



Ambasáid na hÉireann | Vitneam
Embassy of Ireland | Vietnam
Đại sứ quán Ireland | Việt Nam



Trung tâm Bồi dưỡng cán bộ
và Nghiên cứu khoa học
Mặt trận Tổ quốc Việt Nam



PAPI 2021

**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 2021

**Người dân đánh giá dịch vụ công trực tuyến
và dịch vụ hành chính công năm 2021**

Bài trình bày tại hội thảo

“Khung đánh giá nỗ lực cải cách quy định kinh doanh và giải pháp công nghệ phân tích dữ liệu”

Hà Nội, 26/07/2022

Đỗ Thanh Huyền,

Chuyên gia phân tích chính sách công,
Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (UNDP) tại Việt Nam



Nội dung chính

- Giới thiệu về Chỉ số PAPI
- Dịch vụ công trực tuyến trong giai đoạn COVID-19 năm 2021
 - Sử dụng Cổng dịch vụ công trực tuyến quốc gia
 - Mục đích sử dụng
- Đánh giá của người dân về dịch vụ hành chính công
 - Dịch vụ cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất
 - Dịch vụ hành chính công cấp xã

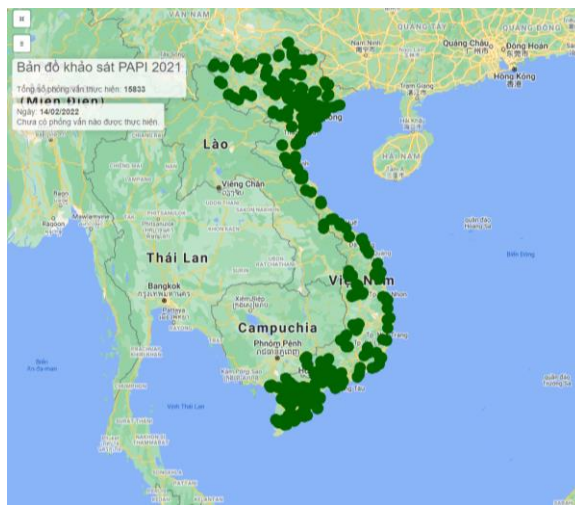
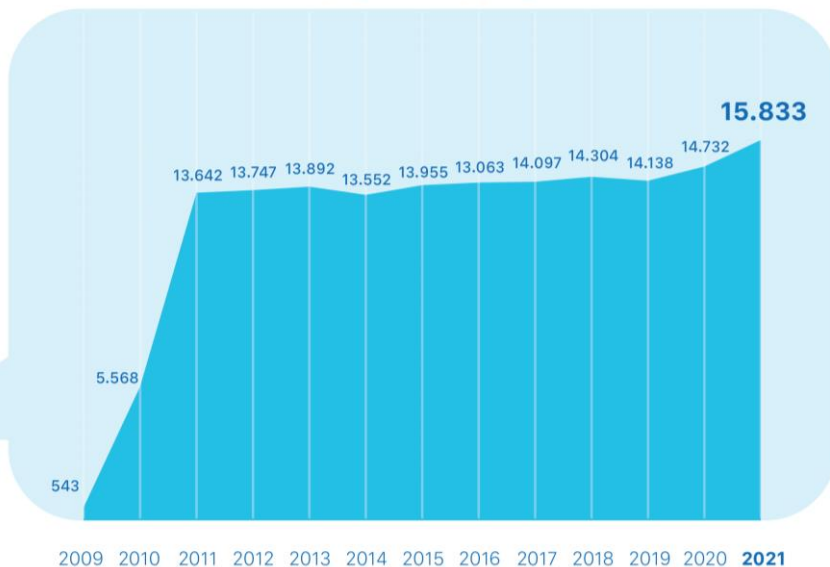


Giới thiệu về PAPI



Tổng quan về khảo sát PAPI 2021

162.066 lượt người dân được phỏng vấn



5 BƯỚC CHỌN MẪU:

3 bước: theo **Xác suất quy mô dân số (PPS)** chọn đơn vị huyện, xã, thôn

2 bước: lấy mẫu ngẫu nhiên người trả lời sử dụng dữ liệu dân số từ

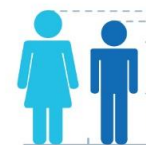
Tổng điều tra dân số và nhà ở năm 2019



15.833 người dân
trả lời phỏng vấn PAPI 2021

Người dân với đặc điểm nhân khẩu đa dạng trên toàn quốc:

52,11% Nữ



6,58% Tạm trú



Tỷ lệ người trả lời theo độ tuổi:

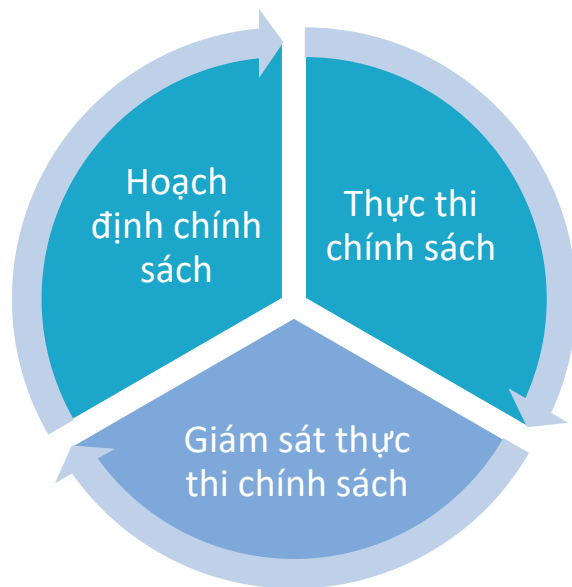


45-60 phút

- Phỏng vấn trực tiếp một đối một
- Qua **cuộc gọi có hình**



Người dân và doanh nghiệp thấy gì từ bộ máy hành chính công?



