

PAPI 2023

CHƯƠNG TRÌNH HỘI NGHỊ

www.papi.org.vn

PHẦN 1	PHÁT BIỂU KHAI MẠC
09:00-09:20	<ul style="list-style-type: none">– Bà Ramla Khalidi, Đại diện thường trú UNDP tại Việt Nam– PGS. TS. Dương Trung Ý, Phó giám đốc Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh– Ông Andrew Goledzinowski, Đại sứ Úc tại Việt Nam– Bà Deirdre Ní Fhallúin, Đại sứ Ai-len tại Việt Nam
PHẦN 2	PHÁT HIỆN TỪ NGHIÊN CỨU CHỈ SỐ HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ VÀ HÀNH CHÍNH CÔNG Ở CẤP QUỐC GIA VÀ CẤP TỈNH, VÀ NHỮNG VẤN ĐỀ ĐÁNG QUAN NGẠI NHẤT THEO ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN NĂM 2023
09:20–10:20	<ul style="list-style-type: none">• Xu thế hiệu quả quản trị và hành chính công cấp quốc gia và những vấn đề đáng quan ngại nhất năm 2023 – TS. Paul Schuler, Nhóm nghiên cứu PAPI• Hiệu quả quản trị điện tử từ trải nghiệm của công dân năm 2023 – TS. Edmund J. Malesky, Nhóm nghiên cứu PAPI (trực tuyến)• Chỉ số PAPI cấp tỉnh: Kết quả năm 2023 và xu thế từ 2021-2023 – TS. Đặng Hoàng Giang, Nhóm nghiên cứu PAPI
PHẦN 3	TRAO ĐỔI VỀ BÁO CÁO PAPI 2023 & BẾ MẠC
10:20–11:00	<ul style="list-style-type: none">• Trao đổi về phát hiện nghiên cứu PAPI 2023 – Dẫn chương trình: TS. Đặng Hoàng Giang – Nhóm điều phối nghiên cứu: ThS Đỗ Thanh Huyền, TS. Trần Công Chính, TS. Paul Schuler và khách mời Võ Cẩm Giang (IPS)• Bế mạc chương trình – Bà Sabina Stein, Trợ lý Đại diện thường trú, Trưởng Phòng Quản trị và Tham gia, UNDP tại Việt Nam

#MC: **Nguyễn Thị Thùy Dương**, Chuyên gia truyền thông, UNDP tại Việt Nam



CHỤP MÃ QR ĐỂ TẢI BÁO CÁO

Phần 2: Phát hiện chính từ nghiên cứu Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công ở cấp quốc gia và cấp tỉnh, và những vấn đề đáng quan ngại nhất theo đánh giá của người dân năm 2023



TS. Paul Schuler

Thành viên nhóm
nghiên cứu PAPI

Phó Giáo sư khoa học
chính trị,
Đại học Arizona, Hoa Kỳ



TS. Edmund Malesky

Thành viên nhóm
nghiên cứu PAPI

Giáo sư khoa học
chính trị,
Đại học Duke, Hoa Kỳ



TS. Đặng Hoàng Giang

Thành viên nhóm
nghiên cứu PAPI

Phó Giám đốc Trung tâm Nghiên
cứu phát triển
– Hỗ trợ cộng đồng
(CECODES)



Xu thế hiệu quả quản trị và hành chính công cấp quốc gia và những vấn đề đáng quan ngại nhất năm 2023



TS. Paul Schuler

Thành viên
nhóm nghiên cứu

Nội dung chính

- Bối cảnh năm 2023
- Phương pháp thực hiện khảo sát PAPI 2023
- Xu thế hiệu quả quản trị và hành chính công cấp quốc gia năm 2023 và một số hàm ý chính sách
- Những vấn đề đáng quan ngại nhất từ góc nhìn của người dân năm 2023: Hàm ý chính sách cho năm 2024
- Quản trị điện tử năm 2023: Những “khoảng cách số” cần được thu hẹp
- Tổng quan hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh năm 2023: Dư địa cần cải thiện trong thực thi chính sách ở địa phương

