

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

### Chỉ số nội dung 6: Cung ứng dịch vụ công

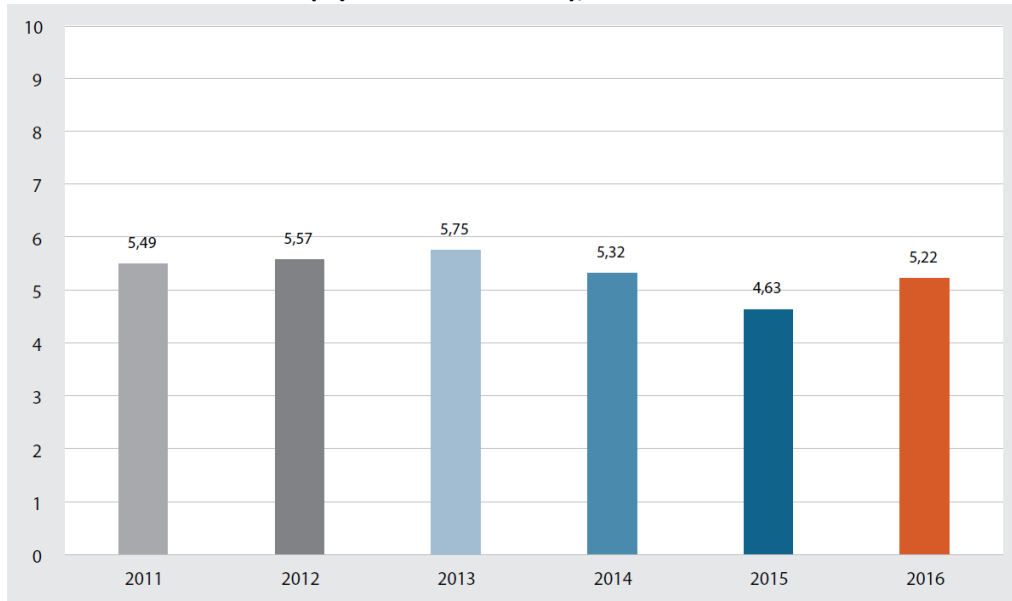
Chỉ số nội dung này tập trung đo lường mức độ hiệu quả cung ứng bốn dịch vụ công căn bản cho người dân, gồm (i) y tế công lập, (ii) giáo dục tiểu học công lập, (iii) cơ sở hạ tầng căn bản, và (iv) an ninh, trật tự tại địa bàn khu dân cư. Tương tự những năm khảo sát trước, thông qua khảo sát PAPI năm 2016, người dân chia sẻ trải nghiệm của mình về mức độ thuận tiện khi sử dụng dịch vụ công, chất lượng và mức độ sẵn có của các dịch vụ công căn bản ở cấp xã/phường, quận/huyện và tỉnh/thành phố.

**Tổng quan kết quả cấp tỉnh.** Phát hiện nghiên cứu năm 2016 cho thấy phần lớn các tỉnh/thành phố có cải thiện trong cung ứng dịch vụ công qua thời gian. Có tới 35 tỉnh/thành đã có những bước cải thiện đáng kể khi so sánh kết quả năm 2016 với năm 2011, Những địa phương khác không có nhiều chuyển biến. Điểm số của Đắk Nông tăng đáng kể nhất so với mức điểm của tỉnh năm 2011 (tăng 22% điểm sau 6 năm). Như đã quan sát được qua kết quả năm 2015, trong năm 2016 không có địa phương nào bị giảm điểm khi so với năm bản lề 2011. Kết quả khảo sát cho thấy người dân hài lòng hơn với điều kiện tiếp cận cũng như chất lượng của dịch vụ y tế công lập và dịch vụ giáo dục tiểu học công lập trong năm 2016. Điểm nội dung thành phần ‘an ninh, trật tự’ cũng tăng nhưng không đáng kể. Trong số bốn nội dung thành phần cấu thành chỉ số nội dung này, điểm số của điều kiện hạ tầng căn bản sụt giảm tương đối đáng kể so với những năm trước.