Mong đợi

Đầu vào



Quy trình



Đầu ra

Thực tiễn

Đầu vào



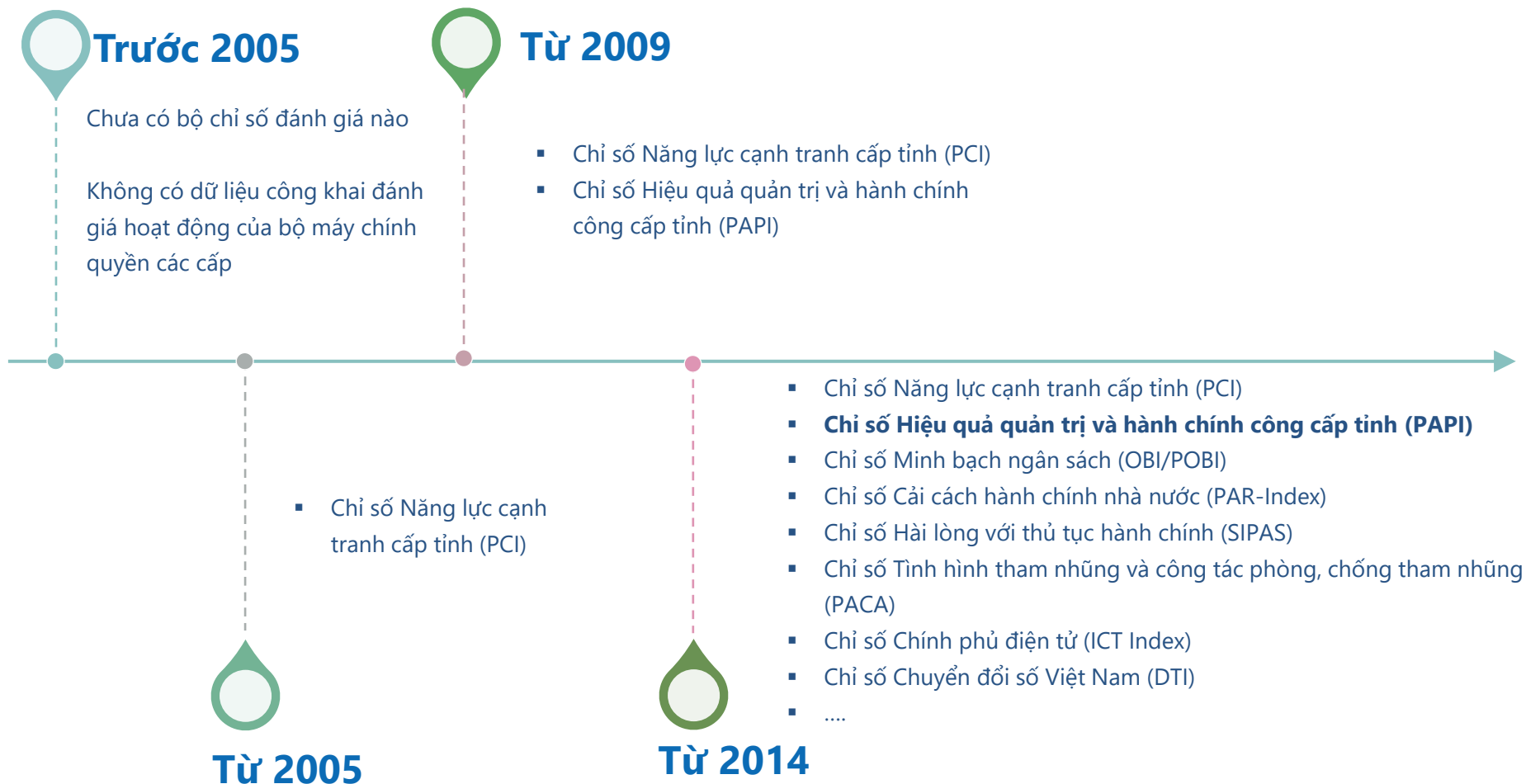
Quy trình



Đầu ra

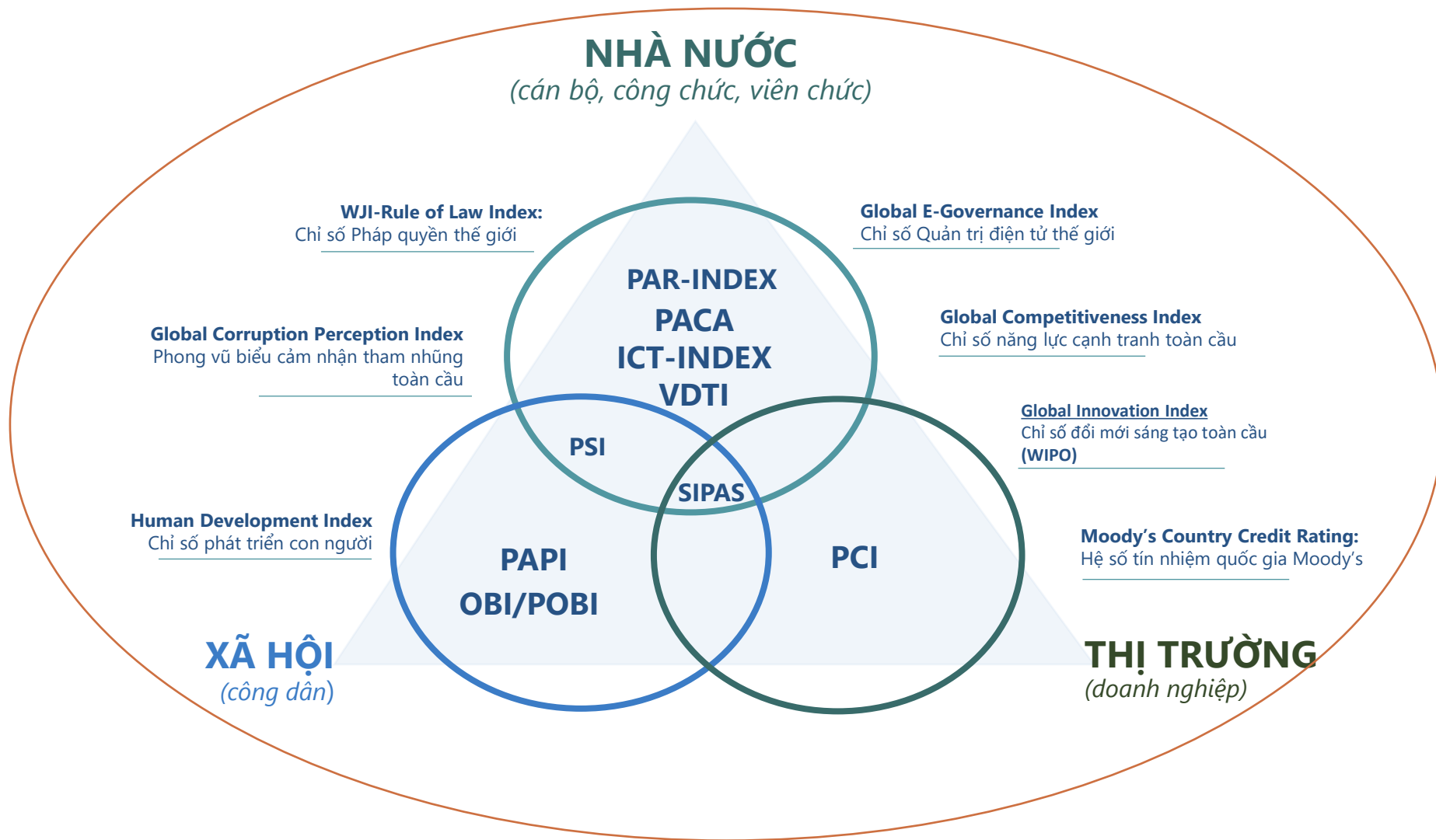


TỪ KHÔNG ĐẾN CÓ: MỐC THỜI GIẠN RA ĐỜI CÁC BỘ CHỈ SỐ ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ CÔNG VỤ Ở VIỆT NAM