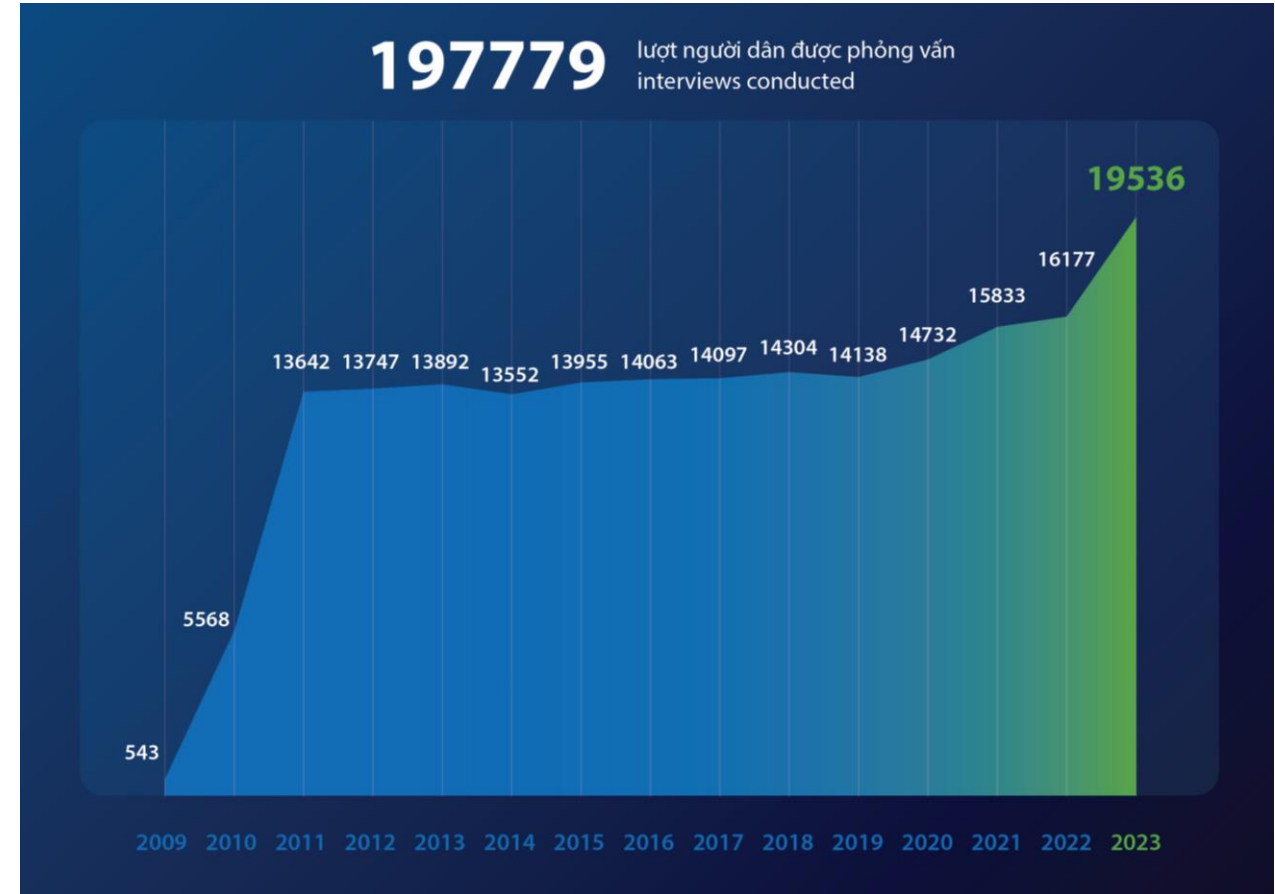


Bối cảnh năm 2023

- 2023 - năm thứ 3 của nhiệm kỳ chính quyền các cấp 2021-2026
- Tiếp tục triển khai mạnh chiến dịch chống tham nhũng
- Đình trệ trong đầu tư công
- Kinh tế khó khăn: tăng trưởng kinh tế trong ba quý đầu năm 2023 ở mức thấp; cả năm đạt 5,05% (thấp hơn mục tiêu 6,5%)
- Lạm phát năm 2023 ở mức 3,25%
- Mối quan tâm cấp quốc gia đối với vấn đề chuyển đổi năng lượng và biến đổi khí hậu
- Bất ổn địa-chính trị và kinh tế trên thế giới



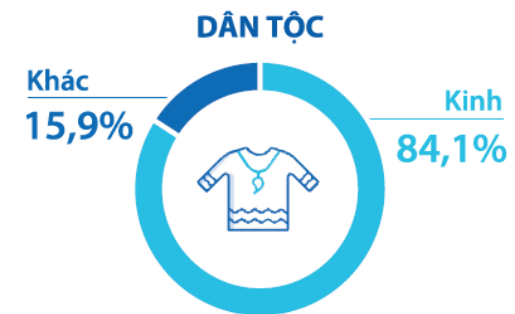
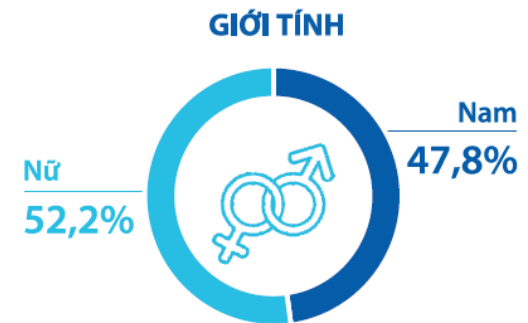
PAPI: tấm gương phản chiếu hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam kể từ năm 2009



Phương pháp thực hiện khảo sát PAPI 2023

- Chọn lại 2/3 các đơn vị huyện, xã, thôn trên toàn quốc; chọn ngẫu nhiên mẫu khảo sát; áp dụng quy trình chọn mẫu tương tự các vòng khảo sát PAPI từ 2010 đến nay
 - Áp dụng phương pháp chọn mẫu theo xác suất quy mô dân số (PPS) để chọn đơn vị cấp huyện, cấp xã và cấp thôn
 - Áp dụng chọn mẫu ngẫu nhiên khi lựa chọn cấp hộ và cấp cá nhân đại diện hộ (người trong độ tuổi cử tri từ 18 đến 70 tuổi)
- Phỏng vấn trực tiếp một đối một với người dân tại địa bàn khảo sát
- Lồng ghép ý kiến của người nhập cư ở 12 tỉnh, thành phố có tỉ lệ nhập cư ròn dương vào xây dựng chỉ số PAPI chung

