
Bắc Giang*								
Phủ Thọ	-3,90	-9,09	-2,58	-7,88	-1,55	-8,35	-11,62	9,78
Vĩnh Phúc	13,74	1,73	1,44	6,79	-5,86	-1,02	3,64	9,84
Bắc Ninh*								
Hải Dương	2,33	-7,56	-5,72	0,90	-7,65	-4,07	2,28	11,25
Hải Phòng	1,46	-5,76	-5,87	-14,78	-7,07	1,01	-12,03	21,38
Hưng Yên	0,96	-6,20	-0,39	-6,41	0,73	-4,84	-6,12	7,66
Thái Bình	8,43	-1,82	-0,72	-13,78	-2,54	-1,45	-8,75	23,04
Hà Nam	6,67	-5,59	-4,38	-5,80	-0,48	-5,30	-12,37	-8,50
Nam Định	3,75	-8,10	-0,36	-6,17	-3,09	-0,71	-8,17	24,58
Ninh Bình	4,71	-5,49	-4,12	-4,66	-1,51	3,77	-6,30	-0,26
Thanh Hoá	-1,46	-11,48	-5,76	-10,77	-1,48	-3,78	-10,81	-4,32
Nghệ An	5,36	-2,87	-3,39	-6,55	-2,45	0,69	-3,39	-6,42
Hà Tĩnh	13,70	1,33	-4,10	-2,27	1,68	-6,26	-8,41	21,32
Quảng Bình	9,65	-3,31	-3,14	-12,51	-2,84	-11,17	-12,73	12,50
Quảng Trị	2,58	-0,90	-3,01	8,37	-2,31	-4,33	-1,06	14,37
Thừa Thiên-Huế	-2,40	-5,92	-4,51	-2,55	-5,16	-1,89	-11,00	-1,92
Đà Nẵng	21,30	-2,02	1,64	-2,25	-1,20	-5,34	-2,66	1,23
Quảng Nam	7,31	-9,67	-8,54	-4,19	-0,43	-5,23	-6,30	-0,85
Quảng Ngãi	13,47	1,42	1,99	-11,39	0,82	-5,38	0,47	-3,26
Bình Định	-1,36	11,06	2,03	9,69	3,82	-1,92	-1,31	11,47
Phú Yên	-4,85	-5,51	2,21	-1,46	-1,03	2,11	0,70	3,57
Khánh Hoà	16,27	14,36	0,35	12,64	0,98	1,00	14,06	12,14
Ninh Thuận	-1,19	2,28	0,93	2,46	6,32	1,70	9,77	17,52
Bình Thuận	-3,67	-9,52	-4,38	-8,64	4,55	-2,81	-3,85	-2,67
Kon Tum	9,14	-0,87	-0,21	1,27	0,30	-3,66	-4,76	1,54
Gia Lai	2,27	0,08	-0,67	9,34	0,30	-1,92	-6,07	1,95
Đắk Lắk	-8,45	6,10	1,11	0,58	6,26	0,45	0,94	11,86
Đắk Nông	-10,11	-4,94	0,46	-4,93	2,55	-4,26	-5,28	10,17
Lâm Đồng	-7,28	-10,56	-2,93	-6,65	-3,46	-3,08	-9,47	-8,88
Bình Phước	2,65	-5,57	0,31	-5,05	-1,36	0,86	3,75	-1,54
Tây Ninh	-6,91	-20,98	-4,52	-5,37	2,65	-12,99	-7,91	5,95
Bình Dương*								
Đồng Nai	-1,41	-5,72	-7,13	2,23	-1,85	-7,77	4,87	1,76
Bà Rịa-Vũng Tàu	8,60	12,07	0,59	11,68	10,44	2,00	14,63	32,13
TP. Hồ Chí Minh	13,55	3,30	-0,44	4,84	2,14	-2,80	2,39	2,84
Long An	6,80	-5,09	-7,25	-7,22	-0,26	-12,58	-1,14	18,65
Tiền Giang	-5,27	5,32	-3,35	4,56	9,62	-4,89	2,51	2,29
Bến Tre	8,51	2,92	-7,19	3,73	2,10	-0,50	4,11	-2,67
Trà Vinh	3,59	-5,35	0,62	2,49	2,50	-1,87	7,34	-0,34
Vĩnh Long	-1,41	-0,73	-1,77	-6,47	-1,10	-3,98	-7,47	11,75
Đồng Tháp	-14,10	-3,80	-7,37	2,84	2,79	-3,96	-9,23	15,11
An Giang	7,58	-9,30	2,83	-5,08	-3,39	2,32	-6,91	16,71
Kiên Giang	0,93	14,43	3,83	3,99	1,70	-2,37	-1,17	20,10
Cần Thơ	-8,27	3,42	-0,33	-5,13	-0,44	-9,83	-7,34	22,27
Hậu Giang	3,74	-6,46	-11,90	0,97	-0,17	-4,65	-6,33	5,85
Sóc Trăng	16,00	22,12	12,95	20,76	0,11	4,60	19,33	44,91
Bạc Liêu	10,05	-0,69	1,50	2,64	3,30	-5,08	7,61	14,57
Cà Mau	-12,21	-14,19	-11,27	8,04	-4,38	-7,86	4,59	12,57
Cao nhất	21,2997	22,1196	15,1030	22,3253	10,4412	9,0869	19,3250	46,2038
Bách phân vị thứ 75	8,8699	3,3608	1,2760	4,5668	2,3193	0,6904	3,4743	17,9218
Trung vị	2,6458	-2,0246	-0,6671	-1,4650	0,1069	-3,0813	-2,6558	10,8643
Bách phân vị thứ 25	-1,5463	-5,8409	-4,2514	-5,5846	-1,6998	-5,2665	-8,0442	1,8562
Thấp nhất	-14,1037	-20,9831	-11,8993	-14,7834	-7,6536	-12,9870	-13,5653	-8,8822
Khoảng cách vị thứ 75-25	10,4162	9,2017	5,5274	10,1514	4,0191	5,9569	11,5185	16,0657

Ghi chú: Phần trăm (%) điểm thay đổi năm 2023 so với năm 2021, trong đó thay đổi ở mức ±5% điểm trở lên được xem là có ý nghĩa thống kê. Mũi tên ba màu xanh, vàng và đỏ cho biết chiều hướng thay đổi của mỗi tỉnh/thành phố ở từng chỉ số nội dung. Mũi tên màu xanh thể hiện sự cải thiện, mũi tên màu vàng thể hiện sự 'dậm chân tại chỗ', và mũi tên màu đỏ thể hiện sự sụt giảm trong kết quả năm 2023 so với năm 2021. (*) Dữ liệu năm 2021 của hai tỉnh Bắc Giang và Bắc Ninh, và dữ liệu năm 2023 của hai tỉnh Bình Dương và Quảng Ninh không so sánh được do số liệu có độ lệch chuẩn lớn.

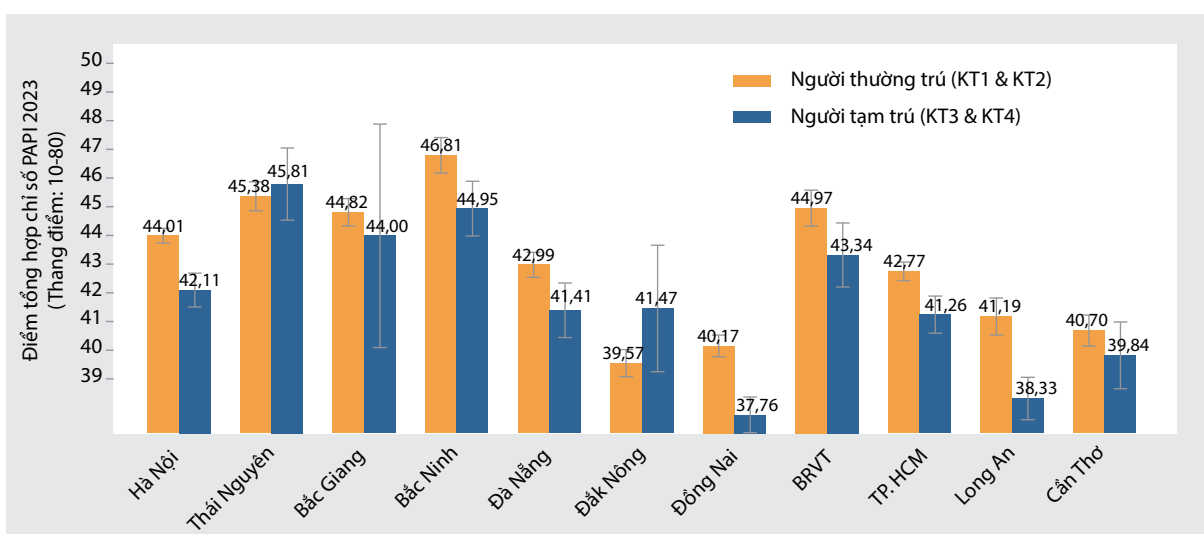
Hình 3.9a. So sánh điểm trung vị của tám chỉ số lĩnh vực nội dung năm 2023 với năm 2021



Hình 3.9b. So sánh điểm cao nhất và thấp nhất của tám chỉ số lĩnh vực nội dung năm 2023 với năm 2021



Hình 3.9c: Khác biệt trong đánh giá hiệu quả quản trị và hành chính công giữa người thường trú và người tạm trú ở các tỉnh/thành phố có tỷ suất di cư thuận dương, 2023



TÀI LIỆU THAM KHẢO

Báo Chính phủ (10/10/2022). Thủ tướng Phạm Minh Chính gửi thông điệp của Chính phủ về đẩy mạnh chuyển đổi số Quốc gia. Đăng tải tại: <https://baochinhphu.vn/thu-tuong-pham-minh-chinh-gui-thong-diep-cua-chinh-phu-ve-day-manh-chuyen-doi-so-quoc-gia-102221010092011186.htm>. Truy cập ngày 09/01/2023.

Báo Đảng Cộng sản Việt Nam (22/03/2021). Chiến lược phát triển kinh tế-xã hội 10 năm từ 2021 đến 2030. Đăng tải tại: <https://tulieuvankien.dangcongsan.vn/ban-chap-hanh-trung-uong-dang/dai-hoi-dang/lan-thu-xiii/chien-luoc-phat-trien-kinh-te-xa-hoi-10-nam-2021-2030-3735>. Truy cập ngày 22/02/2022.

Báo Điện tử Chính phủ (26/02/2021). Toàn văn Nghị quyết đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ 13 của Đảng. Đăng tải tại <https://baochinhphu.vn/toan-van-nghi-quyet-dai-hoi-dai-bieu-toan-quoc-lan-thu-xiii-cua-dang-102288263.htm>. Truy cập ngày 22/02/2022.

Bộ Thông tin và Truyền thông (24/04/2023). Vietnam aims to increase use of online public services. Đăng tải tại: <https://english.mic.gov.vn/Pages/TinTuc/tinchitiet.aspx?tintucid=157790>. Truy cập ngày 22/01/2024.