Những bộ chỉ số đo lường quản trị và điều hành liên quan tới Việt Nam





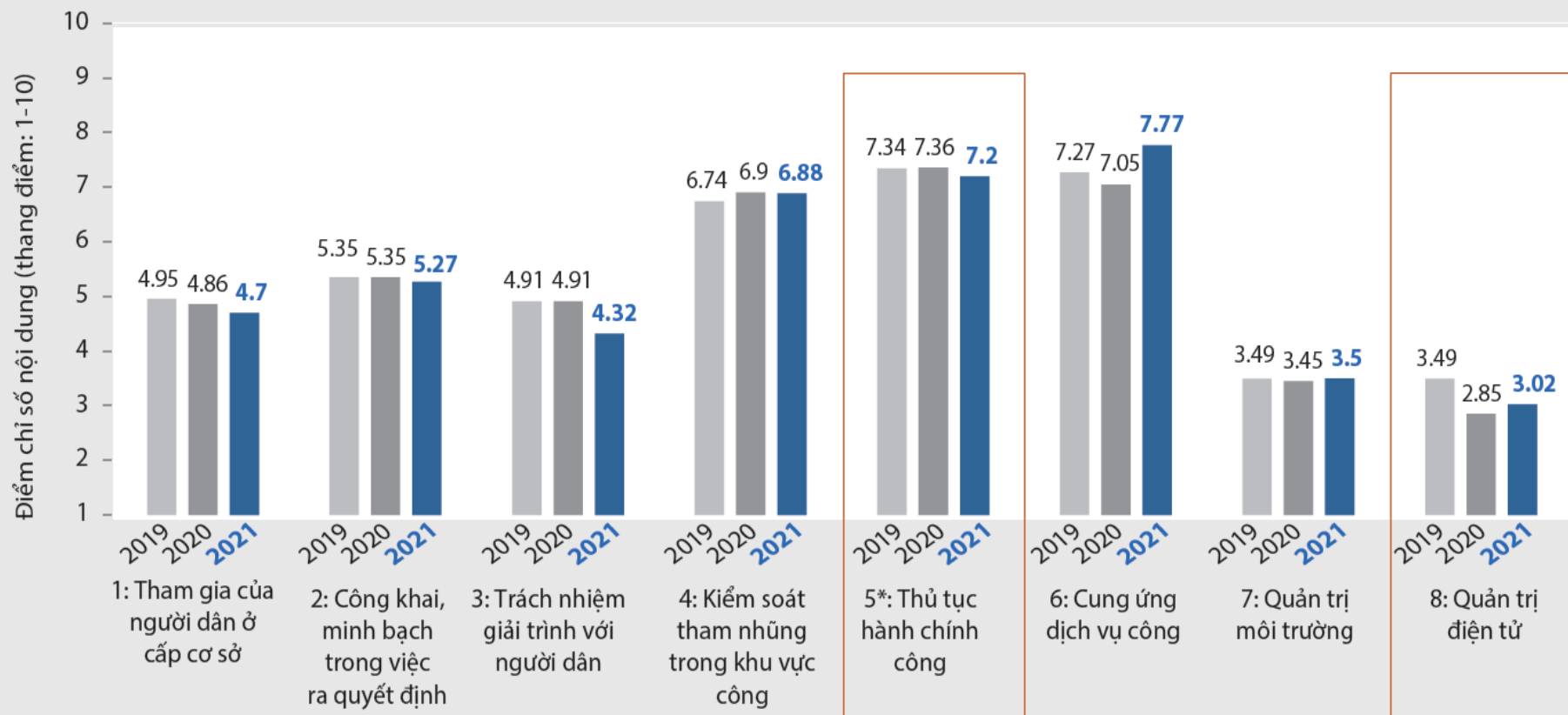
Bối cảnh khảo sát năm 2021

- 2021 là năm thứ nhất của nhiệm kỳ chính quyền các cấp giai đoạn 2021-2026, cũng là năm thứ 2 của đại dịch COVID-19
- Chọn địa bàn khảo sát mới dựa trên dữ liệu Tổng điều tra dân số và nhà ở năm 2019
- 02 văn bản luật mới hoặc sửa đổi trong chương trình xây dựng luật, pháp lệnh của Quốc hội năm 2022 liên quan tới PAPI:
 - Dự án Luật Thực hiện dân chủ cơ sở
 - Sửa đổi Luật đất đai năm 2014
- Chính phủ ban hành và triển khai thực hiện Chương trình tổng thể về cải cách hành chính Nhà nước giai đoạn 2021-2030, trong đó đề ra mục tiêu đến 2025, tỉ lệ người dân hài lòng với dịch vụ công đạt đến 90%





Tổng quan và xu thế ở tám lĩnh vực nội dung PAPI đo lường từ 2019 đến 2021



* Ghi chú: Chỉ số nội dung 5: Thủ tục hành chính công đã được cấu trúc lại trong năm 2021, vì vậy so sánh điểm số qua hai năm 2020 và 2021 chỉ mang tính tương đối.

Dịch vụ công trực tuyến trong giai đoạn COVID-19 năm 2021

- Tỷ lệ người dân sử dụng Cổng dịch vụ công trực tuyến quốc gia
 - Mục đích sử dụng



Câu hỏi nghiên cứu trong khảo sát PAPI 2021

- Đối tượng: toàn bộ 15.833 người trả lời trong khảo sát PAPI 2021

D212. Ông/bà đã bao giờ sử dụng **Cổng dịch vụ công trực tuyến Quốc gia** chưa?

- ☐ 1. Rồi *[chuyển tới D212a]*
- ☐ 0. Chưa bao giờ *[chuyển tới D300a hoặc D300b]*
- ☐ 999. *[KMTL] [chuyển tới D300a/D300b]*

D212a. Ông/bà đã có tài khoản (tên người dùng và mật khẩu truy cập) trên Cổng dịch vụ công trực tuyến quốc gia chưa?

- ☐ 1. Rồi
- ☐ 0. Chưa
- ☐ 888. *[KB-Không nhớ]*
- ☐ 999. *[KMTL]*

D212b. Lần gần đây nhất ông/bà đã làm gì trên Cổng dịch vụ công trực tuyến Quốc gia?

- ☐ 3. Làm thủ tục hành chính cho tôi/gia đình tôi *[chuyển tới D212ba và tới D212c]*
- ☐ 2. Tìm hiểu thông tin về quy trình, thủ tục hành chính cần làm *[chuyển tới D212c]*
- ☐ 1. Phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính *[chuyển tới D212c]*
- ☐ 7. Khác (xin nêu rõ)..... *[chuyển tới D212c]*
- ☐ 888. *[KB – Không nhớ] [chuyển tới D212c]*
- ☐ 999. *[KMTL] [chuyển tới D212c]*

D212ba. Ông/bà đã có thể thanh toán trực tuyến phí/lệ phí dịch vụ làm thủ tục đó qua **Cổng dịch vụ công trực tuyến Quốc gia** chưa?

- ☐ 1. Rồi
- ☐ 0. Chưa
- ☐ 999. *[KMTL]*

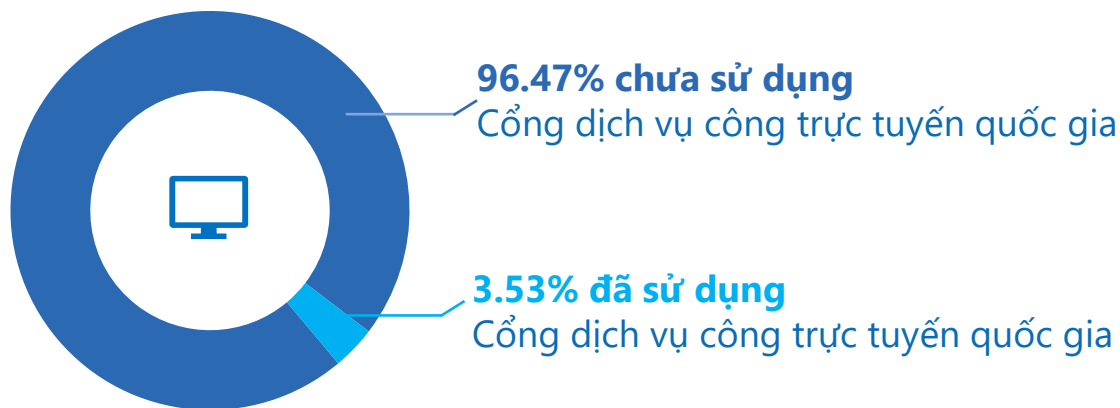
D212c. Ông/bà có hài lòng với dịch vụ/thông tin nhận được từ Cổng dịch vụ công trực tuyến quốc gia không?

- ☐ 1. Có
- ☐ 0. Không
- ☐ 999. *[KMTL]*

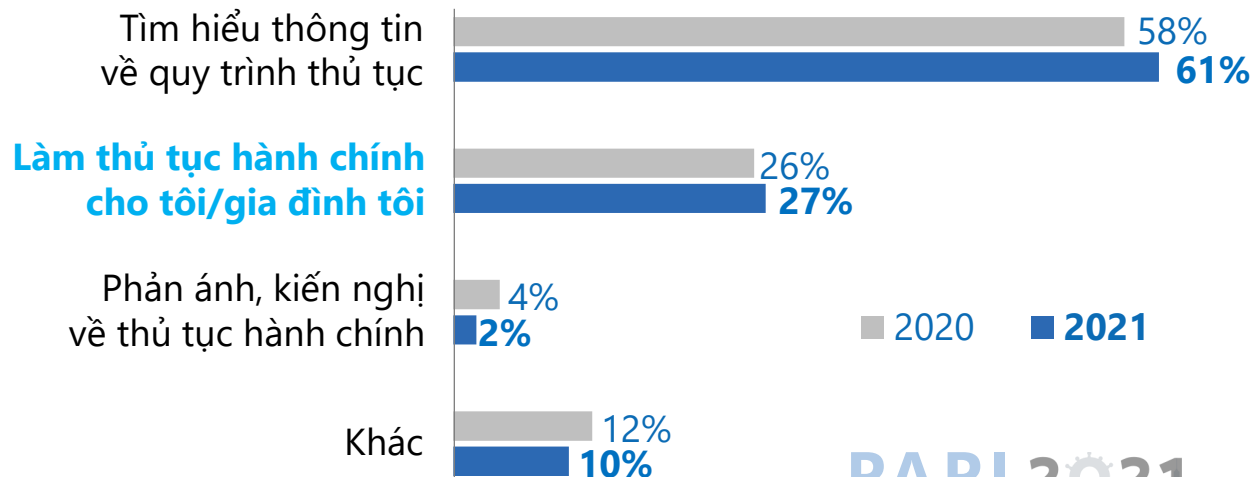


Tỉ lệ người đã sử dụng Cổng dịch vụ công quốc gia năm 2021

Chỉ có 3,53% người trả lời cho biết họ đã sử dụng Cổng dịch vụ công quốc gia năm 2021