Tuy nhiên, Điểm số năm 2016 của các tỉnh/thành phố ở chỉ số nội dung này có khoảng cách lớn hơn so với kết quả khảo sát những năm trước. Mức chênh lệch giữa điểm cao nhất (8,03 điểm của Đà Nẵng) và điểm thấp nhất (6,42 điểm của Quảng Ngãi) là khá lớn. So với những năm trước, nội dung này có những thay đổi đáng kể xét về mức độ tập trung theo vùng, miền của các nhóm điểm. Kết quả khảo sát giai đoạn 2011-2015 cho thấy phần lớn các tỉnh/thành phố đạt điểm cao nhất tập trung ở phía Nam. Năm 2016, sự tập trung đó không còn rõ nét, bởi các tỉnh/thành phố đạt điểm cao nhất phân bố đồng đều. Đà Nẵng, TP Hồ Chí Minh và Bà Rịa-Vũng Tàu luôn có tên trong nhóm đạt điểm cao nhất kể từ năm 2011 đến 2016. Hà Nội là thành phố trực thuộc trung ương duy nhất nằm trong nhóm đạt điểm trung bình thấp. Năm 2016, Quảng Ngãi và Quảng Ninh thay thế Bình Phước và Đắk Nông ở vị trí cuối. (Trong suốt 5 năm từ 2011-2015, Bình Phước và Đắk Nông luôn là hai địa phương có số điểm thấp nhất toàn quốc ở Chỉ số nội dung 6.)

**Y tế công lập.** Nội dung thành phần này phản ánh ý kiến của người dân về chất lượng dịch vụ bệnh viện tuyến huyện/quận/thành phố trực thuộc tỉnh và chất lượng bảo hiểm y tế từ góc độ của người sử dụng dịch vụ. Năm 2016, sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ về chất lượng bệnh viện tuyến huyện/quận/thành phố trực thuộc tỉnh đã tăng đáng kể so với năm 2015. Song, cũng có sự chênh lệch rất lớn giữa điểm cao nhất và điểm thấp nhất, từ 8,16 điểm của Sóc Trăng xuống còn 1,9 điểm của Gia Lai. Phần lớn người trả lời đã từng đi khám, chữa bệnh hoặc có người thân đi khám, chữa bệnh ở bệnh viện tuyến huyện/quận vẫn cho rằng tình trạng thiếu giường bệnh, phải chờ đợi lâu mới được thăm khám, phòng bệnh không sạch sẽ, hiệu quả điều trị không cao dẫn tới việc bệnh tình ít thuyên giảm và hiện trạng cán bộ y tế chỉ dẫn người nhà bệnh nhân tới nhà thuốc riêng để mua thuốc men là những vấn đề cần xử lý để nâng cao chất lượng bệnh viện tuyến cơ sở.

### Tổng chất lượng bệnh viện công tuyến huyện/quận trực thuộc tỉnh/thành phố (dựa trên 10 tiêu chí), 2011-2016



Đặc biệt, năm 2016 ghi nhận sự gia tăng về độ bao phủ và mức độ hài lòng của người dân với dịch vụ chăm sóc sức khỏe sử dụng bảo hiểm y tế. Có khoảng 72,3% số người trả lời trên toàn quốc cho biết họ có bảo hiểm y tế, cao hơn tương đối nhiều so với tỉ lệ 54% của năm 2011 và 61% của năm 2015. Điều đáng khích lệ là những người có bảo hiểm y tế tương đối hài lòng với tác dụng của thẻ bảo hiểm y tế. Năm 2016, điểm trung bình toàn quốc ở chỉ tiêu về chất lượng bảo hiểm y tế đạt 3,48 điểm trên thang điểm từ 0-4, mức cao nhất trong vòng 6 năm qua.