CECODES, VFF-CRT, RTA & UNDP (2023). Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam (PAPI) 2022: Đo lường từ kinh nghiệm thực tiễn của người dân. Báo cáo nghiên cứu chính sách chung của Trung tâm Nghiên cứu phát triển và Hỗ trợ cộng đồng (CECODES), Trung tâm Nghiên cứu khoa học và Đào tạo cán bộ Mặt trận Tổ quốc Việt Nam (VFF-CRT), Công ty Phân tích Thời gian thực và Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (UNDP). Hà Nội, Việt Nam. Đăng tải tại: <https://papi.org.vn/bao-cao/>.

CECODES, VFF-CRT, RTA & UNDP (2009-2022). Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam (PAPI), 2009-2021: Đo lường từ kinh nghiệm thực tiễn của người dân. Báo cáo nghiên cứu chính sách chung của Trung tâm Nghiên cứu phát triển và Hỗ trợ cộng đồng (CECODES), Trung tâm Nghiên cứu khoa học và Đào tạo cán bộ Mặt trận Tổ quốc Việt Nam (VFF-CRT), Công ty Phân tích Thời gian thực và Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (UNDP). Hà Nội, Việt Nam. Đăng tải tại: <https://papi.org.vn/bao-cao/>.

Chính phủ Việt Nam (24/06/2022). Nghị định số 42/2022/NĐ-CP quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan Nhà nước trên môi trường mạng. Đăng tải tại: <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Cong-nghe-thong-tin/Nghi-dinh-42-2022-ND-CP-cung-cap-thong-tin-dich-vu-cong-truc-tuyen-tren-moi-truong-mang-518831.aspx>. Truy cập ngày 10/01/2024.

Chính phủ Việt Nam (15/07/2021). Chương trình tổng thể về cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2021-2030. Đăng tải tại <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Bo-may-hanh-chinh/Nghi-quyet-76-NQ-CP-2021-Chuong-trinh-tong-the-cai-cach-hanh-chinh-nha-nuoc-2021-2030-481235.aspx>.

Chính phủ Việt Nam (03/03/2021). Chiến lược quốc gia về bình đẳng giới giai đoạn 2021-2030. Đăng tải tại: <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Van-hoa-Xa-hoi/Nghi-quyet-28-NQ-CP-2021-Chien-luoc-quoc-gia-ve-binh-dang-gioi-giai-doan-2021-2030-466613.aspx>. Truy cập ngày 22/02/2022.

Cổng Thông tin điện tử Chính phủ (05/12/2022). Những điểm mới trong các nhóm nhiệm vụ, giải pháp của Nghị quyết 27-NQ/TW về xây dựng nhà nước pháp quyền. Đăng tải tại: <https://xaydungchinhhsach.chinhphu.vn/nhung-diem-moi-trong-cac-nhom-nhiem-vu-giai-phap-cua-nghi-quyet-27-nq-tw-119221205122503699.htm>. Truy cập ngày 8/02/2023.

Cổng thông tin điện tử của Quốc hội Việt Nam (12/06/2023). Vấn đề thiếu điện – Sức nóng đã làn tới nghị trường. Đăng tải tại: <https://quochoi.vn/tintuc/Pages/tin-hoat-dong-cua-quoc-hoi.aspx?ItemID=76931>. Truy cập ngày 10/01/2024.

East Asia Forum (14/12/2023). A slower 2023 and uncertain 2024 for Vietnam's economy. Đăng tải tại: <https://www.eastasiaforum.org/2023/12/14/a-slower-2023-and-uncertain-2024-for-vietnams-economy/>. Truy cập ngày 10/01/2024.

- Edmund Malesky, Tuan-Ngoc Phan, Anh Quoc Le (2022). Do subnational performance assessments lead to improved governance? Evidence from a field experiment in Vietnam. Đăng tải tại: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/FREP-02-2022-0006/full/html>. Truy cập ngày 22/01/2024.
- Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh (HVCTQGHC), Hội Xã hội học Việt Nam (VSA) và UNDP (10/2023). Báo cáo tư vấn triển khai dịch vụ hành chính công trực tuyến ở ba tỉnh Điện Biên, Ninh Thuận và Bình Phước. Trong loạt báo cáo nghiên cứu tư vấn Hướng tới không để ai bị bỏ lại phía sau trong tiến trình phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số ở các tỉnh có đồng dân cư là đồng bào dân tộc thiểu số do Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh (HCMA) và Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (UNDP) tại Việt Nam thực hiện từ 2021-2023. Hà Nội, Việt Nam: Tháng 10 năm 2023. Đăng tải tại: <https://papi.org.vn/bao-cao-chuyen-de/?title=quan-tri-dien-tu>.
- Kaifeng Yang and Seung-Yong Rho (2007). E-Government for Better Performance: Promises, Realities, and Challenges, *International Journal of Public Administration*, 30:11, 1197-217, DOI: [10.1080/01900690701225556](https://doi.org/10.1080/01900690701225556).
- Kiewiet, D. Roderick, and Michael S. Lewis-Beck (2011). No man is an island: self-interest, the public interest, and sociotropic voting. *Critical Review* 23 (3): 303–19. Đăng tải tại: <https://philpapers.org/rec/KIENMI-3>. Truy cập ngày 20/01/2024.
- Mark Barnes (05/12/2023). "Vietnam's Just Energy Transition Partnership Resource Mobilization Plan: Unpacked." *Vietnam Briefing*. Đăng tải tại: <https://www.vietnam-briefing.com/news/vietnams-just-energy-transition-partnership-resource-mobilization-plan-unpacked.html/>. Truy cập ngày 25/01/2024.
- Ngân hàng Thế giới (2024). Global Economic Prospects. Đăng tải tại: <https://www.worldbank.org/en/publication/global-economic-prospects>.
- Nguyen, KA., Liou, YA., Tran, HP. et al. (2020) Soil salinity assessment by using near-infrared channel and Vegetation Soil Salinity Index derived from Landsat 8 OLI data: a case study in the Trà Vinh Province, Mekong Delta, Vietnam. *Prog Earth Planet Sci* 7, 1. <https://doi.org/10.1186/s40645-019-0311-0>.
- Nhân dân (29/12/2023). Chống tham nhũng: Cuộc chiến còn cam go. Đăng tải tại: <https://nhandan.vn/chong-tham-nhung-cuoc-chien-con-cam-go-post789881.html>. Truy cập ngày 10/01/2024.
- Quốc hội Việt Nam (13/06/2022). Resolution No. 50/2022/QH15 issuing the 2023 Legislative Agenda. Đăng tải tại: <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Bo-may-hanh-chinh/Nghi-quyet-50-2022-QH15-Chuong-trinh-xay-dung-luat-phap-lenh-2023-519776.aspx>. Truy cập ngày 05/01/2024.
- Quốc hội Việt Nam (10/11/2022). Luật số 10/2022/QH15 về Thực hiện dân chủ ở cơ sở. Đăng tải tại: <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Quyen-dan-su/Luat-Thuc-hien-dan-chu-o-co-so-nam-2022-546085.aspx?v=d>. Truy cập ngày 05/01/2023.
- Real-Time Analytics (RTA), CEPEW và UNDP (2024). Đánh giá vòng 3 việc công khai kế hoạch sử dụng đất ở cấp huyện và bảng giá đất ở cấp tỉnh năm 2023. Trong loạt báo cáo nghiên cứu về Quản trị và Tham gia, với sự tham gia của RTA, CEPEW và UNDP tại Việt Nam. Hà Nội, Việt Na: tháng 3 năm 2024. Đăng tải tại: <https://congkhaithongtindatdai.info/>.
- Suiwah Leung (12/01/2024). "Solving Vietnam's Social Protection Sustainability Problem." *East Asia Forum*. Đăng tải tại: <https://eastasiaforum.org/2024/01/12/solving-vietnams-social-protection-sustainability-problem/>. Truy cập ngày 24/01/2024.
- Thư viện Pháp luật (2022). The National Assembly's 2023 Legislative Agenda. Đăng tải tại: <https://thuvienphapluat.vn/chinh-sach-phap-luat-moi/vn/thong-bao-van-ban-moi/email/41323/chuong-trinh-xay-dung-luat-phap-lenh-nam-2023>. Truy cập ngày 05/01/2024.

Thư viện Pháp luật (06/01/2022). Quyết định số 06/QĐ-TTg của Thủ tướng phê duyệt đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030. Đăng tải tại: <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Cong-nghe-thong-tin/Quyet-dinh-06-QD-TTg-2022-De-an-phat-trien-ung-dung-du-lieu-ve-dan-cu-2022-2025-499726.aspx>. Truy cập ngày 15/01/2024.

Thư viện Pháp luật (15/06/2021). Quyết định số 942/QĐ-TTg của Thủ tướng phê duyệt Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030. Đăng tải tại: <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/EN/Cong-nghe-thong-tin/Decision-942-QD-TTg-2021-development-of-e-Government-with-orientations-towards-2030/479509/tieng-anh.aspx>. Truy cập 15/01/2024.

Thư viện Pháp luật (03/06/2020). Quyết định số 749/QĐ-TTg phê duyệt “Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”. Đăng tải tại: <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Cong-nghe-thong-tin/Quyet-dinh-749-QD-TTg-2020-phe-duyet-Chuong-trinh-Chuyen-doi-so-quoc-gia-444136.aspx>. Truy cập ngày 22/01/2024.

Thư viện Pháp luật (2015). Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật 2015. Đăng tải tại: https://thuvienphapluat.vn/van-ban/EN/Bo-may-hanh-chinh/Law-No-80-2015-QH13-promulgation-of-legislative-documents/283667/tieng-anh.aspx#google_vignette.

Tổng cục Thống kê (TCTK) (12/2023). Báo cáo tình hình kinh tế-xã hội Quý IV và năm 2023. Đăng tải tại: <https://www.gso.gov.vn/en/data-and-statistics/2023/12/infographic-social-economic-situation-4th-quarter-and-2023/> and https://www.gso.gov.vn/wp-content/uploads/2023/12/Thong-cao-bao-chi-danso_lao-dong_Q4_2023-1.docx. Truy cập ngày 10/01/2024.

Tổng cục Thống kê (12/2019). Kết quả tổng điều tra dân số và nhà ở thời điểm 0 giờ ngày 1 tháng 4 năm 2019. Đăng tải tại <https://drive.google.com/file/d/1YK6iY-j0AfZTuip28Py2Gmz5P8zw04Rn/view>. Xem Bản đồ 7.1, trang 105.

Trung tâm Thúc đẩy giáo dục và Nâng cao năng lực Phụ nữ (CEPEW), Công ty Phân tích thời gian thực (RTA) và Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (UNDP) tại Việt Nam (2023, 2024). Đánh giá việc công khai kế hoạch sử dụng đất ở cấp huyện và bảng giá đất ở cấp tỉnh năm 2022, 2023. Loạt báo cáo nghiên cứu về quản trị và tham gia, với sự tham gia của CEPEW, RTA và UNDP tại Việt Nam. Hà Nội. Đăng tải tại: <https://papi.org.vn/bao-cao-chuyen-de/?title=quan-tri-dat-dai> và <https://www.congkhaithongtindatdai.info/>.

Tu Phuong Nguyen (17/10/2023). “Stemming Social Insurance Withdrawals in Vietnam.” *East Asia Forum*. Đăng tải tại: <https://eastasiaforum.org/2023/10/17/stemming-social-insurance-withdrawals-in-vietnam/>. Truy cập ngày 24/01/2024.