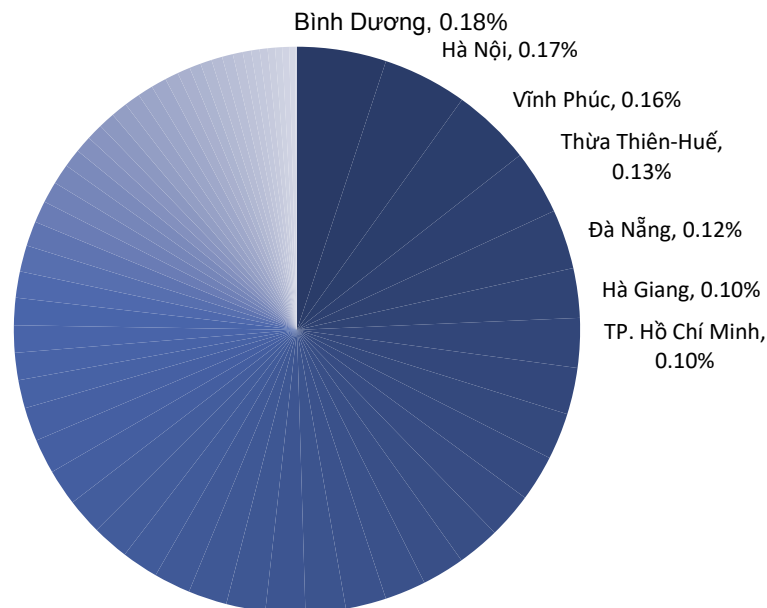


Trong số đó, chưa đến 1% sử dụng cho mục đích làm thủ tục hành chính cho cá nhân hoặc gia đình





Phân bố những người đã sử dụng Cổng dịch vụ công quốc gia theo tỉnh, 2021



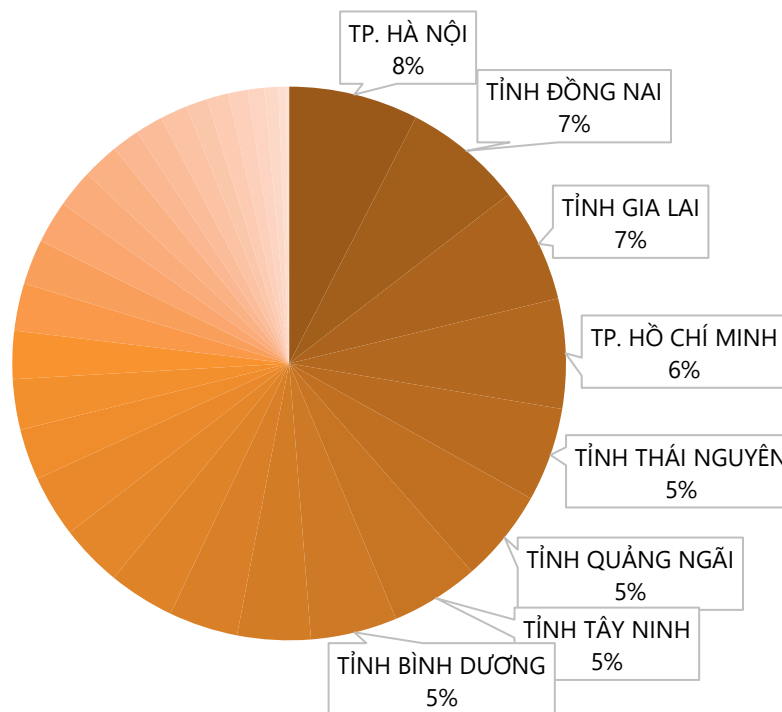
■ Bình Dương	■ Hà Nội	■ Vĩnh Phúc	■ Thừa Thiên-Huế	■ Đà Nẵng	■ Hà Giang
■ TP. Hồ Chí Minh	■ Ninh Bình	■ Kon Tum	■ Bình Thuận	■ Quảng Nam	■ Lạng Sơn
■ Hưng Yên	■ Lai Châu	■ Phú Yên	■ Bình Phước	■ Ninh Thuận	■ Đồng Nai
■ Khánh Hòa	■ Thái Bình	■ Tây Ninh	■ Cà Mau	■ Bắc Kạn	■ Điện Biên
■ Quảng Ngãi	■ Đắk Lắk	■ Lâm Đồng	■ Lào Cai	■ Quảng Trị	■ Bạc Liêu
■ Phú Thọ	■ Trà Vinh	■ Bình Định	■ Hậu Giang	■ Hòa Bình	■ Cần Thơ
■ Thanh Hóa	■ Thái Nguyên	■ Yên Bái	■ Nghệ An	■ Bà Rịa-Vũng Tàu	■ Nam Định
■ Gia Lai	■ Vĩnh Long	■ Đồng Tháp	■ Quảng Bình	■ Hải Dương	■ Đắk Nông
■ Tuyên Quang	■ Hà Nam	■ Sóc Trăng	■ Tiền Giang	■ Bến Tre	■ Cao Bằng
■ Long An	■ Hải Phòng	■ Hà Tĩnh	■ An Giang	■ Kiên Giang	■ Sơn La

- Trong số ít người đã sử dụng Cổng dịch vụ công quốc gia năm 2021 (3,5% số người được hỏi trên toàn quốc), tỉ lệ người dùng nhiều nhất đến từ Bình Dương, Đà Nẵng, Hà Nội, Thừa Thiên-Huế và Vĩnh Phúc, song cũng chỉ dao động từ 0,12% đến 0,18%.
- Trong số những người đã dùng Cổng dịch vụ công trực tuyến quốc gia để làm dịch vụ hành chính công, 92% hài lòng với dịch vụ nhận được.



Phân bố tỉ lệ người dùng DVHCC qua Cổng dịch vụ công quốc gia cho biết họ đã thanh toán trực tuyến cho dịch vụ theo tỉnh, 2021

- Trong số ít người đã làm dịch vụ công quốc gia năm 2021 (<1% số người được hỏi trên toàn quốc), tỉ lệ cho biết đã thực hiện thanh toán trực tiếp được qua Cổng dịch vụ công là 28,5%, tổng hợp từ 31 tỉnh/thành phố có phát sinh giao dịch. Trong đó, tỉ lệ cao nhất từ Hà Nội (8%), Đồng Nai & Gia Lai (7%), TP HCM (6%), Thái Nguyên, Quảng Ngãi, Tây Ninh, Bình Dương (5%)