19.536
NGƯỜI TRẢ LỜI NĂM 2023



Đối tượng và địa bàn khảo sát PAPI 2023

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



45-60 PHÚT

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



63

TỈNH/THÀNH PHỐ

208

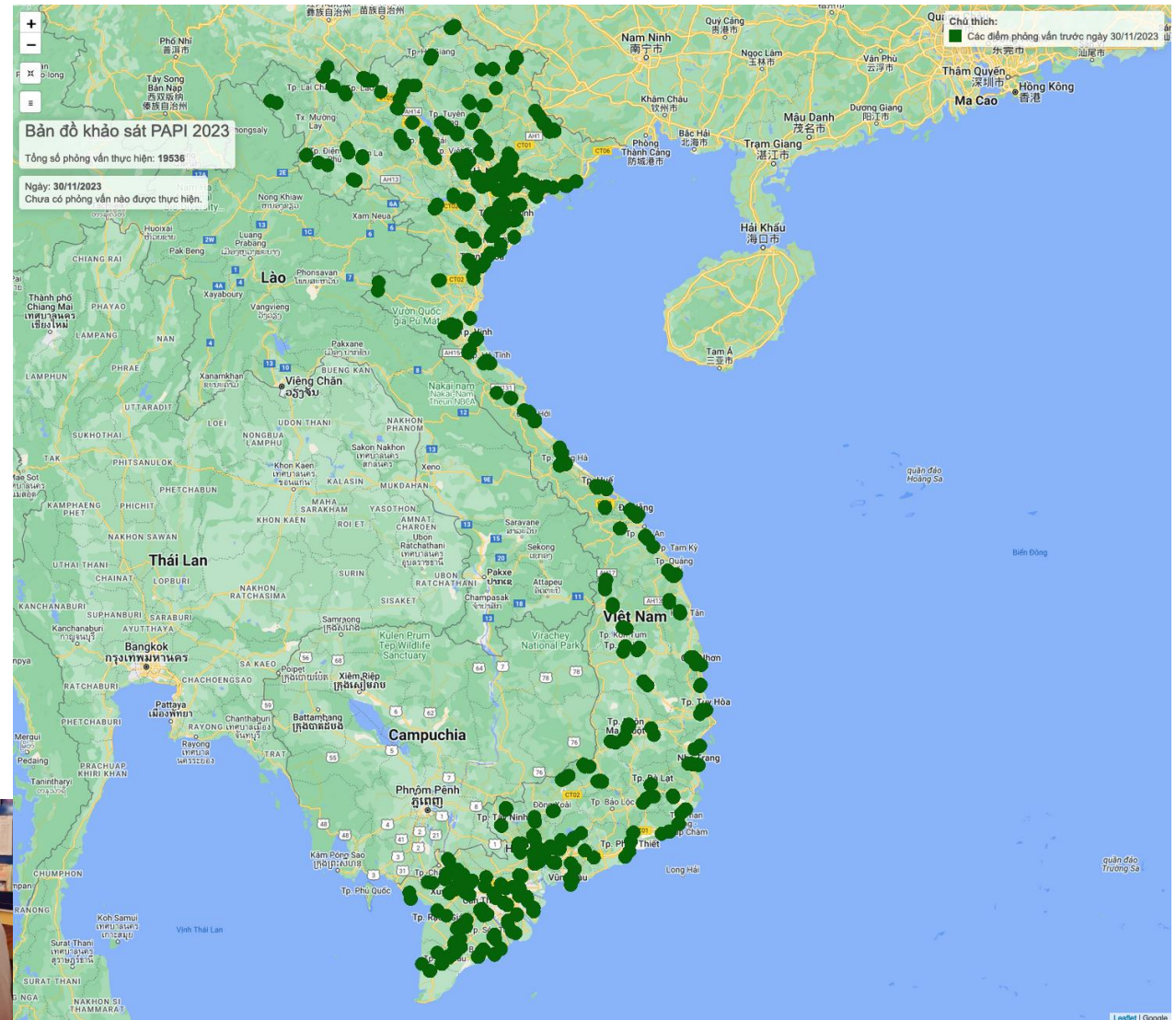
Huyện/quận/thành phố/thị xã

416

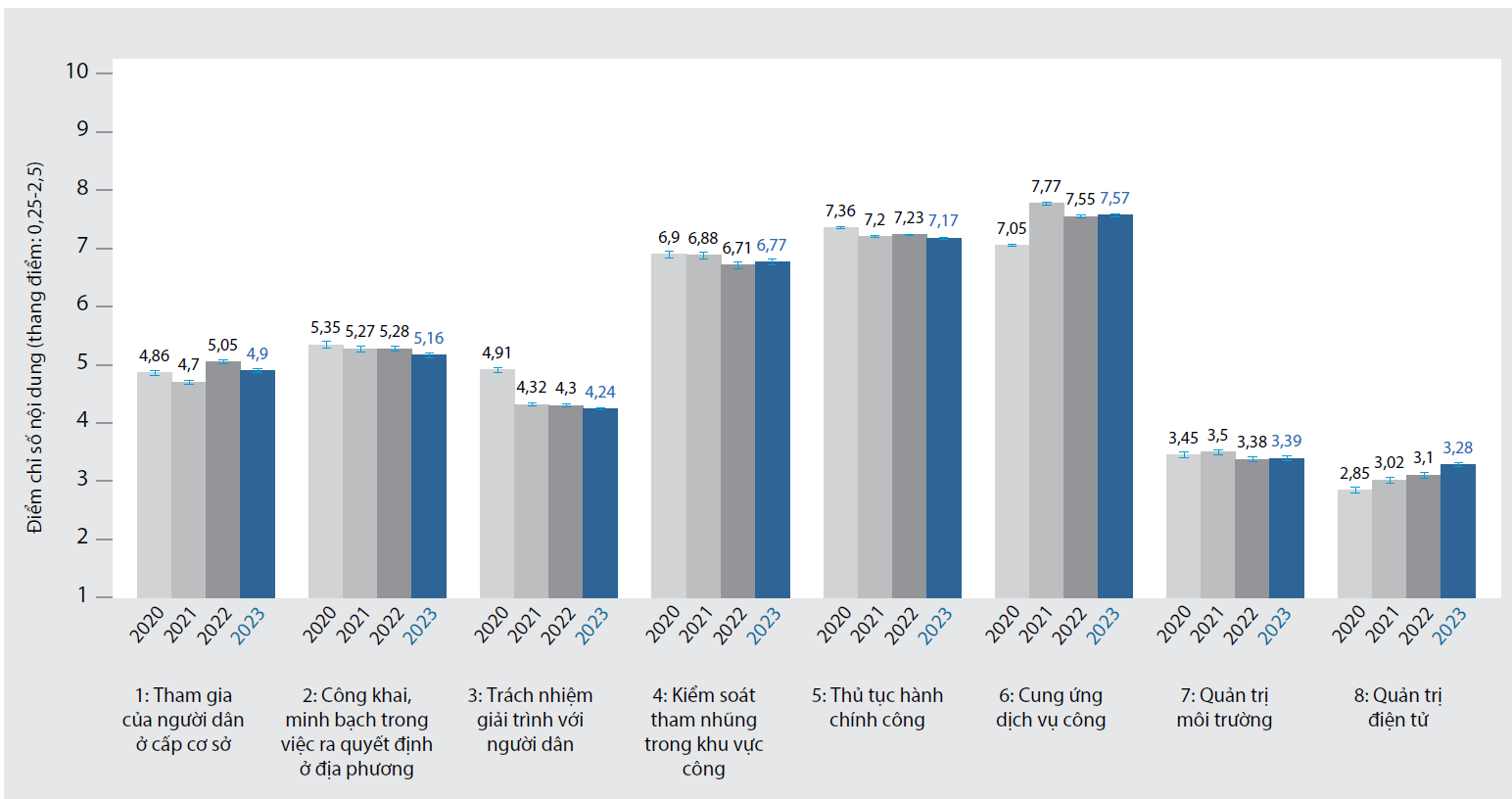
Xã/phường/thị trấn

832

Thôn/tổ dân phố/ấp/bản/buôn



PAPI 2022-2023: Bức tranh hiệu quả quản trị và hành chính công thay đổi như thế nào nhìn từ cấp độ quốc gia?