UNDP (2023). Institutional Bottlenecks and Viet Nam’s Prospects for Growth and Development. A policy brief by Jonathan Pincus, Senior International Economists, UNDP in Viet Nam. Đăng tải tại: https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2023-02/POLICY%20BRIEF%20Institutional%20bottlenecks%202023.02.15_V2.pdf.

Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển Truyền thông (IPS) và Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (UNDP) tại Việt Nam (07/2022). Đánh giá việc bảo vệ dữ liệu cá nhân trên các giao diện tương tác với người dân của chính quyền địa phương. Báo cáo nghiên cứu chính sách về Quản trị và Tham gia đồng thực hiện bởi IPS và UNDP tại Việt Nam. Hà Nội, Việt Nam: Tháng 06 năm 2022. Đăng tải tại: <https://papi.org.vn/danh-gia-viec-bao-ve-du-lieu-ca-nhan-tren-cac-nen-tang-tuong-tac-voi-nguoi-dan-cua-chinh-quyen-dia-phuong-nam-2022/>.

- Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển Truyền thông (IPS) và Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (UNDP) (2023). Đánh giá mức độ thân thiện với người dùng của 63 cổng DVC cấp tỉnh lần thứ nhất, năm 2023. Báo cáo nghiên cứu chính sách về Quản trị và Tham gia đồng thực hiện bởi IPS và UNDP) tại Việt Nam. Hà Nội, Việt Nam. Đăng tải tại: <https://papi.org.vn/bao-cao-danh-gia-muc-do-than-thien-voi-nguoi-dung-cua-63-cong-dich-vu-cong-truc-tuyen-cap-tinh-lan-thu-nhat-nam-2023/>.
- Viện Nghiên cứu Phát triển Mekong (MDRI) và UNDP (2023, 2024). Nghiên cứu thí điểm đánh giá mức độ hòa nhập của người khuyết tật trong quản trị địa phương năm 2022, 2023. Đăng tải tại: <https://papi.org.vn/bao-cao-chuyen-de/?title=hoa-nhap-nguoi-khuyet-tat>.
- Vietnam Investment Online (29/12/2023). Minister of Information and Communications Nguyen Manh Hung: 2024 will be the year for robust application of artificial intelligence and virtual assistance. Đăng tải tại: <https://baodautu.vn/bo-truong-nguyen-manh-hung-nam-2024-se-ung-dung-manh-me-ai-va-tro-ly-ao-d206176.html>. Truy cập ngày 10/01/2024.
- VietNamNews (10/10/2023). Viet Nam aims to achieve dual target in digital transformation. Đăng tải tại: <https://vietnamnews.vn/society/1594981/viet-nam-aims-to-achieve-dual-target-in-digital-transformation-pm.html>. Truy cập ngày 10/01/2024.
- Vietnam Plus (14/10/2023). Vietnam's economic performance in the first 9 months of 2023. Đăng tải tại: <https://en.vietnamplus.vn/vietnams-economic-performance-in-the-first-9-months-of-2023/269453.vnp>. Truy cập ngày 10/01/2024.
- Voice of Vietnam (03/07/2023). Viet Nam shows strong resolve to root out corruption. Đăng tải tại: <https://english.vov.vn/en/politics/domestic/vietnam-shows-strong-resolve-to-root-out-corruption-post1030220.vov>. Truy cập ngày 10/01/2024.
- VN Economy (11/01/2024). Diễn đàn Kịch bản kinh tế Việt Nam 2024. Chương trình phát trực tuyến tại: <https://www.facebook.com/vneconomy.vn/videos/1019084545823249>.

PHỤ LỤC

Phụ lục A: Thang điểm và kết quả điểm trung bình toàn quốc ở cấp độ chỉ số lĩnh vực nội dung, nội dung thành phần và chỉ tiêu (2020-2023)⁵⁸

Bảng A1: Danh mục chỉ số thành phần thuộc Chỉ số nội dung 1 'Tham gia của người dân ở cấp cơ sở' từ 2020-2023

Thành phần	Mô tả chỉ số nội dung, nội dung thành phần và các chỉ số thành phần	Thang điểm		Điểm trung bình toàn quốc			
		Tối thiểu	Tối đa	PAPI 2020	PAPI 2021	PAPI 2022	PAPI 2023
Chỉ số nội dung 1	Tham gia của người dân ở cấp cơ sở	1	10	4,78	4,71	4,97	4,88
Nội dung thành phần 1	Tri thức công dân về tham gia	0,25	2,5	0,77	0,72	1,00	1,01
Nội dung thành phần 2	Cơ hội tham gia	0,25	2,5	1,39	1,50	1,43	1,43
Nội dung thành phần 3	Chất lượng bầu cử	0,25	2,5	1,48	1,47	1,48	1,44
Nội dung thành phần 4	Đóng góp tự nguyện	0,25	2,5	1,14	1,03	1,06	1,00
S1. Tri thức công dân về tham gia	Hiểu biết về chính sách hiện hành (%)	0%	100%	61,39%	63,17%	51,48%	57,86%
	Hiểu biết về vị trí lãnh đạo (%)	0%	100%	15,40%	9,84%	41,18%	38,34%
S2. Cơ hội tham gia	Tham gia vào các tổ chức chính trị, chính trị-xã hội, đoàn thể (%)	0%	100%	44,70%	45,01%	44,94%	45,30%
	Tham gia vào các tổ chức xã hội, hội, nhóm, câu lạc bộ tự lập (%)	0%	100%	13,87%	13,23%	14,15%	15,33%
	Tỉ lệ người trả lời đã tham gia bầu cử đại biểu Hội đồng Nhân dân lần gần đây nhất (%)	0%	100%	52,39%	65,30%	65,30%	65,30%
	Tỉ lệ người trả lời đã tham gia bầu cử đại biểu Quốc hội lần gần đây nhất (%)	0%	100%	44,41%	62,04%	62,04%	62,04%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố là do dân bầu (%)	0%	100%	83,60%	81,94%	84,59%	82,98%
	Tỉ lệ người trả lời trực tiếp bầu trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố (%)	0%	100%	62,79%	65,07%	66,48%	68,24%
S3. Chất lượng bầu cử	Tỉ lệ người trả lời cho biết có từ hai ứng cử viên trở lên để dân bầu trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố (%)	0%	100%	49,00%	45,43%	48,62%	43,68%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết gia đình được mời đi bầu trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố (%)	0%	100%	55,45%	52,18%	57,77%	50,93%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết hình thức bầu trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố là bỏ phiếu kín (%)	0%	100%	83,47%	77,20%	82,20%	81,58%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết kết quả bầu cử trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố được niêm yết công khai (%)	0%	100%	76,35%	73,51%	70,53%	70,48%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết chính quyền không gợi ý bầu cho một ứng viên cụ thể (%)	0%	100%	29,20%	32,93%	42,42%	42,77%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết họ đã bầu cho người đã trúng cử (%)	0%	100%	92,04%	92,03%	91,44%	90,25%

58 Kết quả qua các năm 2009-2020 được trình bày trong các báo cáo PAPI trước đây, hiện được đăng tải tại <https://papi.org.vn/eng/bao-cao/>. Kết quả PAPI 2020 được trình bày ở đây thuận lợi cho so sánh kết quả qua hai năm 2020-2021. Số liệu trong các bảng biểu này được giữ theo chuẩn quốc tế cho số thập phân [dấu (.)] để giới nghiên cứu tiện sử dụng.

Thành phần	Mô tả chỉ số nội dung, nội dung thành phần và các chỉ số thành phần	Thang điểm		Điểm trung bình toàn quốc			
		Tối thiểu	Tối đa	PAPI 2020	PAPI 2021	PAPI 2022	PAPI 2023
S4. Đóng góp tự nguyện	Tỉ lệ người trả lời cho biết đã đóng góp tự nguyện cho một công trình công cộng ở xã/phường nơi sinh sống (%)	0%	100%	47,28%	44,21%	40,91%	41,49%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết Ban Thanh tra nhân dân hoặc Ban giám sát đầu tư cộng đồng giám sát việc xây mới/tu sửa công trình (%)	0%	100%	38,22%	29,71%	35,70%	31,42%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết đóng góp của họ được ghi chép vào sổ sách của xã/phường (%)	0%	100%	79,58%	67,97%	62,89%	62,28%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết đã tham gia vào việc quyết định xây mới/tu sửa công trình công cộng ở xã/phường (%)	0%	100%	60,62%	49,87%	47,15%	43,12%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết có tham gia đóng góp ý kiến trong quá trình thiết kế để xây mới/tu sửa công trình (%)	0%	100%	36,56%	30,85%	31,92%	27,49%

Bảng A2: Danh mục chỉ số thành phần thuộc Chỉ số nội dung 2 'Công khai, minh bạch' từ 2020-2023

Thành phần	Mô tả chỉ số nội dung, nội dung thành phần và các chỉ số thành phần	Thang điểm		Điểm trung bình toàn quốc			
		Tối thiểu	Tối đa	PAPI 2020	PAPI 2021	PAPI 2022	PAPI 2023
Chỉ số nội dung 2	Công khai, minh bạch trong hoạch định chính sách	1	10	5,28	5,19	5,25	5,12
Nội dung thành phần 1	Tiếp cận thông tin			0,80	0,81	0,81	0,86
Nội dung thành phần 2	Danh sách hộ nghèo	0,25	2,5	1,73	1,71	1,69	1,63
Nội dung thành phần 3	Thu, chi ngân sách cấp xã/phường	0,25	2,5	1,39	1,37	1,44	1,31
Nội dung thành phần 4	Quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; giá bồi thường thu hồi đất	0,25	2,5	1,36	1,29	1,32	1,32
S1. Tiếp cận thông tin	Tỉ lệ người trả lời cho biết đã tìm kiếm thông tin về chính sách, pháp luật từ chính quyền địa phương (%)	0%	100%	13,60%	14,40%	13,80%	17,30%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết đã nhận được thông tin chính sách, pháp luật từ chính quyền địa phương (%)	0%	100%	11,82%	12,37%	11,62%	15,05%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết thông tin chính sách, pháp luật nhận được là hữu ích (%)	0%	100%	12,55%	12,72%	12,62%	15,80%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết thông tin về chính sách, pháp luật từ cơ quan chính quyền là đáng tin cậy (%)	0%	100%	12,32%	12,69%	12,38%	15,58%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết KHÔNG phải trả chi phí không chính thức mới lấy được thông tin từ chính quyền địa phương (%)	0%	100%	97,10%	97,61%	97,76%	97,74%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết KHÔNG phải chờ đợi quá lâu mới lấy được thông tin từ chính quyền địa phương (%)	0%	100%	99,67%	99,87%	99,72%	99,70%
S2. Danh sách hộ nghèo	Tỉ lệ người trả lời cho biết danh sách hộ nghèo được công bố công khai trong 12 tháng qua (%)	0%	100%	60,19%	59,29%	61,12%	57,40%
	Có những hộ thực tế rất nghèo nhưng không được đưa vào danh sách hộ nghèo (% người trả lời cho là đúng)	0%	100%	33,31%	34,99%	37,08%	39,45%
	Có những hộ thực tế không nghèo nhưng lại được đưa vào danh sách hộ nghèo (% người trả lời cho là đúng)	0%	100%	30,91%	30,33%	33,93%	34,93%

