TÓM TẮT BÁO CÁO PAPI 2023

***15 năm lắng nghe tiếng nói của người dân nhằm năng cao hiệu quả quản trị địa phương***

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 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 các cấp 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 trongbáo 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 ảm đạm 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 mối 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 bổ 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 dễ 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 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 trưởng 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 **t**rên 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**. Tỉ 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 tỉ 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 tỉ 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 tỉ 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, 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 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 nhiêu khê, 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. 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 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 niêm 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**. 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 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, tỉ lệ đồng ý với nhận định tiêu cực đã giảm ở 24 tỉnh, thành phố, nhiều hơn so với năm 2022. Song, tỉ 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,** **tỉ 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 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%).

**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** ởnội 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 đề 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./.

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:** | | * 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, 28 nội dung thành phần, hơn 120 chỉ tiêu chính, hơn 550 câu hỏi về nhiều vấn đề chính sách của Việt Nam: | | | |
| 1. Tham gia của người dân ở cấp cơ sở 2. Công khai, minh bạch trong ra quyết định 3. Trách nhiệm giải trình với người dân 4. Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công | | | 1. Thủ tục hành chính công 2. Cung ứng dịch vụ công 3. Quản trị môi trường 4. Quản trị điện tử |
| **Phương pháp:** | | Phỏng 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:   * 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   * **2023: 19.536 (52,2% nữ; 5,6% người tạm trú)** * 2009-2022 (xem Phụ lục B) | | | | Mẫu đại diện cho mọi thành phần dân tộc ở Việt Nam tính từ năm 2010   * **2023: Kinh 84,1%; Dân tộc khác 15,9%** * 2009-2022 (xem Phụ lục B) | |
| **Các cơ quan thực hiện:** | * 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 (HVCTQGHCM) 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:** | * 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:** | Website: [www.papi.org.vn](http://www.papi.org.vn)  X (Twitter): @PAPI\_Vietnam | | Facebook: www.facebook.com/papivn  YouTube: [www.youtube.com/user/PAPIVietNam](http://www.youtube.com/user/PAPIVietNam) | | |

|  |
| --- |
| *Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam (với tên viết tắt tiếng Anh là PAPI) là công cụ người dân tham gia giám sát hiệu quả của chính quyền trong việc thực thi chính sách đến cấp cơ sở. Sau khảo sát thí điểm vào năm 2009 và thực hiện trên quy mô lớn hơn vào năm 2010, khảo sát PAPI đã tiến hành trên phạm vi toàn quốc từ năm 2011. Năm 2023, 19.536 người dân được lựa chọn ngẫu nhiên đã tham gia khảo sát PAPI. Trong suốt 15 năm qua, có tới 197.779 lượt người dân trên phạm vi toàn quốc đã tham gia đánh giá hiệu quả quản trị và hành chính công từ trải nghiệm tương tác trực tiếp với chính quyền các cấp thông qua nghiên cứu PAPI từ năm 2009.*  *PAPI đo lường 8 chỉ số nội dung: tham gia của người dân ở cấp cơ sở; công khai; công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương; trách nhiệm giải trình với người dân; kiểm soát tham nhũng trong khu vực công; thủ tục hành chính công; cung ứng dịch vụ công; quản trị môi trường; và quản trị điện tử.*  *Chỉ số PAPI là sản phẩm của hoạt động hợp tác nghiên cứu giữa 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) tại Việt Nam, với sự hỗ trợ trong điều phối khảo sát thực địa của các cơ quan trong hệ thống Mặt trận Tổ quốc từ trung ương đến cơ sở từ năm 2009.*  *Trong suốt 15 năm hình thành và phát triển, PAPI đã nhận được sự tài trợ của Cơ quan hợp tác và phát triển Tây Ban Nha từ năm 2009 đến năm 2010; Cơ quan Hợp tác và Phát triển Thụy Sỹ (SDC) từ năm 2011 đến năm 2017; Bộ Ngoại giao và Thương mại Úc (DFAT) từ năm 2018 đến năm 2025; Đại sứ quán Ai-len tài trợ 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.*  *Báo cáo PAPI 2023 và các phân tích sâu được đăng tải tại:* [*www.papi.org.vn*](http://www.papi.org.vn)  *Quét mã QR đẻ tải báo cáo PAPI 2023:*  **#PAPIvn #PAPI2023**  ***Để biết thêm thông tin, xin liên hệ:***  Nguyễn Việt Lan Trưởng Ban Truyền thông UNDP  DĐ: (+84) 91 4436 769 Email: nguyen.viet.lan@undp.org |

*A number made out of green text

Description automatically generated*