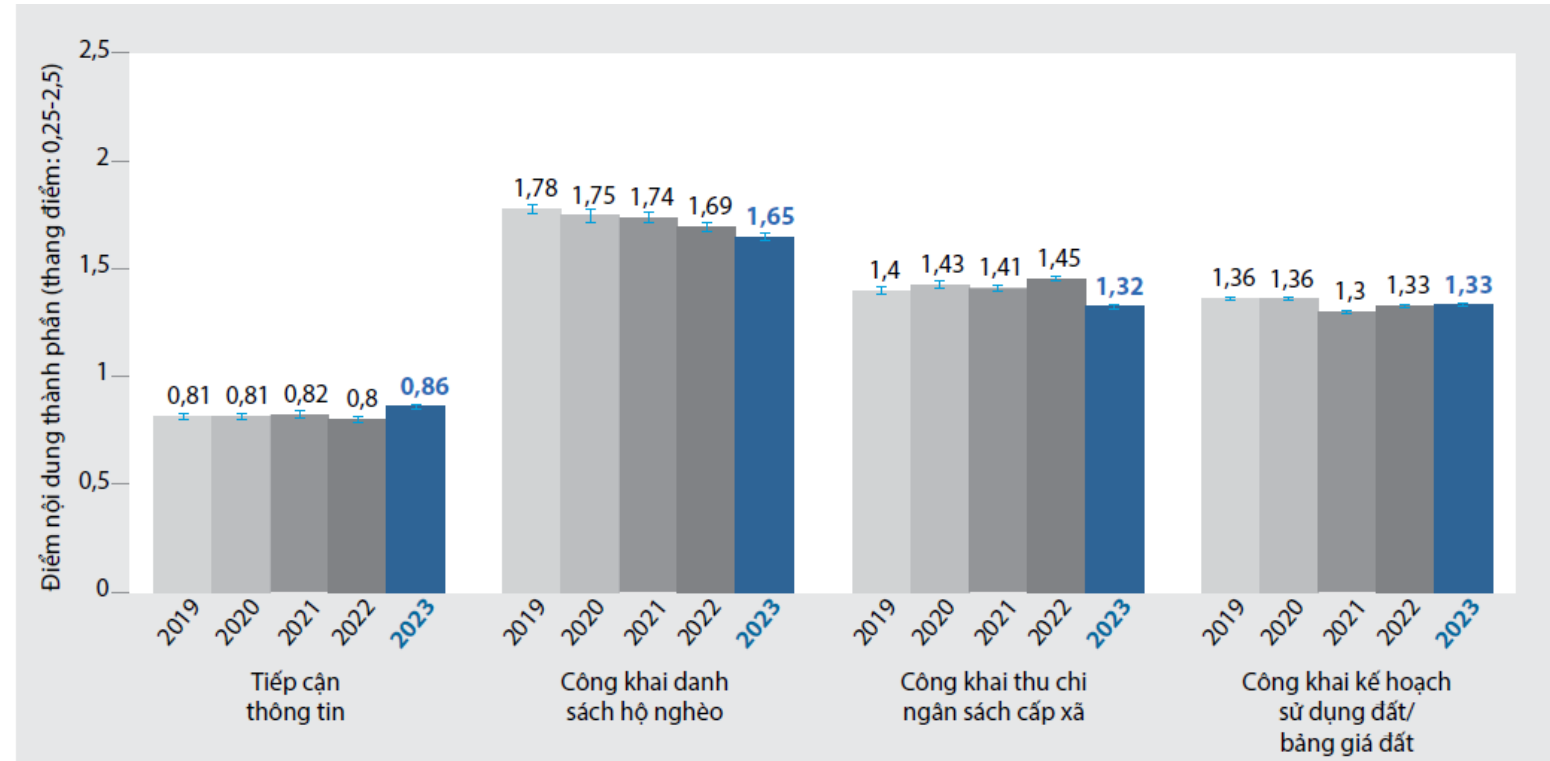


Xu thế biến đổi ở tám chỉ số nội dung PAPI từ 2020 đến 2023

- Thay đổi tích cực đáng kể ở các chỉ số lĩnh vực nội dung: (4) Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công, và (8) Quản trị điện tử so với năm 2022
- Những chỉ số không thay đổi hoặc thay đổi không đáng kể: (6) Cung ứng dịch vụ công và (7) Quản trị môi trường.
- Những chỉ số có xu hướng sụt giảm: (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; (5) Thủ tục hành chính công

Hiệu quả thực hiện công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương giảm đáng kể trong năm 2023

- Tiếp cận thông tin chính sách, pháp luật của Nhà nước vẫn là nội dung thành phần có điểm số thấp nhất trong bốn nội dung, song trong năm 2023 đây là khía cạnh thay đổi tích cực nhất.
- Công khai, minh bạch trong việc lập danh sách hộ nghèo là nội dung đạt điểm trung bình cao nhất, song lại đang có xu hướng giảm dần qua các năm.
- Điểm nội dung thành phần 'Công khai thu chi ngân sách cấp xã' giảm mạnh nhất. Chỉ số nội dung thành phần 'Công khai kế hoạch sử dụng đất/bảng giá đất' không thay đổi qua hai năm 2020-2023.