Thành phần	Mô tả chỉ số nội dung, nội dung thành phần và các chỉ số thành phần	Thang điểm		Điểm trung bình toàn quốc			
		Tối thiểu	Tối đa	PAPI 2020	PAPI 2021	PAPI 2022	PAPI 2023
S3. Thu, chi ngân sách cấp xã/phường	Thu chi ngân sách của xã/phường được công bố công khai (%)	0%	100%	42,11%	42,31%	45,38%	38,61%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết đã từng đọc bảng kê thu chi ngân sách (%)	0%	100%	28,78%	25,22%	25,35%	20,64%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết họ tin vào tính chính xác của thông tin về thu chi ngân sách đã công bố (%)	0%	100%	81,70%	80,25%	86,38%	79,64%
S4. Quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; giá bồi thường thu hồi đất	Tỉ lệ người trả lời được biết về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất hiện thời của địa phương (%)	0%	100%	16,32%	13,89%	15,66%	16,20%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết họ có dịp góp ý kiến cho quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất của địa phương (%)	0%	100%	4,49%	3,88%	4,67%	4,52%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết chính quyền địa phương đã tiếp thu ý kiến đóng góp của người dân cho quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất (%)	0%	100%	89,39%	84,92%	90,59%	89,77%
	Ảnh hưởng của kế hoạch/quy hoạch sử dụng đất tới hộ gia đình (1=Không có ảnh hưởng gì, 2=Bất lợi; 3=Có lợi)	1	3	2,23	2,20	2,29	2,25
	Tỉ lệ người trả lời cho biết hộ gia đình không bị thu hồi đất theo quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất gần đây (%)	0%	100%	86,92%	84,08%	80,10%	80,75%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết hộ gia đình bị thu hồi đất được đền bù với giá xấp xỉ giá thị trường (%)	0%	100%	36,96%	32,52%	31,94%	33,47%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết khi bị thu hồi đất, gia đình được thông báo cụ thể về mục đích sử dụng đất mới (%)	0%	100%	78,08%	79,05%	81,28%	80,55%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết đất bị thu hồi hiện đang được sử dụng đúng với mục đích quy hoạch ban đầu (%)	0%	100%	85,73%	91,89%	86,80%	88,90%
	Tỉ lệ người trả lời biết nơi cung cấp thông tin bảng giá đất được chính thức ban hành ở địa phương (%)	0%	100%	52,81%	42,39%	46,08%	45,53%

Bảng A3: Danh mục chỉ số thành phần thuộc Chỉ số nội dung 3 ‘Trách nhiệm giải trình với người dân’ từ 2020-2023

Thành phần	Mô tả chỉ số nội dung, nội dung thành phần và các chỉ số thành phần	Thang điểm		Điểm trung bình toàn quốc			
		Tối thiểu	Tối đa	PAPI 2020	PAPI 2021	PAPI 2022	PAPI 2023
Chỉ số nội dung 3	Trách nhiệm giải trình với người dân	1	10	4,91	4,29	4,28	4,24
Nội dung thành phần 1	Mức độ và hiệu quả trong tiếp xúc với chính quyền	0,33	3,3	2,02	1,99	1,97	1,95
Nội dung thành phần 2	Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân	0,33	3,3	0,95	0,49	0,48	0,47
Nội dung thành phần 3	Tiếp cận dịch vụ tư pháp	0,34	3,4	1,94	1,81	1,83	1,82
S1. Mức độ và hiệu quả trong tiếp xúc với chính quyền	Tỉ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ với trưởng thôn/tổ trưởng TDP để giải quyết khúc mắc (%)	0%	100%	29,14%	29,10%	26,69%	23,52%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết cuộc gặp với trưởng thôn/tổ trưởng TDP để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt (%)	0%	100%	91,78%	91,08%	92,32%	91,12%

Thành phần	Mô tả chỉ số nội dung, nội dung thành phần và các chỉ số thành phần	Thang điểm		Điểm trung bình toàn quốc			
		Tối thiểu	Tối đa	PAPI 2020	PAPI 2021	PAPI 2022	PAPI 2023
	Tỉ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ cán bộ UBND xã/phường để giải quyết khúc mắc (%)	0%	100%	20,11%	17,67%	16,99%	15,88%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết cuộc gặp với cán bộ UBND xã/phường để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt (%)	0%	100%	90,27%	90,45%	90,36%	90,23%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ cán bộ đoàn thể để giải quyết khúc mắc (%)	0%	100%	12,27%	11,23%	10,02%	9,21%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết cuộc gặp với cán bộ đoàn thể để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt (%)	0%	100%	96,33%	93,68%	95,48%	95,16%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết họ đã liên hệ cán bộ HĐND xã/phường để giải quyết khúc mắc (%)	0%	100%	5,44%	4,65%	4,76%	3,83%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết cuộc gặp với cán bộ HĐND xã/phường để giải quyết khúc mắc có kết quả tốt (%)	0%	100%	93,68%	89,56%	90,65%	90,88%
S2. Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân	Tỉ lệ người trả lời cho biết họ đã gửi khuyến nghị, tố giác, tố cáo, khiếu nại tới chính quyền địa phương (%)	0%	100%	22,40%	23,23%	21,50%	20,27%
	Tỉ lệ người trả lời đã gửi khuyến nghị, tố giác, tố cáo, khiếu nại cho biết đã được chính quyền phúc đáp thỏa đáng (%)	0%	100%	19,31%	20,23%	18,72%	17,82%
S3. Tiếp cận dịch vụ tư pháp	Tỉ lệ người trả lời tin vào tòa án và các cơ quan tư pháp địa phương (%)	0%	100%	88,38%	86,91%	86,79%	86,75%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết sẽ sử dụng tòa án địa phương khi có tranh chấp dân sự (%)	0%	100%	84,92%	73,90%	75,63%	74,39%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết sẽ sử dụng các biện pháp phi tòa án khi có tranh chấp dân sự (%)	0%	100%	4,46%	10,46%	11,02%	11,11%

Bảng A4: Danh mục chỉ số thành phần thuộc Chỉ số nội dung 4 ‘Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công’ từ 2020-2023

Thành phần	Mô tả chỉ số nội dung, nội dung thành phần và các chỉ số thành phần	Thang điểm		Điểm trung bình toàn quốc			
		Tối thiểu	Tối đa	PAPI 2020	PAPI 2021	PAPI 2022	PAPI 2023
Chỉ số nội dung 4	Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công	1	10	6,96	6,84	6,69	6,79
Nội dung thành phần 1	Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương	0,25	2,5	1,73	1,67	1,64	1,68
Nội dung thành phần 2	Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công	0,25	2,5	2,06	2,01	2,00	2,03
Nội dung thành phần 3	Công bằng trong tuyển dụng vào khu vực công	0,25	2,5	1,22	1,21	1,15	1,20
Nội dung thành phần 4	Quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương	0,25	2,5	1,95	1,94	1,90	1,88
S1. Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền địa phương	Tỉ lệ người trả lời cho biết cán bộ chính quyền KHÔNG dùng tiền công quỹ vào mục đích riêng (%)	0%	100%	68,92%	67,84%	66,20%	67,88%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền để được nhận giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (%)	0%	100%	63,95%	59,99%	57,86%	60,31%

Thành phần	Mô tả chỉ số nội dung, nội dung thành phần và các chỉ số thành phần	Thang điểm		Điểm trung bình toàn quốc			
		Tối thiểu	Tối đa	PAPI 2020	PAPI 2021	PAPI 2022	PAPI 2023
	Tỉ lệ người xin cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất đã phải chung chi (% người làm thủ tục)	100%	0%	46,46%	47,57%	44,86%	43,22%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền để nhận được giấy phép xây dựng (%)	0%	100%	64,59%	62,16%	60,85%	62,48%
S2. Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công	Tỉ lệ người trả lời cho biết người dân KHÔNG phải chi thêm tiền để được quan tâm hơn khi đi khám chữa bệnh ở bệnh viện tuyến huyện/quận (%)	0%	100%	69,74%	66,27%	66,17%	67,71%
	Tỉ lệ người sử dụng dịch vụ khám chữa bệnh đã phải chung chi để bản thân hoặc người thân được chăm sóc tốt hơn (% người sử dụng)	100%	0%	44,24%	51,45%	48,15%	49,70%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết phụ huynh học sinh tiểu học KHÔNG phải chi thêm tiền để con em được quan tâm hơn (%)	0%	100%	73,91%	71,65%	70,89%	72,86%
S3. Công bằng trong tuyển dụng vào khu vực công	Tỉ lệ người trả lời cho biết KHÔNG phải đưa tiền 'lót tay' để xin được việc làm trong cơ quan nhà nước (%)	0%	100%	54,76%	53,27%	49,92%	52,25%
	Mối quan hệ cá nhân với người có chức quyền là không quan trọng khi xin vào làm 1 trong số 5 vị trí được hỏi (0=rất quan trọng; 5=không quan trọng chút nào)	0	5	1,59	1,61	1,51	1,60
S4. Quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương	Tỉ lệ người dân cho biết KHÔNG bị vòi vĩnh đòi hối lộ trong 12 tháng vừa qua (%)	0%	100%	97,47%	96,71%	96,81%	96,71%
	Tỉ lệ người dân cho biết chính quyền tỉnh/thành phố đã xử lý nghiêm túc vụ việc tham nhũng ở địa phương (%)	0%	100%	50,32%	48,13%	45,91%	45,51%
	Mức tiền đòi hối lộ người dân bắt đầu tố cáo (đơn vị 1,000 VNĐ)	0	150,000	26,012	26,425	31,001	32,190
	Người bị vòi vĩnh đã tố cáo hành vi đòi hối lộ (%)	100%	0%	3,68%	5,03%	4,66%	7,49%

Bảng A5: Danh mục chỉ số thành phần thuộc Chỉ số nội dung 5 'Thủ tục hành chính công' từ 2020-2023

Thành phần	Mô tả chỉ số nội dung, nội dung thành phần và các chỉ số thành phần	Thang điểm		Điểm trung bình toàn quốc			
		Tối thiểu	Tối đa	PAPI 2020	PAPI 2021	PAPI 2022	PAPI 2023
Chỉ số nội dung 5	Thủ tục hành chính công	1	10		7,19	7,22	7,20
Nội dung thành phần 1	Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương	0,33	3,4		2,40	2,44	2,41
Nội dung thành phần 2	Thủ tục liên quan đến giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	0,33	3,4		2,31	2,32	2,34
Nội dung thành phần 3	Dịch vụ hành chính cấp xã/phường	0,33	3,4		2,47	2,46	2,45
S1. Dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương	Tỉ lệ người trả lời đã làm thủ tục xin chứng thực, xác nhận của chính quyền địa phương (%)	0%	100%	29,39%	27,92%	31,07%	27,97%
	Tổng chất lượng dịch vụ chứng thực, xác nhận của chính quyền (4 tiêu chí)	0	4	3,85	3,76	3,81	3,80
	Mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được (5 điểm)	1	5	4,28	4,18	4,18	4,19