**Giáo dục tiểu học công lập.** Nội dung thành phần này gồm bốn chỉ tiêu đánh giá, đó là: (i) khoảng cách từ nhà tới trường (tính theo đơn vị ki-lô-mét), (ii) quãng thời gian cần thiết để học sinh tiểu học đi tới trường (tính theo đơn vị phút), (iii) tổng chất lượng trường tiểu học dựa trên 9 tiêu chí, và (iv) đánh giá chất lượng trường tiểu học. Kết quả khảo sát năm 2016 cho thấy xu thế biến đổi tích cực ở hai chỉ tiêu: tổng chất lượng dịch vụ của trường tiểu học công lập và mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ tiểu học công lập. Điểm trung bình toàn quốc về tổng chất lượng trường tiểu học công lập tăng nhẹ từ 4,75 điểm năm 2015 lên 4,99 điểm năm 2016, song vẫn thấp hơn mức điểm 5,09 của năm 2013. Hải Dương dường như có nhiều cải thiện ở chỉ tiêu này trong năm 2016, đạt số điểm cao nhất toàn quốc (7,93 điểm), bỏ xa Quảng Ngãi, địa phương chỉ đạt 2,79 điểm trên thang điểm từ 0-9.

Tuy vậy Hải Dương vẫn cần cải thiện một số mặt cụ thể để người dân hài lòng hơn với dịch vụ giáo dục tiểu học công lập, trong đó có vấn đề nhà vệ sinh và giảm số ca kíp học trong ngày cho học sinh. Kể từ năm 2011 tới nay, ngành giáo dục tiểu học ở tất cả các địa phương đều đang cố gắng đạt mức chất lượng tối thiểu đối với trường tiểu học theo quy định của nhà nước. Những tiêu chuẩn này bao gồm yêu cầu giáo viên không phân biệt đối xử với những học sinh không tham gia các lớp học thêm, sĩ số lớp học không quá 35-36 học sinh, có nước uống sạch cho học sinh ở trường, điều kiện nhà vệ sinh đảm bảo và phụ huynh học sinh được cung cấp thông tin đầy đủ về các khoản thu, chi do phụ huynh đóng góp. Ở tiêu chí đo mức độ hài lòng với chất lượng giáo dục tiểu học, giữa các địa phương có mức độ chênh lệch nhỏ về điểm trong năm 2016. Cần Thơ đạt 4,42 điểm (điểm cao nhất toàn quốc) và Nghệ An đạt 3,44 điểm (điểm thấp nhất toàn quốc) trên thang điểm từ 0-5.

**Cơ sở hạ tầng căn bản.** Nội dung thành phần này đo lường mức độ hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ hạ tầng căn bản (điều kiện tiếp cận với điện lưới quốc gia, chất lượng đường xá, mức

độ sẵn có của dịch vụ thu gom rác thải ở địa bàn khu dân cư, và chất lượng nước sử dụng cho ăn uống của hộ gia đình) do chính quyền địa phương cung ứng. Theo kết quả khảo sát 2016, các tỉnh miền núi và khu vực Đồng bằng Sông Cửu Long gặp nhiều khó khăn hơn trong việc đáp ứng mong đợi của người dân khi so sánh với các tỉnh/thành phố ở khu vực khác. Chẳng hạn, tỉ lệ người được hỏi ở Điện Biên cho biết gia đình họ đang sử dụng điện lưới quốc gia là 70%, mức thấp nhất toàn quốc. Về chất lượng đường xá, Hà Giang vẫn là địa phương đạt điểm thấp nhất, bởi theo phản ánh của người trả lời trong tỉnh, nhiều tuyến đường liên xã, liên thôn ở tỉnh chưa được bê tông hóa hay trải nhựa. Về điều kiện tiếp cận nước sạch cho ăn uống, gần như 100% số người được hỏi ở Hải Phòng cho biết đã có nước máy về tận nhà. Ngược lại, tỉ lệ này chỉ hơn 2% ở Gia Lai. Ở Tiền Giang, 79% số người được hỏi cho biết gia đình họ vẫn phải dùng nước chưa hợp vệ sinh từ kênh rạch. Về thu gom rác thải, ở Hải Phòng, dịch vụ này được thực hiện thường xuyên nhất trên cả nước, trong khi ở Hậu Giang, phần lớn số người được hỏi cho biết gia đình họ phải tự xử lý rác thải.