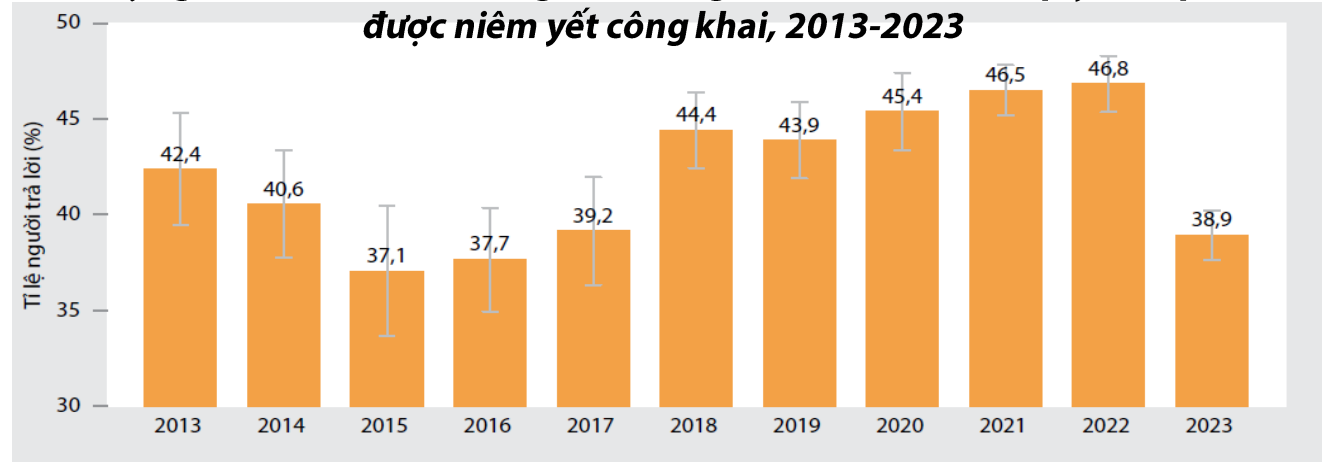


Xu thế biến đổi điểm nội dung thành phần Chỉ số nội dung 2 'Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương', 2019-2023

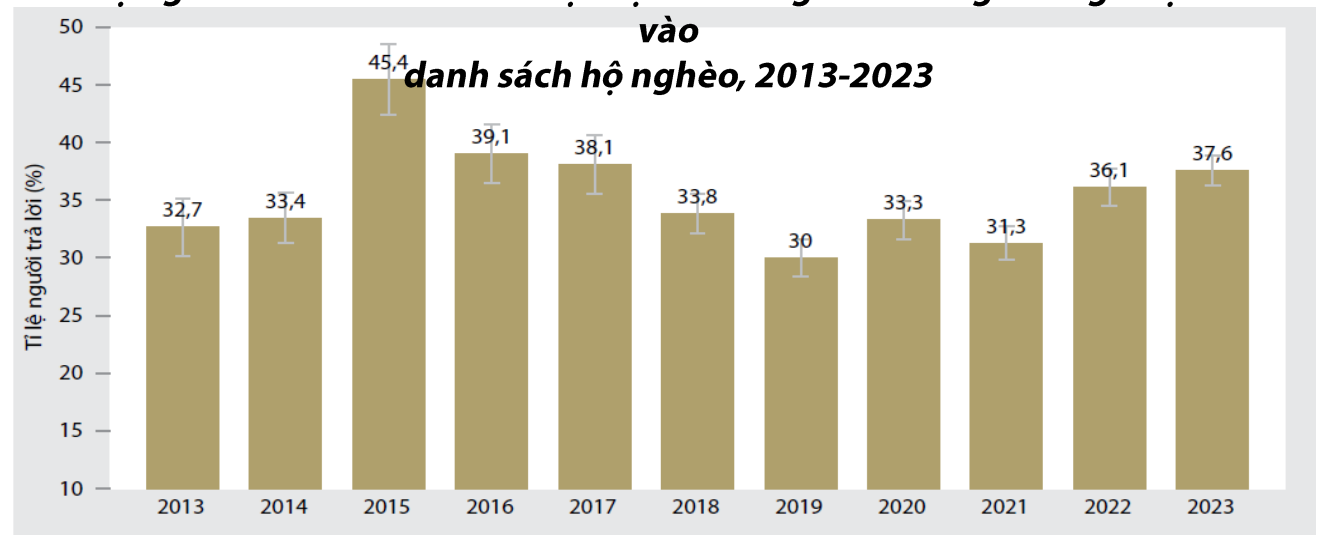
Hiệu quả thực hiện công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương giảm đáng kể: Tại sao?

- Việc thực hiện công khai thu chi ngân sách của chính quyền xã/phường/thị trấn giảm mạnh trong năm 2023: tỉ lệ người trả lời cho biết chính quyền cấp xã đã niêm yết công khai bảng kê thu chi ngân sách địa phương trong năm 2023 là 38,9%, thấp hơn nhiều so với tỉ lệ này của giai đoạn 5 năm từ 2018-2022.
- Việc thực hiện công khai, minh bạch trong lập và niêm yết danh sách hộ nghèo giảm: có tới 37,6% cho biết có những hộ thực tế rất nghèo nhưng không được đưa vào danh sách hộ nghèo, cao hơn so với tỉ lệ này của giai đoạn 5 năm từ 2018-2022.