Thành phần	Mô tả chỉ số nội dung, nội dung thành phần và các chỉ số thành phần	Thang điểm		Điểm trung bình toàn quốc			
		Tối thiểu	Tối đa	PAPI 2020	PAPI 2021	PAPI 2022	PAPI 2023
S2. Dịch vụ hành chính về cấp GCNQSDĐ	Tỉ lệ người trả lời đã làm thủ tục xin cấp mới hoặc cấp đổi giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (%)	0%	100%	11,35%	14,00%	12,72%	13,61%
	Tỉ lệ người đi làm thủ tục cho biết không phải đi qua nhiều 'cửa' để làm xong các thủ tục liên quan đến GCNQSDĐ (%)	0%	100%	83,27%	78,05%	81,70%	82,99%
	Tỉ lệ người đi làm thủ tục cho biết đã nhận được kết quả liên quan đến GCNQSDĐ (%)	0%	100%	84,62%	82,41%	84,02%	83,81%
	Tổng chất lượng dịch vụ hành chính về thủ tục liên quan đến GCNQSDĐ (4 tiêu chí)	0	4	3,50	3,42	3,37	3,44
	Mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được (5 điểm)	1	5	3,91	3,83	3,78	3,85
S3. Dịch vụ hành chính cấp xã/phường	Tỉ lệ người trả lời đã làm thủ tục hành chính liên quan tới giấy tờ tùy thân tại UBND xã/phường/thị trấn (%)	0%	100%	26,95%	27,06%	25,11%	22,42%
	Tỉ lệ người đi làm thủ tục cho biết không phải đi qua nhiều 'cửa' để làm xong thủ tục (%)	0%	100%	95,25%	94,49%	94,62%	95,55%
	Tổng chất lượng dịch vụ hành chính của UBND xã/phường/thị trấn (4 tiêu chí)	0	4	3,58	3,43	3,46	3,48
	Mức độ hài lòng với dịch vụ nhận được (5 điểm)	1	5	4,21	4,21	4,16	4,15

Bảng A6: Danh mục chỉ số thành phần thuộc Chỉ số nội dung 6 'Cung ứng dịch vụ công' từ 2020-2023

Thành phần	Mô tả chỉ số nội dung, nội dung thành phần và các chỉ số thành phần	Thang điểm		Điểm trung bình toàn quốc			
		Tối thiểu	Tối đa	PAPI 2020	PAPI 2021	PAPI 2022	PAPI 2023
Chỉ số nội dung 6	Cung ứng dịch vụ công	1	10	7,06	7,74	7,52	7,52
Nội dung thành phần 1	Y tế công lập	0,25	2,5	1,99	1,97	1,94	1,91
Nội dung thành phần 2	Giáo dục tiểu học công lập	0,25	2,5	1,53	1,82	1,66	1,69
Nội dung thành phần 3	Cơ sở hạ tầng căn bản	0,25	2,5	2,06	2,01	1,97	1,99
Nội dung thành phần 4	An ninh, trật tự khu dân cư	0,25	2,5	1,48	1,94	1,94	1,92
S1. Y tế công lập	Tỉ lệ người được hỏi có thẻ bảo hiểm y tế (%)	0%	100%	88,79%	89,58%	90,70%	91,24%
	Tác dụng của thẻ bảo hiểm y tế (1=Không có tác dụng, 4=Có tác dụng rất tốt)	1	4	3,60	3,61	3,60	3,56
	Dịch vụ khám chữa bệnh miễn phí cho trẻ dưới 6 tuổi (1=Rất kém; 5=Rất tốt)	1	5	4,21	4,29	4,20	4,19
	Tỉ lệ người được hỏi cho biết người nghèo được hỗ trợ để mua bảo hiểm y tế (%)	0%	100%	78,45%	75,69%	74,75%	73,24%
	Tỉ lệ người được hỏi cho biết trẻ em dưới 6 tuổi được miễn phí khám chữa bệnh (%)	0%	100%	75,70%	73,45%	72,93%	71,38%
	Tổng chất lượng bệnh viện tuyến huyện/quận (10 tiêu chí)	0	10	5,86	5,28	4,87	4,47
S2. Giáo dục tiểu học công lập	Quãng đường đi bộ tới trường (KM – theo giá trị trung vị)	Tối thiểu	Tối đa	1	1	1	1
	Quãng thời gian tới trường (PHÚT – theo giá trị trung vị)	Tối thiểu	Tối đa	8	8	8	7
	Nhận xét về chất lượng dạy học của trường tiểu học công lập (1=Rất kém; 5=Rất tốt)	1	5	4,16	4,21	4,19	4,15
	Tổng chất lượng trường tiểu học tại địa bàn xã/phường (8 tiêu chí)	0	8	4,73	4,71	4,81	4,77

Thành phần	Mô tả chỉ số nội dung, nội dung thành phần và các chỉ số thành phần	Thang điểm		Điểm trung bình toàn quốc			
		Tối thiểu	Tối đa	PAPI 2020	PAPI 2021	PAPI 2022	PAPI 2023
S3. Cơ sở hạ tầng căn bản	Tỉ lệ người được hỏi cho biết hộ gia đình đã dùng điện lưới (%)	0%	100%	99,21%	98,04%	98,66%	99,03%
	Tỉ lệ người được hỏi cho biết hộ gia đình không bị cắt/cúp điện trong 12 tháng qua (%)	0%	100%	17,36%	22,60%	34,51%	29,74%
	Loại đường giao thông gần hộ gia đình nhất (1=Đường đất; 4=Đường trải nhựa)	1	4	3,31	3,32	3,29	3,31
	Mức độ thường xuyên của dịch vụ thu gom rác thải của chính quyền địa phương (0=Không có; 4=Hàng ngày)	0	4	2,63	2,54	2,57	2,63
	Tỉ lệ người được hỏi cho biết hộ gia đình mình dùng nước máy là nguồn nước ăn uống chính (%) (5=Trạm cấp nước tập trung; 6=nước máy về tận nhà)	0%	100%	62,61%	58,14%	58,67%	56,97%
	Tỉ lệ người được hỏi cho biết hộ gia đình mình dùng nước chưa hợp vệ sinh (%) (1=Nước mưa; 2=Nước sông/hồ/suối)	100%	0%	3,90%	4,34%	4,50%	4,47%
S4. An ninh, trật tự khu dân cư	Mức độ an toàn, trật tự ở địa bàn đang sinh sống (1=Rất không an toàn; 3=Rất an toàn)	1	3	2,30	2,32	2,32	2,28
	Tỉ lệ người được hỏi cho biết có thay đổi về mức độ an ninh theo hướng tốt lên sau 3 năm (%)	0%	100%	12,28%	11,66%	13,16%	11,63%
	Tỉ lệ người được hỏi cho biết là nạn nhân của một trong 4 loại tội phạm về an ninh, trật tự (%)	0%	100%	9,05%	7,29%	6,67	7,69%
	Cảm thấy an toàn khi đi bộ một mình vào ban ngày (3=rất an toàn) (%)	1	3	2,34	2,35	2,36	2,32
	Cảm thấy an toàn khi đi bộ một mình vào ban đêm (3=rất an toàn)	1	3	2,05	2,07	2,08	2,04

Bảng A7: Danh mục chỉ số thành phần thuộc Chỉ số nội dung 7 'Quản trị môi trường' từ 2020-2023

Thành phần	Mô tả chỉ số nội dung, nội dung thành phần và các chỉ tiêu	Thang điểm		Điểm trung bình toàn quốc			
		Tối thiểu	Tối đa	PAPI 2020	PAPI 2021	PAPI 2022	PAPI 2023
Chỉ số nội dung	Quản trị môi trường	1	10	3,56	3,59	3,46	3,50
Nội dung thành phần 1	Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường	0,33	3,33	1,03	1,04	0,97	1,00
Nội dung thành phần 2	Chất lượng không khí	0,33	3,33	1,83	1,80	1,89	1,92
Nội dung thành phần 3	Chất lượng nguồn nước sinh hoạt	0,34	3,34	0,70	0,74	0,59	0,58
S1: Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường	Tỉ lệ người trả lời cho biết doanh nghiệp tại địa phương KHÔNG đưa hối lộ để trốn tránh nghĩa vụ bảo vệ môi trường (%)	0%	100%	59,12%	59,45%	53,97%	56,76%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết đã báo cấp có thẩm quyền về một vấn đề môi trường xảy ra ở địa phương (% đồng ý)	0%	100%	85,88%	83,93%	83,85%	81,80%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết cấp có thẩm quyền đã giải quyết ngay vấn đề môi trường họ đã thông báo (% đồng ý)	0%	100%	56,68%	59,52%	69,13%	68,30%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết chính quyền địa phương ưu tiên bảo vệ môi trường thay vì phát triển kinh tế bằng mọi giá (% đồng ý)	0%	100%	72,60%	64,87%	56,85%	56,41%

Thành phần	Mô tả chỉ số nội dung, nội dung thành phần và các chỉ tiêu	Thang điểm		Điểm trung bình toàn quốc			
		Tối thiểu	Tối đa	PAPI 2020	PAPI 2021	PAPI 2022	PAPI 2023
S2: Chất lượng không khí	Tỉ lệ người trả lời cho biết không phải đeo khẩu trang để tránh ô nhiễm không khí khi đi lại ở địa bàn nơi cư trú (%)	0%	100%	17,83%	19,05%	21,64%	23,77%
	Tỉ lệ người trả lời đánh giá chất lượng không khí nơi cư trú đủ tốt (%)	0%	100%	89,81%	88,80%	89,36%	89,17%
	Tỉ lệ người trả lời cho rằng chất lượng không khí ở địa phương tốt hơn 3 năm trước (%)	0%	100%	41,62%	39,31%	44,85%	45,95%
S3: Chất lượng nguồn nước sinh hoạt	Nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để uống (%)	0%	100%	4,54%	5,45%	3,03%	2,62%
	Nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để giặt giũ (%)	0%	100%	15,00%	15,95%	10,22%	9,66%
	Nước từ sông/kênh/rạch/suối gần nhà đủ sạch để bơi lội (%)	0%	100%	17,43%	19,51%	12,87%	12,51%

Bảng A8: Danh mục chỉ số thành phần thuộc Chỉ số nội dung 8 'Quản trị điện tử' từ 2020-2023