■ TP. HÀ NỘI
■ TỈNH QUẢNG NGÃI
■ TỈNH PHÚ YÊN
■ TỈNH QUẢNG TRỊ
■ TỈNH HÀ GIANG
■ TỈNH LẠNG SƠN
■ TỈNH HẬU GIANG

■ TỈNH ĐỒNG NAI
■ TỈNH TÂY NINH
■ TỈNH THÁI BÌNH
■ TỈNH KHÁNH HOÀ
■ TỈNH KON TUM
■ TỈNH CAO BẰNG

■ TỈNH GIA LAI
■ TỈNH BÌNH DƯƠNG
■ TỈNH YÊN BÁI
■ TỈNH HƯNG YÊN
■ TỈNH LÀO CAI
■ TỈNH LAI CHÂU

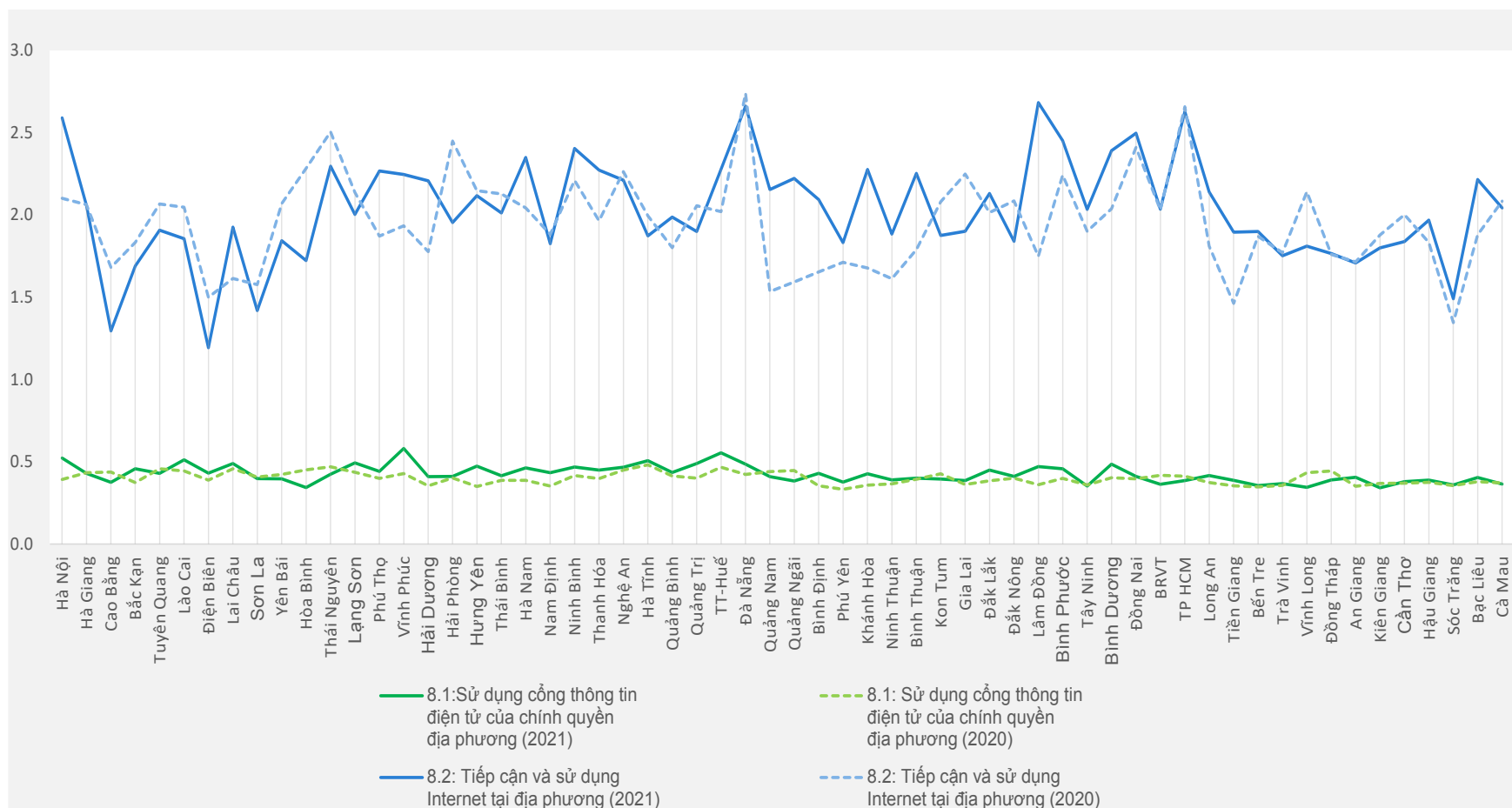
■ TP. HỒ CHÍ MINH
■ TP. CẦN THƠ
■ TỈNH THỪA THIÊN HUẾ
■ TỈNH ĐẮK NÔNG
■ TỈNH VĨNH PHÚC
■ TỈNH HOÀ BÌNH

■ TỈNH THÁI NGUYÊN
■ TỈNH NINH BÌNH
■ TỈNH ĐẮK LẮK
■ TỈNH BÌNH PHƯỚC
■ TỈNH CÀ MAU
■ TỈNH BÌNH THUẬN



Khoảng cách giữa tỉ lệ người sử dụng cổng dịch vụ công trực tuyến và tỉ lệ sử dụng internet theo đơn vị tỉnh, 2020-2021

- Các tỉnh Bình Dương, Bình Phước, Hà Nội, Hưng Yên, Lâm Đồng, Thừa Thiên-Huế và Vĩnh Phúc có một số tiến bộ trong cung ứng dịch vụ hành chính công điện tử.
- Ngược lại, Cao Bằng, Hòa Bình, Quảng Ngãi và Vĩnh Long đạt điểm thấp hơn năm 2020.



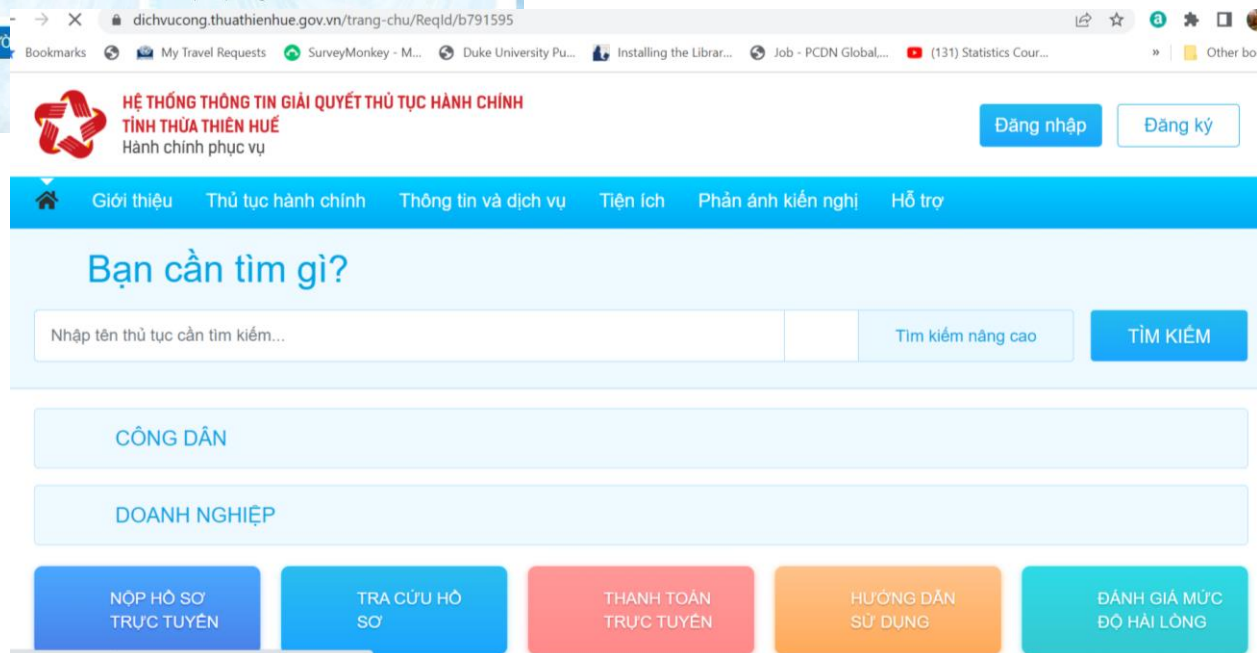


Hỗ trợ cải thiện Cổng dịch vụ công trực tuyến Thừa Thiên-Huế



Hỗ trợ gia tăng số người sử dụng từ 4% năm 2021 lên 20% sau 6 tháng đầu năm 2022.

Từ tháng 5/2022



Trước tháng 5/2022



Nhận thức và quan tâm đối với bản Chính sách về Quyền riêng tư còn hạn chế

Có hay không chính sách về quyền riêng tư?

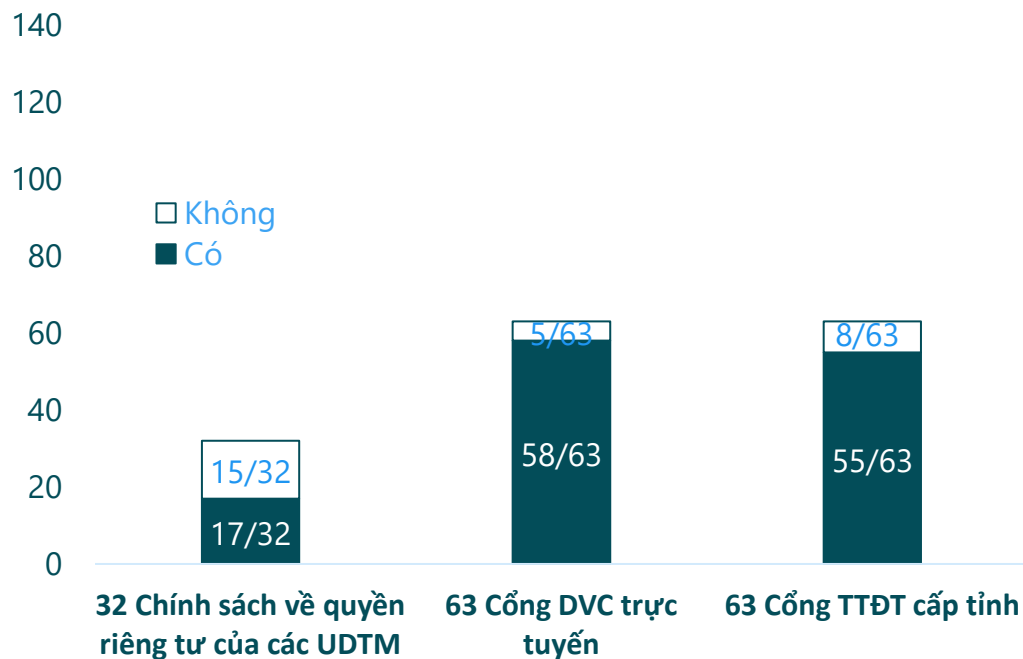


Nguồn: <https://papi.org.vn/danh-gia-viec-bao-ve-du-lieu-ca-nhan-tren-cac-nen-tang-tuong-tac-voi-nguoi-dan-cua-chinh-quyen-dia-phuong-nam-2022/>