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

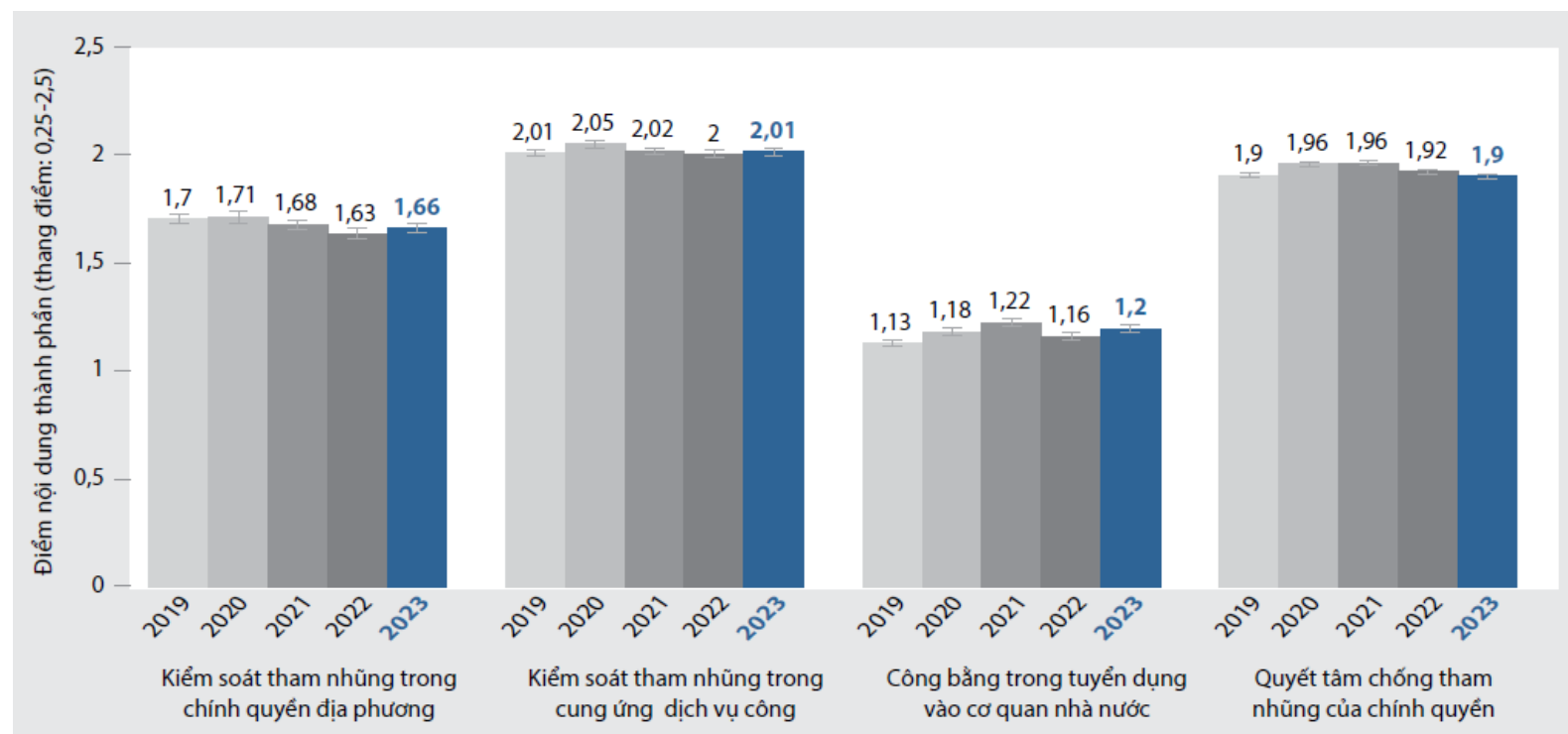


Tỉ lệ người trả lời cho biết có hộ thực tế rất nghèo nhưng không được đưa vào danh sách hộ nghèo, 2013-2023



Hiệu quả thực hiện kiểm soát tham nhũng trong khu vực công có chiều hướng cải thiện trong năm 2023

- Điểm của ba trong bốn nội dung thành phần tăng nhẹ: '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 cơ quan Nhà nước'
- Điểm nội dung thành phần 'Quyết tâm chống tham nhũng của chính quyền địa phương' giảm nhẹ
- Mặc dù tăng nhẹ trong năm 2023, điểm nội dung thành phần 'Công bằng trong tuyển dụng vào cơ quan Nhà nước' vẫn ở mức thấp nhất trong 4 nội dung thành phần.

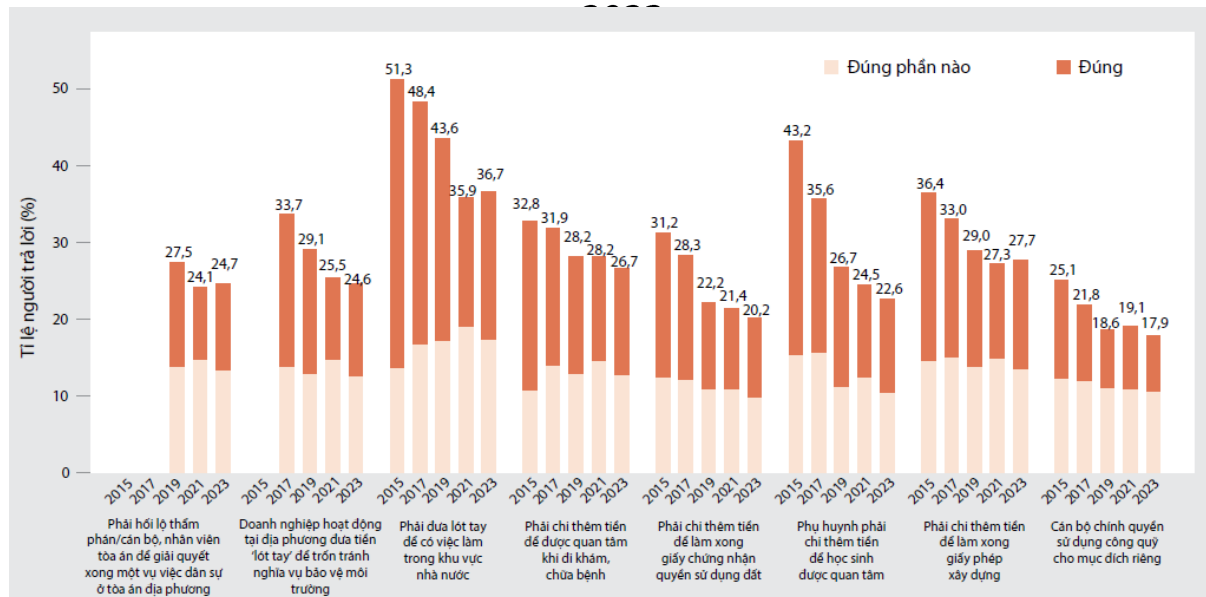


**Xu thế biến đổi trong nội dung thành phần của Chỉ số nội dung 4
'Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công', 2019-2023**