Thành phần	Mô tả chỉ số nội dung, nội dung thành phần và các chỉ tiêu	Thang điểm		Điểm trung bình toàn quốc			
		Tối thiểu	Tối đa	PAPI 2020	PAPI 2021	PAPI 2022	PAPI 2023
Chỉ số nội dung 8	Quản trị điện tử	1	10	2,77	2,87	3,01	3,18
Nội dung thành phần 1	Sử dụng cổng thông tin và dịch vụ công điện tử của chính quyền địa phương	0,33	3,33	0,39	0,42	0,42	0,48
Nội dung thành phần 2	Tiếp cận và sử dụng internet tại địa phương	0,33	3,33	1,97	2,03	2,18	2,29
Nội dung thành phần 3	Phúc đáp của chính quyền qua cổng thông tin điện tử	0,34	3,34	0,40	0,42	0,41	0,41
S1: Sử dụng cổng thông tin và dịch vụ công điện tử của chính quyền địa phương*	Tỉ lệ người trả lời cho biết đã lấy đủ thông tin chỉ dẫn và biểu mẫu cần thực hiện từ cổng thông tin điện tử địa phương khi làm chứng thực, xác nhận (%)	0%	100%	3,69%	4,32%	4,27%	5,32%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết đã lấy đủ thông tin chỉ dẫn và biểu mẫu cần thực hiện từ cổng thông tin điện tử địa phương khi làm thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (%)	0%	100%	1,54%	2,00%	1,64%	2,08%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết đã sử dụng cổng dịch vụ công trực tuyến của địa phương (%)*						7,49%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết đã có thể thanh toán trực tuyến trên cổng dịch vụ công của địa phương (%)*						43,05%
S2: Sử dụng internet tại địa phương	Tỉ lệ người trả lời tiếp cận tin tức trong nước qua internet (%)	0%	100%	47,90%	46,75%	53,61%	56,28%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết có kết nối internet tại nhà (%)	0%	100%	62,81%	67,77%	71,04%	75,80%
S3: Phúc đáp của chính quyền qua cổng thông tin điện tử	Tỉ lệ người trả lời cho biết đã sử dụng cổng dịch vụ công trực tuyến ở địa phương khi làm thủ tục hành chính do cấp xã/phường thực hiện (%)	0%	100%	2,24%	2,78%	2,60%	2,69%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết cổng thông tin điện tử của tỉnh/thành phố dễ sử dụng cho tra cứu thông tin (%)	0%	100%	25,56%	31,20%	24,45%	26,18%
	Tỉ lệ người trả lời cho biết chính quyền địa phương có đăng tải dự thảo chính sách, pháp luật lên cổng thông tin điện tử để lấy ý kiến nhân dân (%)	0%	100%	46,86%	61,63%	56,59%	52,44%

(*): Chỉ số nội dung thành phần có thêm tiêu chí, và các tiêu chí mới bổ sung.

Phụ lục B: Chiến lược chọn mẫu năm 2023 và một số đặc điểm nhân khẩu của mẫu khảo sát PAPI (2009-2023)

Từ năm 2021 đến nay, chương trình nghiên cứu PAPI thực hiện chọn mẫu các đơn vị khảo sát từ cấp huyện đến cấp thôn hai năm một lần, sử dụng cách thức thực hiện từ năm 2010 đến nay, đó là chọn mẫu địa bàn khảo sát theo phương pháp phân nhóm, phân tầng theo xác suất quy mô dân số (PPS). Việc lấy lại mẫu hai năm một lần trở nên cấp thiết nhằm bảo đảm tính công bằng cho các đơn vị chọn mẫu và tính khách quan và nhất quán của dữ liệu PAPI. Phương pháp lấy mẫu PPS bảo đảm tính đại diện của mẫu trong bối cảnh ngân sách không cho phép khảo sát tất cả các địa bàn trong một tỉnh/thành phố. Tuy nhiên, một tỉnh/thành phố có thể không nhận được điểm tốt nếu tất cả các đơn vị huyện được chọn qua PPS đều là đơn vị có nhiều vấn đề người dân không hài lòng. Bằng cách chọn mẫu thường xuyên hơn, nhóm nghiên cứu bảo đảm những bất lợi do chọn đơn vị huyện chỉ mang tính ngắn hạn, và việc chọn các đơn vị huyện mới sau hai năm có thể sẽ mang đến cho mỗi đơn vị tỉnh một điểm số PAPI khác đi. Thực tiễn triển khai nghiên cứu PAPI qua nhiều năm qua cho thấy trên thực tế điểm số PAPI của tất cả các địa phương không bị dao động nhiều, và việc chọn lại mẫu đơn vị hành chính cấp huyện không mấy ảnh hưởng tới điểm chỉ số PAPI nói chung, mặc dù khả năng ảnh hưởng không phải là không tồn tại. Nhờ việc chọn lại mẫu, tính khách quan và nhất quán của dữ liệu được củng cố bởi nghiên cứu PAPI không chỉ tập trung vào một số địa bàn một thời gian dài như giai đoạn 2011-2020 khiến lãnh đạo địa phương chỉ dành nguồn lực cho các đơn vị huyện/thị được khảo sát để đầu tư nâng cao hiệu quả cung ứng dịch vụ công và công tác quản trị địa phương, bỏ qua những địa bàn huyện/thị không có trong mẫu khảo sát. Ngoài ra, việc chọn mẫu lại thường xuyên hơn giúp hạn chế việc chính quyền địa phương dành nguồn lực tuyên truyền, hướng dẫn cho người dân về cách trả lời các câu hỏi trong khảo sát PAPI một thời gian dài trước khi khảo sát PAPI chính thức được thực hiện.

Năm 2023, nhóm nghiên cứu đã chọn lại mẫu địa bàn khảo sát cũng như đối tượng phỏng vấn theo hai công đoạn. Công đoạn thứ nhất là giữ nguyên các đơn vị huyện là thủ phủ của tỉnh/thành phố (gồm các thành phố, thị xã thủ phủ của tỉnh và các quận thủ phủ của các thành phố trực thuộc trung ương) cùng các đơn vị cấp xã, cấp thôn trực thuộc huyện này như đã chọn năm 2021. Vì thủ phủ của các tỉnh/thành phố là nơi tập trung đông dân cư, diễn ra nhiều hoạt động kinh tế, có đa dạng loại hình dịch vụ công được chính quyền từ cấp tỉnh đến cấp xã cung cấp, việc chọn ngẫu nhiên dẫn tới các thủ phủ không vào mẫu khảo sát sẽ khiến cho bỏ qua nhiều thông tin cần thiết để đánh giá hiệu quả quản trị địa phương của một tỉnh/thành phố. Công đoạn thứ hai là từ các đơn vị huyện đã chọn năm 2021 mà không phải là thủ phủ của tỉnh/thành phố trực thuộc trung ương, chọn lại một nửa số đơn vị huyện và giữ nguyên một nửa đơn vị huyện còn lại làm đối chứng. Thử nghiệm này giúp đánh giá tác động của việc chia sẻ và phân tích dữ liệu ảnh hưởng như thế nào tới hiệu quả quản trị và hành chính công của các đơn vị huyện mới hay giữ nguyên trong mẫu PAPI qua thời gian. Vấn đề này cũng đã được nhóm tác giả Malesky, Phan, và Lê (2022)⁵⁹ nghiên cứu dựa vào mẫu phân tầng đối chứng hai nhóm tỉnh/thành trong PAPI năm 2010. Tuy nhiên, kết quả phân tích của nhóm tác giả chỉ tập trung so sánh kết quả dữ liệu PAPI của hai nhóm cấp tỉnh mà chưa chỉ ra được sự khác biệt lớn nội tại trong một tỉnh/thành phố. Hơn nữa, nghiên cứu thử nghiệm năm 2010 của PAPI chưa có được sự phản hồi sâu rộng của chính quyền địa phương như hiện nay. Mặc dù cần chứng minh thêm, song có thể nhận định rằng, Chỉ số PAPI có ý nghĩa quan trọng đối với việc ra quyết định của chính quyền cấp tỉnh đối với tất cả các đơn vị cấp huyện, cấp xã và địa phương trực thuộc tỉnh/thành phố, và vì vậy việc cải thiện hiệu quả hoạt động của bộ máy chính quyền từ cấp huyện đến cấp xã phải diễn ra ở tất cả các đơn vị huyện trong một tỉnh, chứ không chỉ ở những đơn vị huyện được chọn vào khảo sát PAPI thường niên.

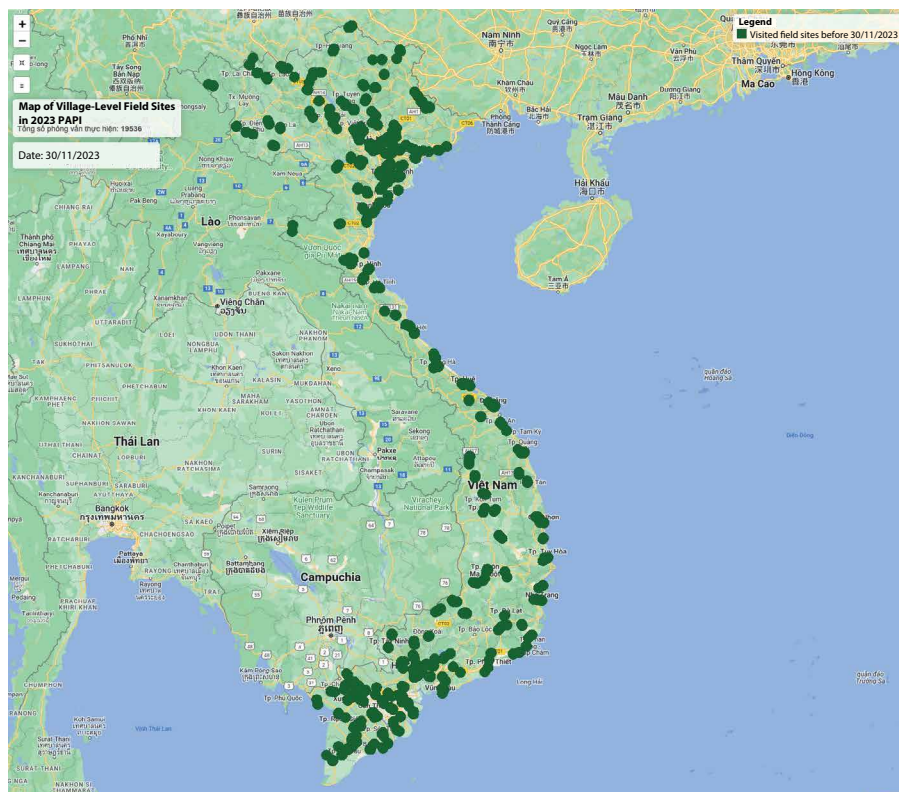
Bảng B1 trình bày cụ thể chiến lược chọn mẫu và Hình B1 biểu thị vị trí của 832 thôn/bản/buôn/ấp/sóc/tổ dân phố đã được khảo sát PAPI năm 2023. Ngoài ra, các Hình B2-B7 cho thấy một số đặc điểm nhân khẩu học chính của mẫu khảo sát là công dân Việt Nam năm 2023, so sánh với mẫu đối tượng khảo sát PAPI từng năm từ 2011 đến 2022.

⁵⁹ Xem Malesky, Phan and Le (2022).