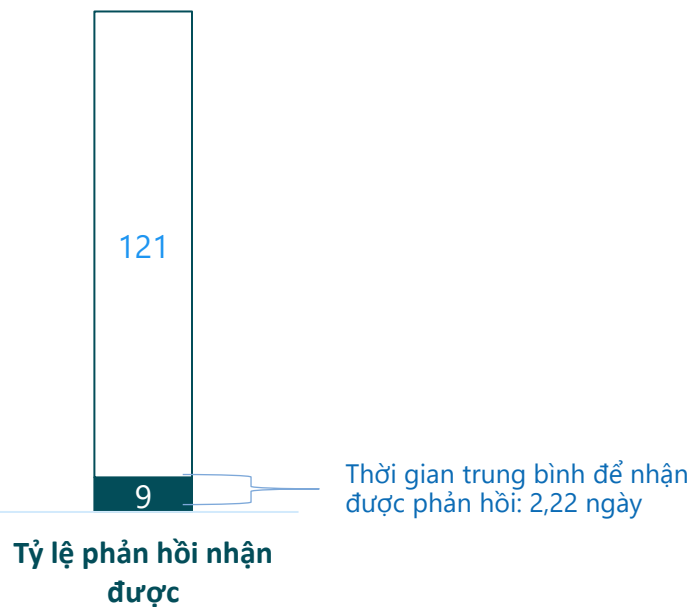


Đánh giá mức độ phản hồi của chính quyền địa phương với các yêu cầu của công dân về cập nhật thông tin tài khoản và tiếp cận các phương thức bảo vệ dữ liệu cá nhân đã được chính quyền địa phương phát triển

Số lượng các kênh tương tác có cung cấp thông tin liên lạc cho công dân



Tổng số lượng các thư điện tử được gửi đi và số lượng phản hồi nhóm nghiên cứu ghi nhận được trong thời gian đánh giá



Nguồn: <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/>

Phát hiện và thông điệp chính

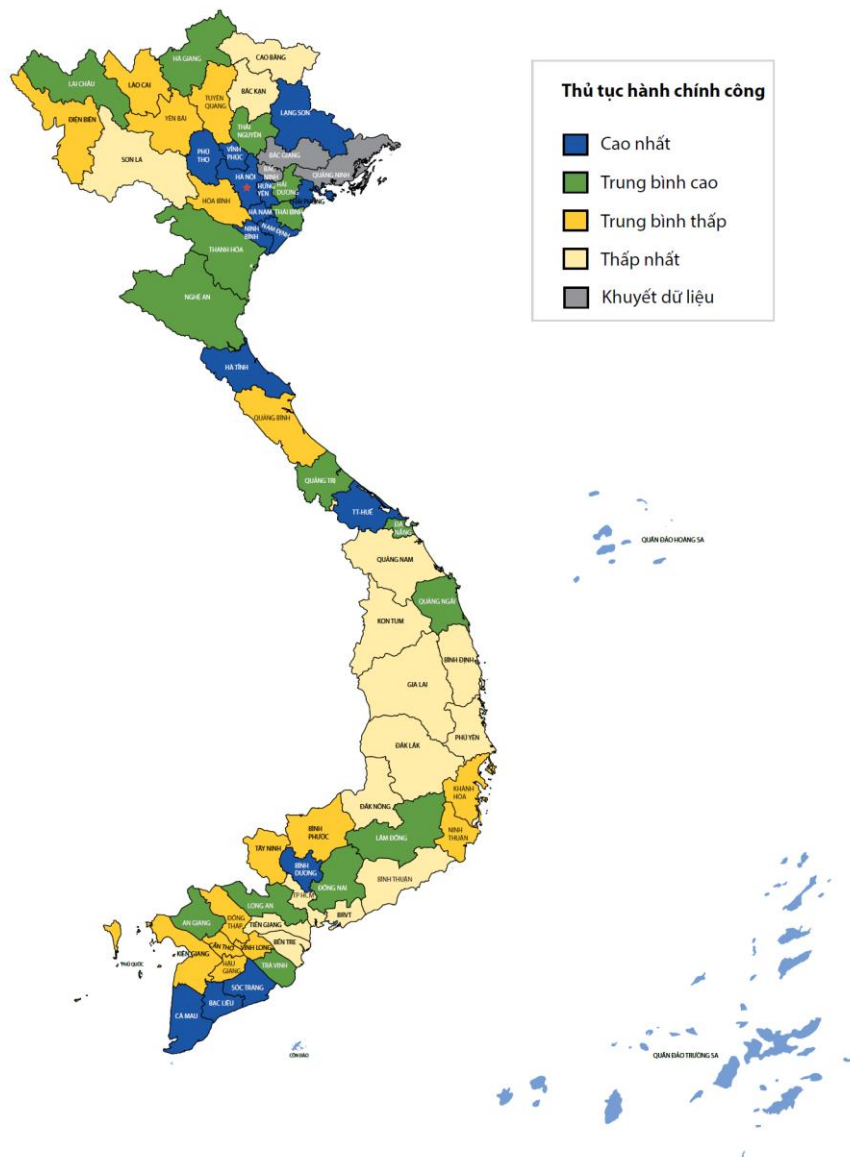
- Kể từ khi Việt Nam triển khai Cổng dịch vụ công trực tuyến quốc gia từ cuối năm 2019, PAPI tiến hành đo lường hiệu quả hoạt động của dịch vụ này từ trải nghiệm thực tế của người dân.
- Thời điểm đại dịch COVID-19 năm 2021 có thể là cơ hội tốt để thúc đẩy nhu cầu sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Tuy nhiên, số lượng người sử dụng Cổng dịch vụ công trực tuyến Quốc gia năm 2021 vẫn chỉ tương đương với số lượng ghi nhận được từ khảo sát năm 2020.
- Dữ liệu khảo sát PAPI về quản trị điện tử có tác dụng làm cơ sở để chính quyền các cấp theo dõi tiến trình thực hiện chính phủ điện tử, chính phủ số đến 2025 theo cam kết của Chính phủ vào tháng 6 năm 2021.