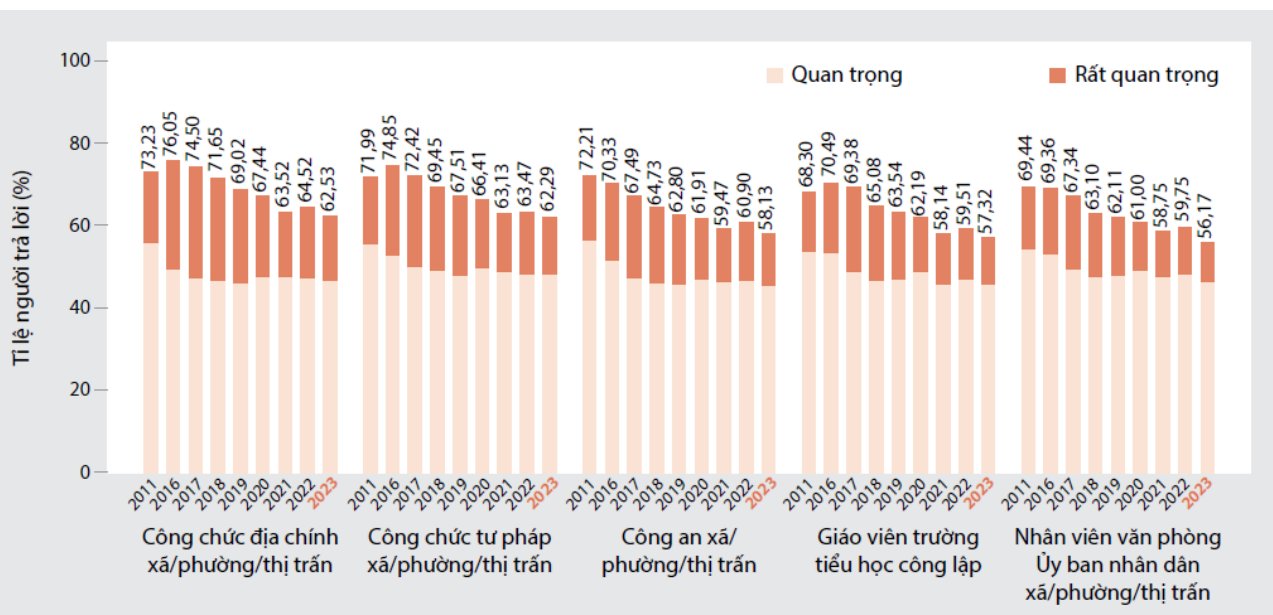
Hiệu quả thực hiện kiểm soát tham nhũng trong khu vực công có chiều hướng cải thiện trong năm 2023: Tại sao?

- Cảm nhận của người dân về hiện trạng tham nhũng trong quá trình giao dịch, tương tác với chính quyền địa phương: ít tiêu cực hơn vào năm 2023 ở 5 trong 8 hành vi tham nhũng (ngoại trừ việc phải đưa hối lộ để giải quyết xong vụ việc dân sự ở tòa án, để có việc làm trong khu vực nhà nước, và để làm xong giấy phép xây dựng)

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



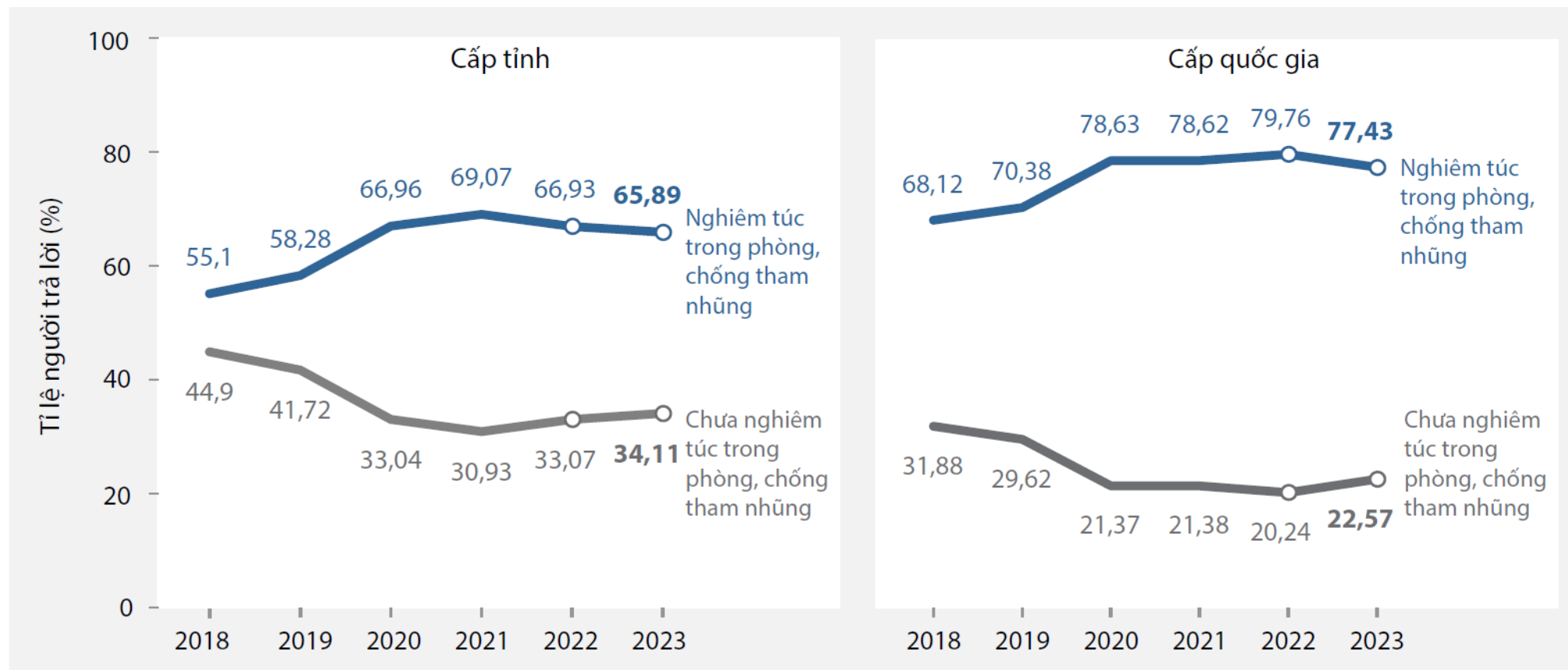
- Tỉ lệ người dân cho rằng phải dựa vào quan hệ thân quen với người có chức, có quyền trong bộ máy Nhà nước mới xin được vào làm 1 trong 5 vị trí công chức, viên chức ở cơ sở liên tục giảm từ 2016 đến 2023.