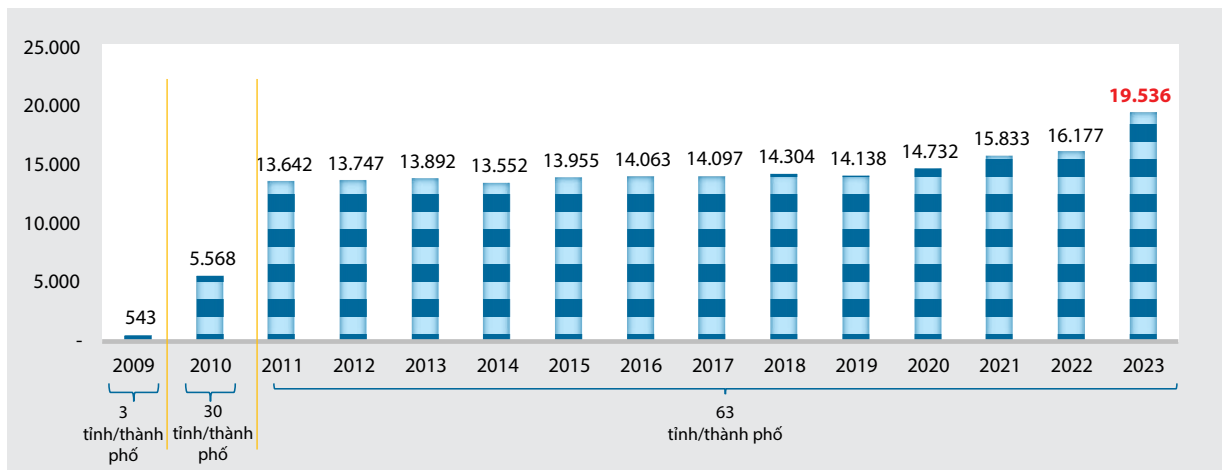
Bảng B1: Khung mẫu khảo sát PAPI 2023

Phân tầng chọn mẫu	57 tỉnh/thành có dân số p ≤ 2 triệu người	4 tỉnh/thành có dân số 2 < p < 6 triệu người	Hà Nội và TP.HCM
Địa bàn khảo sát ở 63 tỉnh, thành phố			
Số đơn vị huyện/quận/thành phố trực thuộc tỉnh, thành phố	3	6	6
Số đơn vị xã/phường/thị trấn	6	12	12
Số đơn vị thôn/ấp/bản/buôn/sóc/tổ dân phố	12	24	24
Mẫu khảo sát là công dân từ 18 tuổi trở lên có hộ khẩu thường trú tại 63 tỉnh/thành phố			
Số lượng người thường trú được chọn vào danh sách phỏng vấn chính thức ở mỗi đơn vị thôn/tổ dân phố (tối thiểu)	20	20	40
Số lượng người thường trú được chọn vào danh sách phỏng vấn chính thức ở mỗi đơn vị thôn/tổ dân phố (tối đa)	24	24	48
Số lượng người thường trú được chọn vào danh sách dự phỏng phỏng vấn ở mỗi đơn vị thôn/tổ dân phố (tối thiểu)	20	30	40
Tổng mẫu khảo sát là công dân có hộ khẩu thường trú (tối thiểu)	240	480	960
Tổng mẫu khảo sát là công dân có hộ khẩu thường trú (tối đa)	288	576	1152
Mẫu khảo sát là công dân từ 18 tuổi trở lên có hộ khẩu tạm trú (KT3 và KT4) tại 12 tỉnh/thành phố			
Số lượng người được chọn vào danh sách phỏng vấn chính thức ở mỗi đơn vị thôn/tổ dân phố (tối thiểu)	10	10	12
Số lượng người được chọn vào danh sách phỏng vấn chính thức ở mỗi đơn vị thôn/tổ dân phố (tối đa)	12	12	14
Số lượng người được chọn vào danh sách dự phỏng phỏng vấn ở mỗi đơn vị thôn/tổ dân phố (tối thiểu)	15	15	20
Tổng mẫu khảo sát là công dân có hộ khẩu tạm trú (tối thiểu)	120	240	288
Tổng mẫu khảo sát là công dân có hộ khẩu tạm trú (tối đa)	144	288	336
Tổng (Tối thiểu)	360	720	1248
Tổng (Tối đa)	432	864	1488

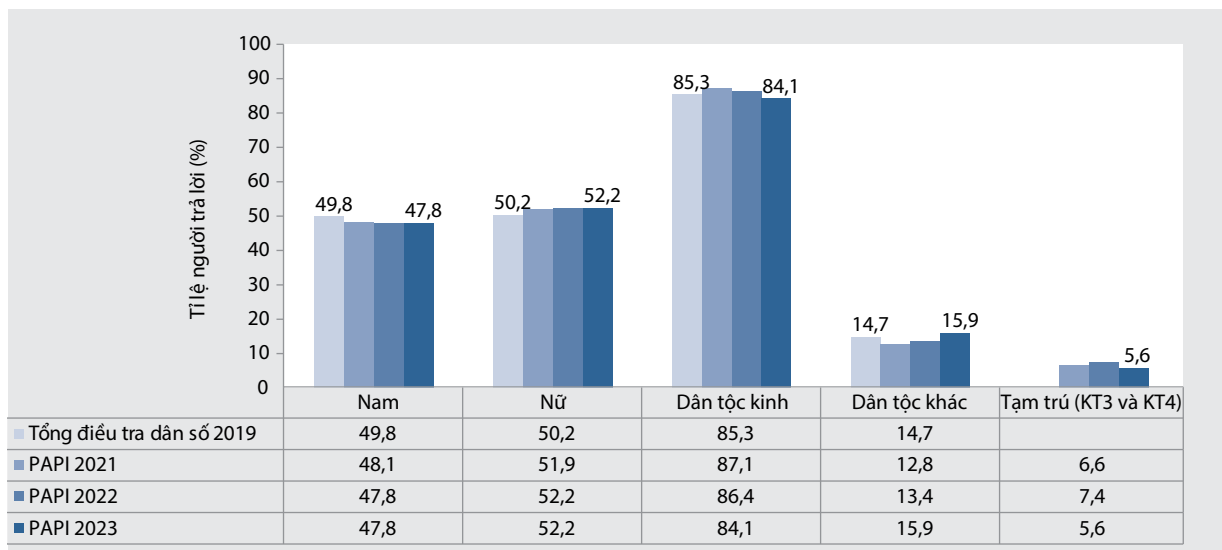
Hình B1: Bản đồ phân bố 832 đơn vị thôn/tổ dân phố trong khảo sát PAPI 2023



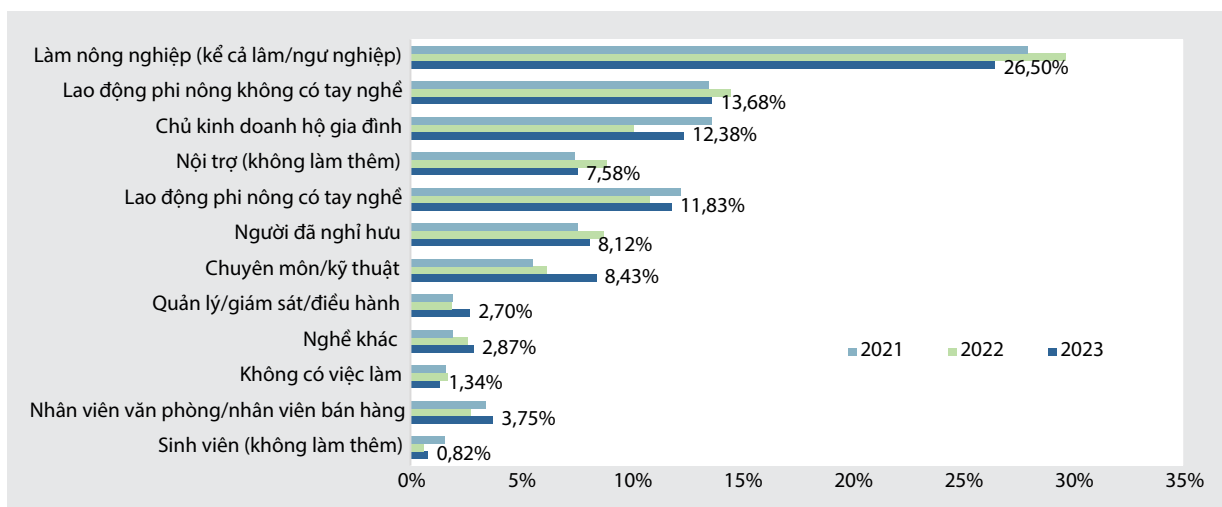
Hình B2: Tổng số người trả lời trong mỗi vòng khảo sát PAPI, 2009-2023⁶⁰



Hình B3: Một số đặc điểm nhân khẩu chính trong mẫu khảo sát PAPI, 2011-2023

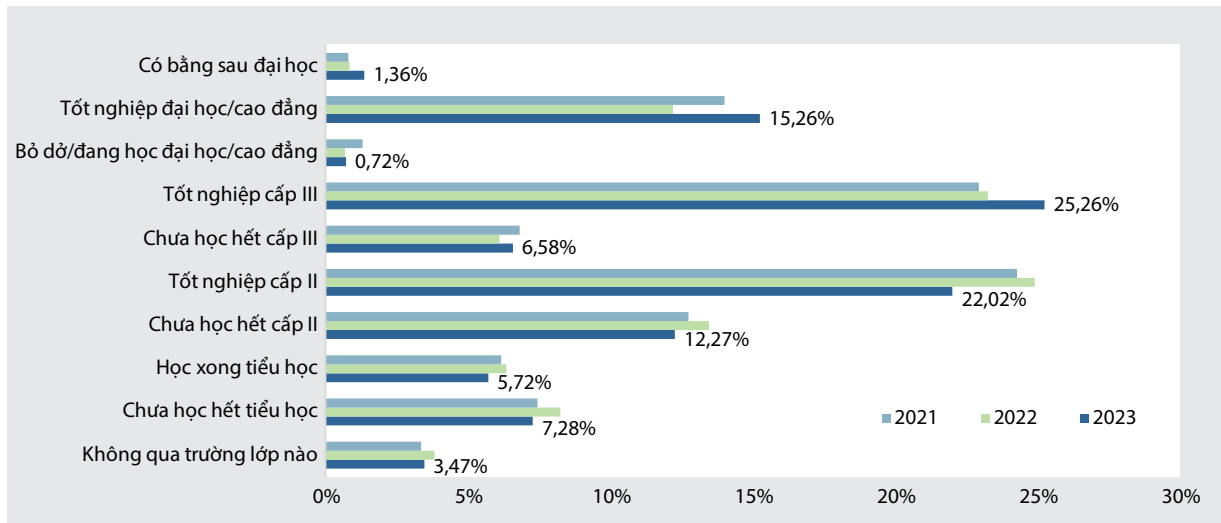


Hình B4: Nghề nghiệp chính của mẫu nhân khẩu khảo sát PAPI, 2021-2023 (tỉ lệ phần trăm)

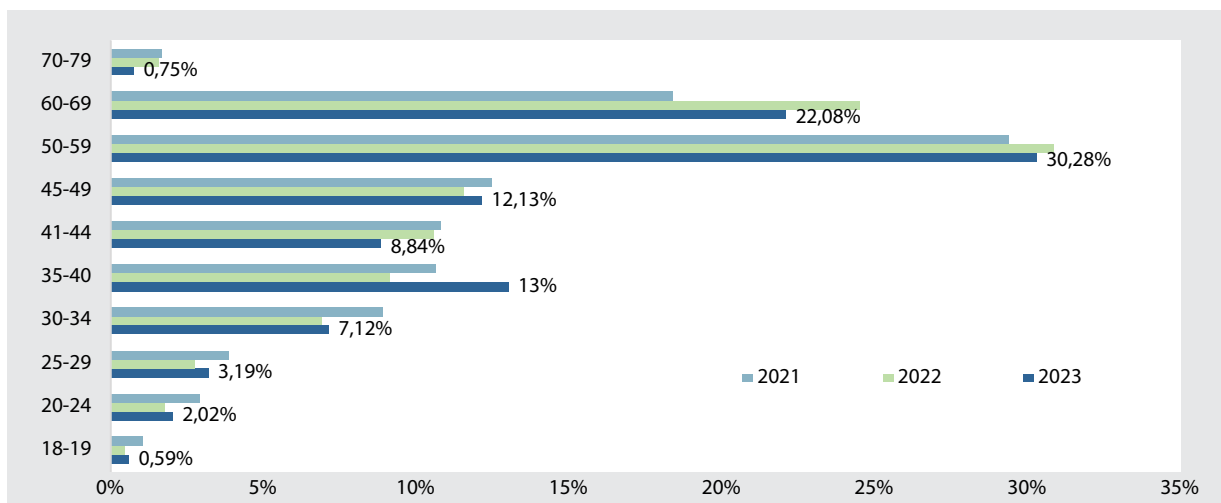


⁶⁰ Tổng mẫu khảo sát PAPI 2023 tổng hợp ở Phụ lục này đã bao gồm 596 số người được hỏi từ hai tỉnh Bình Dương và Quảng Ninh trước khi dữ liệu của nhóm này bị loại do có nhiều từ việc chính quyền địa phương hướng dẫn, căn dặn cách trả lời trước khi các đoàn khảo sát PAPI về địa phương thực hiện phỏng vấn người dân. Truy cập trang: <https://papi.org.vn/eng/bao-cao/> để biết thêm một số đặc điểm nhân khẩu học khác của mẫu khảo sát PAPI 2023.