**An ninh, trật tự.** Tình hình an ninh, trật tự tại địa bàn khu dân cư được đo lường thông qua ba chỉ tiêu gồm mức độ an ninh ở địa bàn khu dân cư, thay đổi về mức độ an ninh qua ba năm, và tỉ lệ người dân là nạn nhân của một hoặc một số trong bốn loại hình tội phạm an ninh, trật tự (gồm bị mất trộm phương tiện đi lại, bị cướp giật, bị trộm đột nhập vào nhà, bị hành hung). Kết quả nghiên cứu năm 2016 cho thấy người dân hài lòng hơn với điều kiện an ninh, trật tự ở địa bàn khu dân cư so với 5 năm trước. Năm 2016, khoảng 14% số người trả lời trên phạm vi toàn quốc cho biết họ hoặc hộ gia đình của họ là nạn nhân của một trong bốn loại hình tội phạm nêu trên, thấp hơn tỉ lệ của năm 2015. Khoảng 44% số người được hỏi ở Kon Tum cho biết họ là nạn nhân của một trong bốn loại hình tội phạm. Tỉ lệ này thấp nhất ở Lào Cai (chỉ khoảng 1%). Người trả lời ở Cần Thơ cảm thấy an toàn khi sống ở địa phương, trong khi người trả lời ở Khánh Hòa cho biết họ cảm thấy không mấy an toàn.

**Hàm ý chính sách.** Kết quả khảo sát trên phạm vi toàn quốc năm 2016 cho thấy hiệu quả cung ứng dịch vụ công ở cấp tỉnh được người dân đánh giá cao hơn những năm trước nhờ những cải thiện trong dịch vụ bảo hiểm y tế, chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh ở bệnh viện công tuyến huyện/quận và chất lượng dịch vụ giáo dục tiểu học công lập.

Mặc dù vậy, theo đánh giá của người dân, trong số bốn lĩnh vực được khảo sát ở chỉ số nội dung này, điều kiện cơ sở hạ tầng căn bản có chiều hướng đi xuống, và nguyên nhân có thể là do sự đình trệ trong đầu tư công cho các công trình đường xá, cấp nước sạch và thu gom rác thải ở nhiều tỉnh/thành phố. Những địa phương còn nghèo, đặc biệt là các tỉnh khu vực Tây Bắc và Tây Nguyên có lẽ cần đầu tư nhiều hơn cho dịch vụ công và cơ sở hạ tầng căn bản thay vì dành ngân sách cho xây dựng quảng trường và trung tâm hành chính tập trung. Đối với các tỉnh khu vực Đồng bằng sông Cửu Long, cần tập trung nguồn lực đầu tư cho các công trình cấp nước sạch để ăn uống, sinh hoạt, đặc biệt là ở những vùng đang gánh chịu tác động của xâm nhập mặn và hạn hán kéo dài trong năm qua.

\*\*\*

Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam (PAPI) là khảo sát xã hội học lớn nhất tại Việt Nam tập trung tìm hiểu hiệu quả công tác điều hành, thực thi chính sách, cung ứng dịch vụ công dựa trên đánh giá và trải nghiệm của người dân, với dữ liệu được thu thập thường niên. Từ năm 2009 đến 2016, PAPI đã thu thập và phản ánh trải nghiệm của gần 88.962 người dân trên phạm vi toàn quốc.

Chỉ số PAPI đo lường sáu lĩnh vực nội dung: tham gia của người dân ở cấp cơ sở; công khai, minh bạch; trách nhiệm giải trình với người dân; kiểm soát tham nhũng trong khu vực công, thủ tục hành chính công; và cung ứng dịch vụ công. Khảo sát PAPI đã được triển khai thực hiện thường niên từ năm 2011 đến nay. Báo cáo Chỉ số PAPI 2016 phản ánh ý kiến đánh giá của 14.063 người dân được chọn ngẫu nhiên từ toàn bộ 63 tỉnh/thành phố.

Chỉ số PAPI 2016 là sản phẩm của hoạt động hợp tác nghiên cứu giữa Trung tâm Nghiên cứu Phát triển và Hỗ trợ Cộng đồng (CECODES), Trung tâm Trung tâm Bồi dưỡng cán bộ và Nghiên cứu khoa học Mặt trận Tổ quốc Việt Nam (VFF-CRT), và Chương trình Phát triển Liên Hợp quốc (UNDP). Cơ quan Hợp tác và Phát triển Thụy Sĩ (SDC) tài trợ chính cho PAPI cùng với Chương trình Phát triển Liên Hợp quốc (UNDP) từ năm 2011 đến nay.

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