Thủ tục hành chính công



Một số phát hiện chính từ Chỉ số nội dung 5: Thủ tục hành chính công, 2021

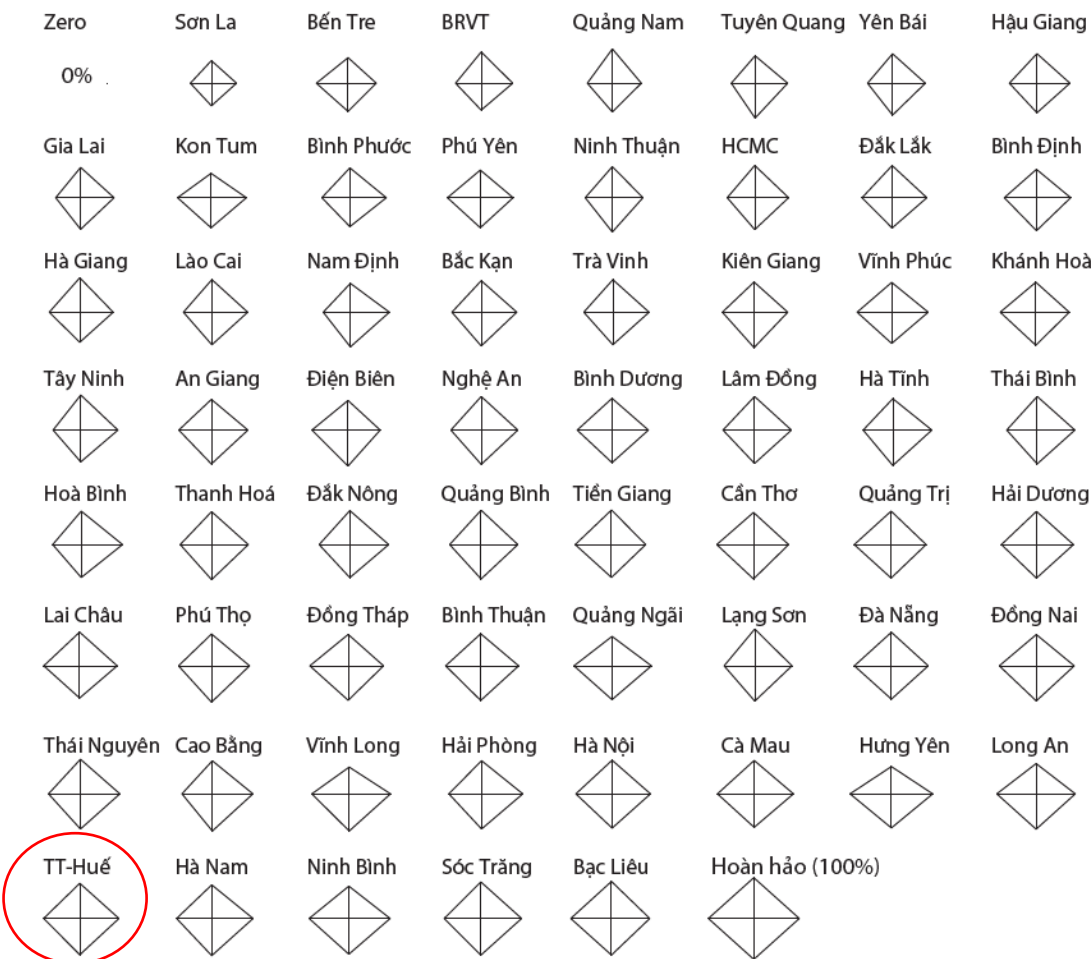


- Điểm số các tỉnh dao động trong khoảng hẹp từ 6,64 đến 7,77 điểm trên thang điểm từ 1-10.
- Các tỉnh, thành phố trong nhóm dẫn đầu phân bố khá đều trên toàn quốc. Tuy nhiên, các tỉnh Tây Nguyên và Nam Trung Bộ dường như tụt lại phía sau, tương tự kết quả năm 2020.



Đánh giá chất lượng dịch vụ cấp giấy CNQSD đất năm 2021 của tỉnh

(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)



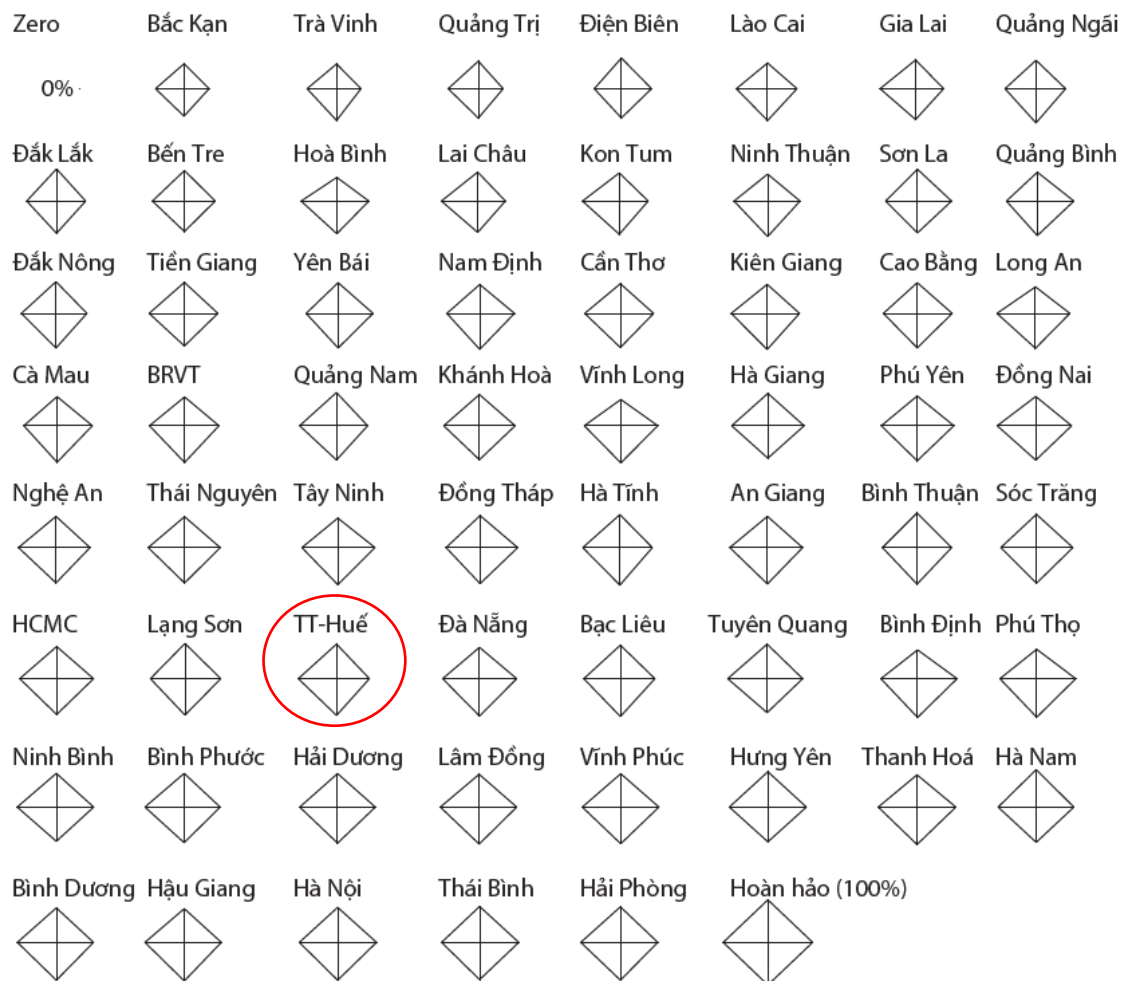
- Mức phí phải nộp được niêm yết công khai
- Đội ngũ nhân viên thạo việc
- Đội ngũ nhân viên có thái độ lịch sự
- Nhận được kết quả đúng như lịch hẹn

- Người sử dụng dịch vụ này ở TT-Huế khá hài lòng với dịch vụ song khoảng cách tới điểm hoàn hảo vẫn còn khoảng cách.



Đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính cấp xã/phường năm 2021 của tỉnh

(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)