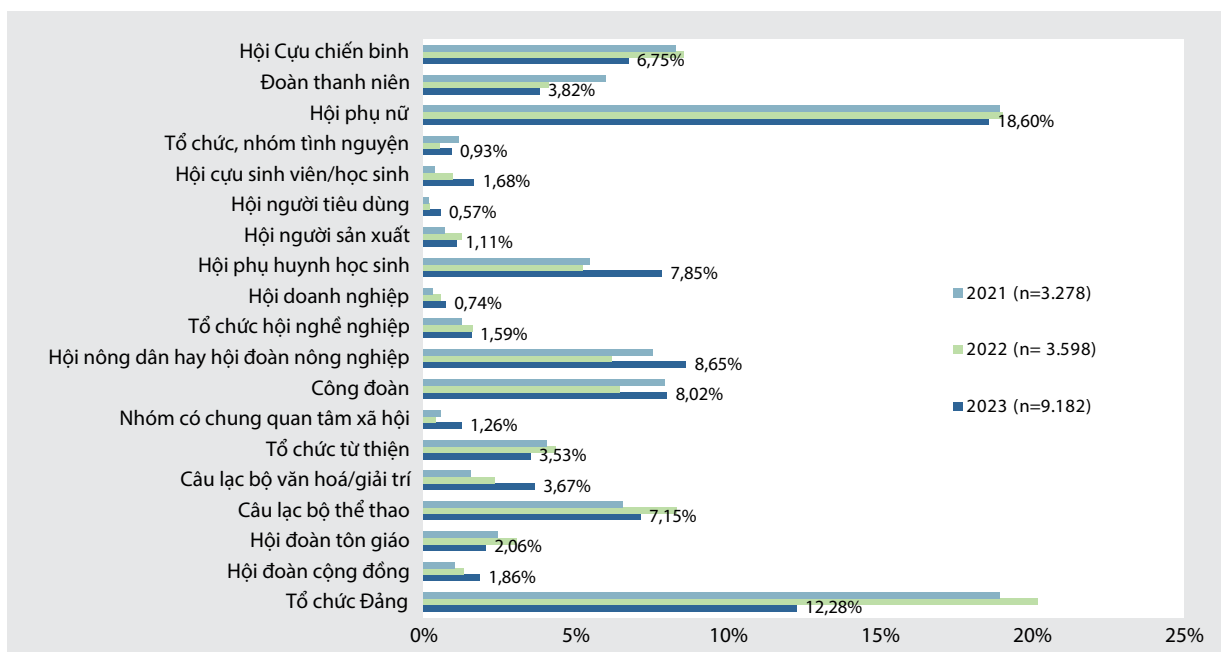
Hình B5: Trình độ học vấn của mẫu nhân khẩu khảo sát PAPI, 2021-2023 (tỉ lệ phần trăm)



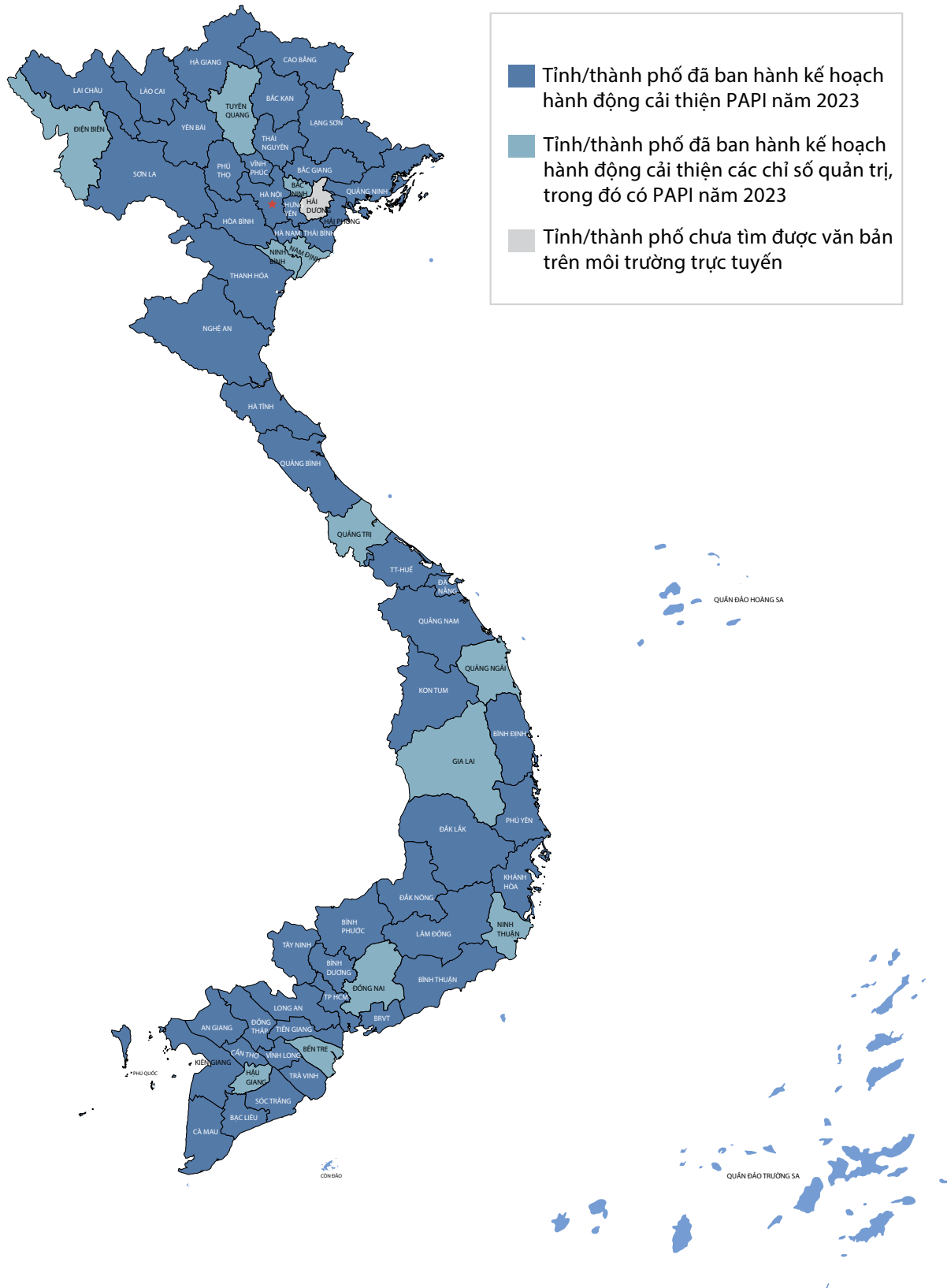
Hình B6: Độ tuổi theo nhóm thập niên của mẫu nhân khẩu khảo sát PAPI, 2021-2023 (tỉ lệ phần trăm)



Hình B7: Tổ chức đoàn thể, hội, câu lạc bộ, nhóm mẫu nhân khẩu khảo sát PAPI tham gia, 2021-2023 (tỉ lệ phần trăm)



Phụ lục C: Bản đồ các tỉnh, thành phố đã ban hành văn bản chỉ đạo cải thiện hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) năm 2023



Xem Danh mục văn bản của chính quyền địa phương chỉ đạo về Chỉ số PAPI tại: <https://papi.org.vn/wp-content/uploads/2024/01/List-of-Official-Documents-Referring-to-PAPI-in-2023.pdf>.

www.papi.org.vn

Các cơ quan đồng thực hiện



Trung tâm Nghiên cứu phát triển
và Hỗ trợ cộng đồng



Các cơ quan đồng tài trợ



Ireland





www.papi.org.vn



Chương trình Phát triển Liên Hợp quốc

304 Kim Mã, Hà Nội, Việt Nam
Tel: (84 024) 38 500 100
Fax: (84 024) 37 265 520
Email: registry.vn@undp.org
www.vn.undp.org



Trung tâm Nghiên cứu phát triển
và Hỗ trợ cộng đồng

Lô 39, Tầng 3 - Gamuda City, Phường Yên
Sở, Quận Hoàng Mai, Hà Nội
Tel: (024) 66523846 / (024) 66523849
Email: contact@cecodes.org
www.cecodes.org

Khả năng đáp ứng
Giải trình
Tiếng nói công dân
Y tế công lập
Khả năng đáp ứng
Dịch vụ công
Bình đẳng giới
Di cư nội địa
Việt Nam
Tinh tiếp cận
Việt Nam
Chi số PAPI
Lấy người dân làm trung tâm
Hiệu quả hoạt động của chính quyền
Giải trình
Thế chế vững mạnh
Lấy người dân làm trung tâm
Chỉ số PAPI
Tham gia
Quản trị môi trường
Quản trị tốt
Tham gia
Quản trị môi trường
Thực thi chính sách
Tinh tiếp cận
Quản trị tiên lượng
Giải trình
Hiệu quả hoạt động của chính quyền
Quản trị môi trường
Y tế công lập
Nền hành chính hiệu quả
Tham gia
Nền hành chính hiệu quả
Tham gia
Quản trị môi trường
Thế chế vững mạnh
Liêm chính
Chuyên đổi số
Dịch vụ công
Chỉ tiêu đánh giá hiệu quả
Tinh tiếp cận
Đồng bào dân tộc thiểu số
Khả năng đáp ứng
Quan hệ người dân-chính quyền
Dịch vụ công
Chỉ số PAPI
Quản trị điện tử
Chỉ số PAPI
Chỉ số PAPI
Thực thi chính sách
Giải trình
Di cư nội địa
Giám sát chính sách
Quản trị tiên lượng
Tiếng nói công dân
Tham gia
Sử dụng internet
Phòng,
Thủ tục
Giải trình
Giám sát
Việt Nam
Đổi mới sáng tạo trong kh
Khả năng đáp ứng
Gi