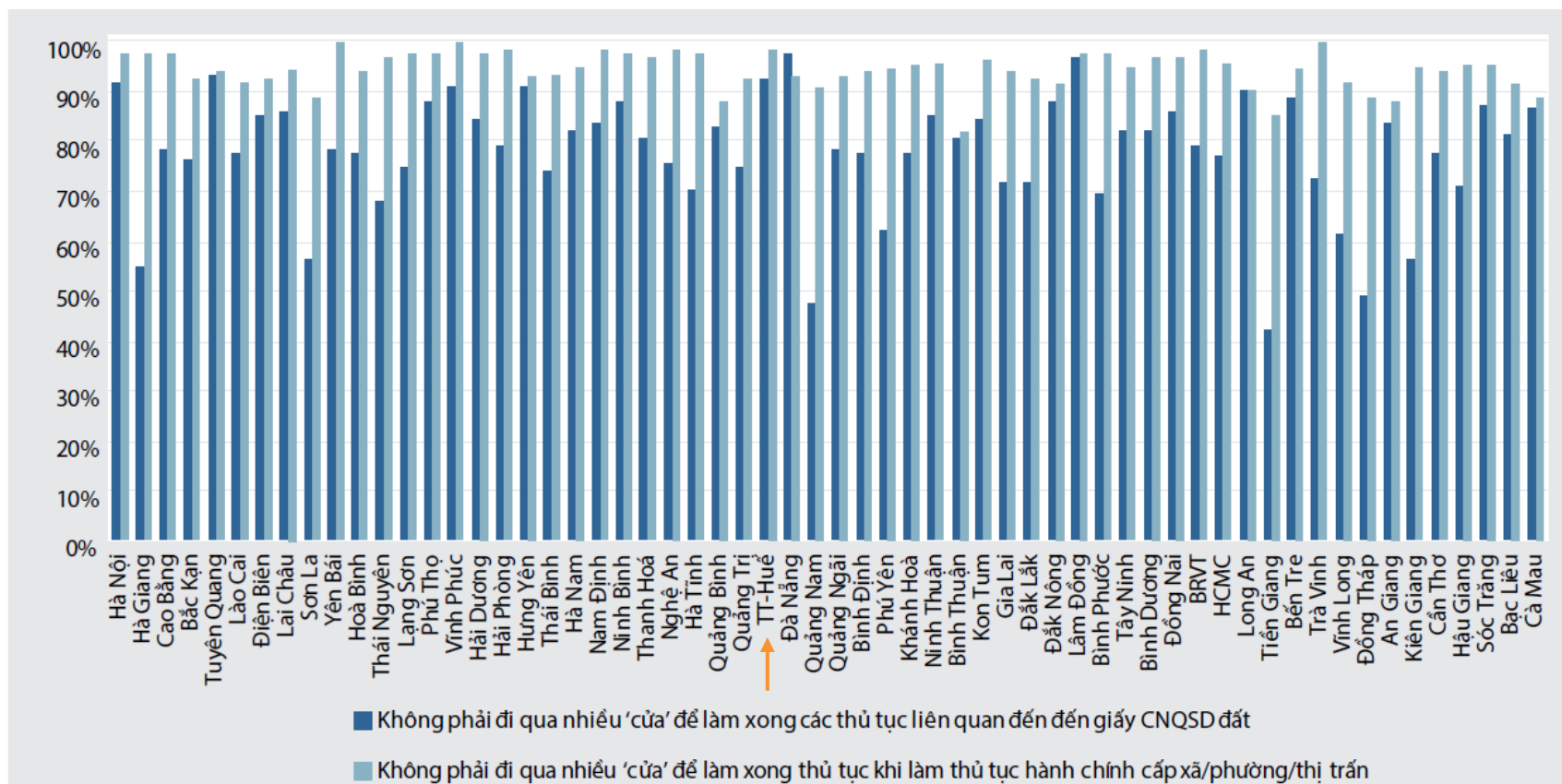
- Mức phí phải nộp được niêm yết công khai
- Đội ngũ nhân viên thạo việc
- Đội ngũ nhân viên có thái độ lịch sự
- Nhận được kết quả đúng như lịch hẹn

- TT-Huế: Cần nâng cao năng lực thực hiện dịch vụ hành chính của công chức, viên chức 'một cửa' cấp xã.



Trải nghiệm dịch vụ 'một cửa' khi làm thủ tục giấy CNQSD đất ở cấp huyện so với làm thủ tục hành chính ở cấp xã, 2021

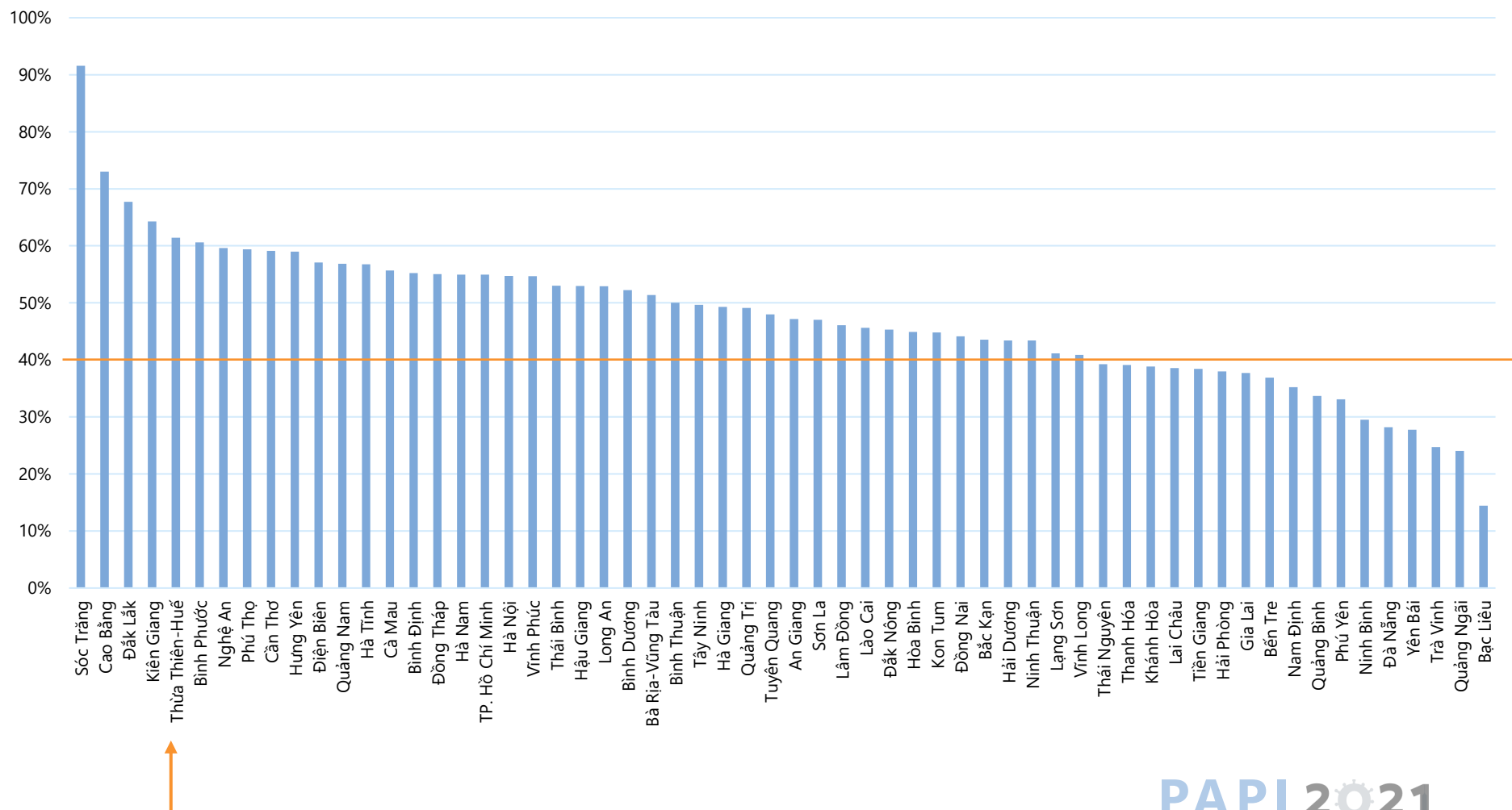
- Ngoài ra, người làm thủ tục xin cấp mới hoặc cấp đổi giấy CNQSD đất thường phải đi qua nhiều 'cửa', gặp nhiều người để giải quyết công việc hơn so với những người làm các giấy tờ tùy thân ở bộ phận tiếp nhận và trả kết quả ở xã/phường/thị trấn





Tỉ lệ người làm thủ tục giấy CNQSD đất đã phải “chung chi” năm 2021 theo tỉnh

Chi phí xã hội rất lớn!





Phát hiện và thông điệp chính

- PAPI là 'phong vũ biểu' không chỉ đo lường hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh mà còn cho biết những mối quan tâm và kỳ vọng của người dân từng năm.
- Chỉ số PAPI có rất nhiều chỉ tiêu đánh giá (các điểm dữ liệu) cần các cấp chính quyền địa phương quan tâm để hiểu rõ hơn đánh giá và kỳ vọng của người dân. PAPI như một 'tấm gương' để các địa phương 'soi chiếu' về hiệu quả công tác điều hành và cung ứng dịch vụ công trong năm qua.
- Năm 2021 là năm bản lề của nhiệm kỳ chính quyền các cấp giai đoạn 2021-2026, Chỉ số PAPI 2021 cung cấp dữ liệu cơ sở để các tỉnh, thành phố theo dõi tiến trình thực hiện nhiệm vụ trong quản lý, điều hành, thực thi chính sách và cung ứng dịch vụ công, phục vụ nhân dân hướng tới 2026.



Xin cảm ơn!

www.papi.org.vn

© 2022 CECODES, Centre for Research and Training of the Viet Nam Fatherland Front, RTA, UNDP

Designed by muntoon.com

PAPI2021