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

Mức độ sẵn sàng chống tham nhũng của chính quyền địa phương có xu hướng giảm năm 2023: Tại sao?

- Tỉ lệ người trả lời cho rằng chính quyền cấp tỉnh và chính quyền trung ương nghiêm túc trong việc giải quyết tham nhũng giảm nhẹ trong năm 2023



Kết luận và đề xuất

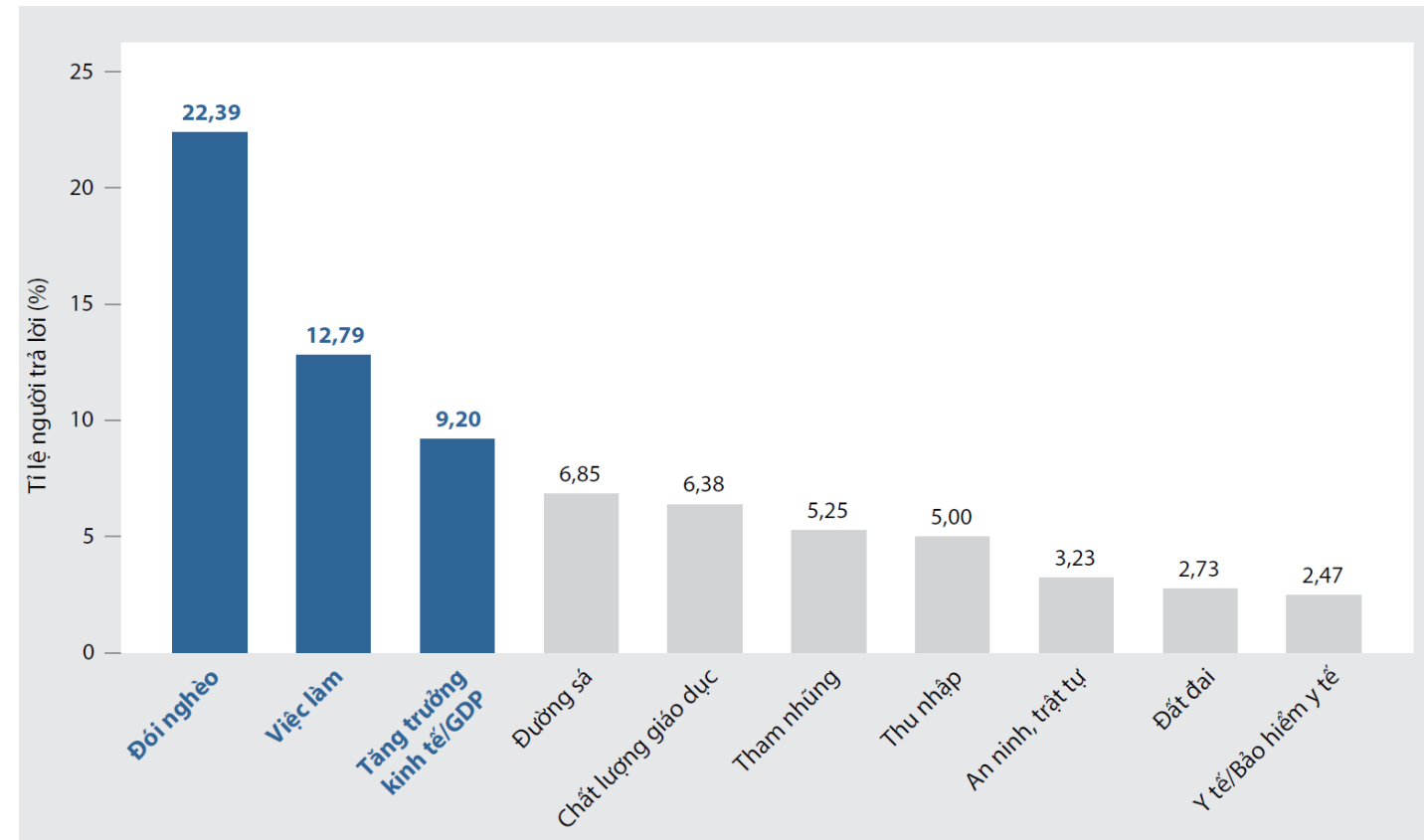
- ‘Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương’ và ‘Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công’ là hai chỉ số quan trọng tác động tới mức độ hài lòng chung của người dân đối với hiệu quả quản trị của chính quyền các cấp.
 - Hiệu quả thực hiện công khai, minh bạch của chính quyền địa phương có xu hướng sụt giảm đáng lo ngại, nhất là trong công khai, minh bạch thu chi ngân sách cấp xã và trong việc lập danh sách hộ nghèo hưởng chế độ của Nhà nước. Bên cạnh đó, việc thực hiện công khai, minh bạch thông tin đất đai chưa có chuyển biến tích cực hơn.
 - Người dân ghi nhận những nỗ lực trong công tác phòng, chống tham nhũng nhằm giảm thiểu việc nhận hối lộ và vị thân trong tuyển dụng công chức/viên chức, mặc dù tốc độ kiểm soát tham nhũng có xu hướng chậm lại vào 2023.
- Các cấp chính quyền địa phương cần tăng cường thực hiện công khai, minh bạch trong việc lập danh sách hộ nghèo; lập dự toán và báo cáo thu chi ngân sách, để người dân tin tưởng hơn vào chính quyền địa phương.
 - Công khai, minh bạch thông tin đất đai cần được đẩy mạnh trong năm 2024 và những năm tiếp theo.
 - Chính quyền cấp tỉnh cần chủ động trong việc phòng ngừa tham nhũng trong tuyển dụng nhân lực vào khu vực Nhà nước và trong cung ứng dịch vụ công.



Những vấn đề đáng quan ngại nhất từ góc nhìn của người dân năm 2023: Hàm ý chính sách cho năm 2024

10 vấn đề đáng quan ngại nhất theo ý kiến của người dân năm 2023

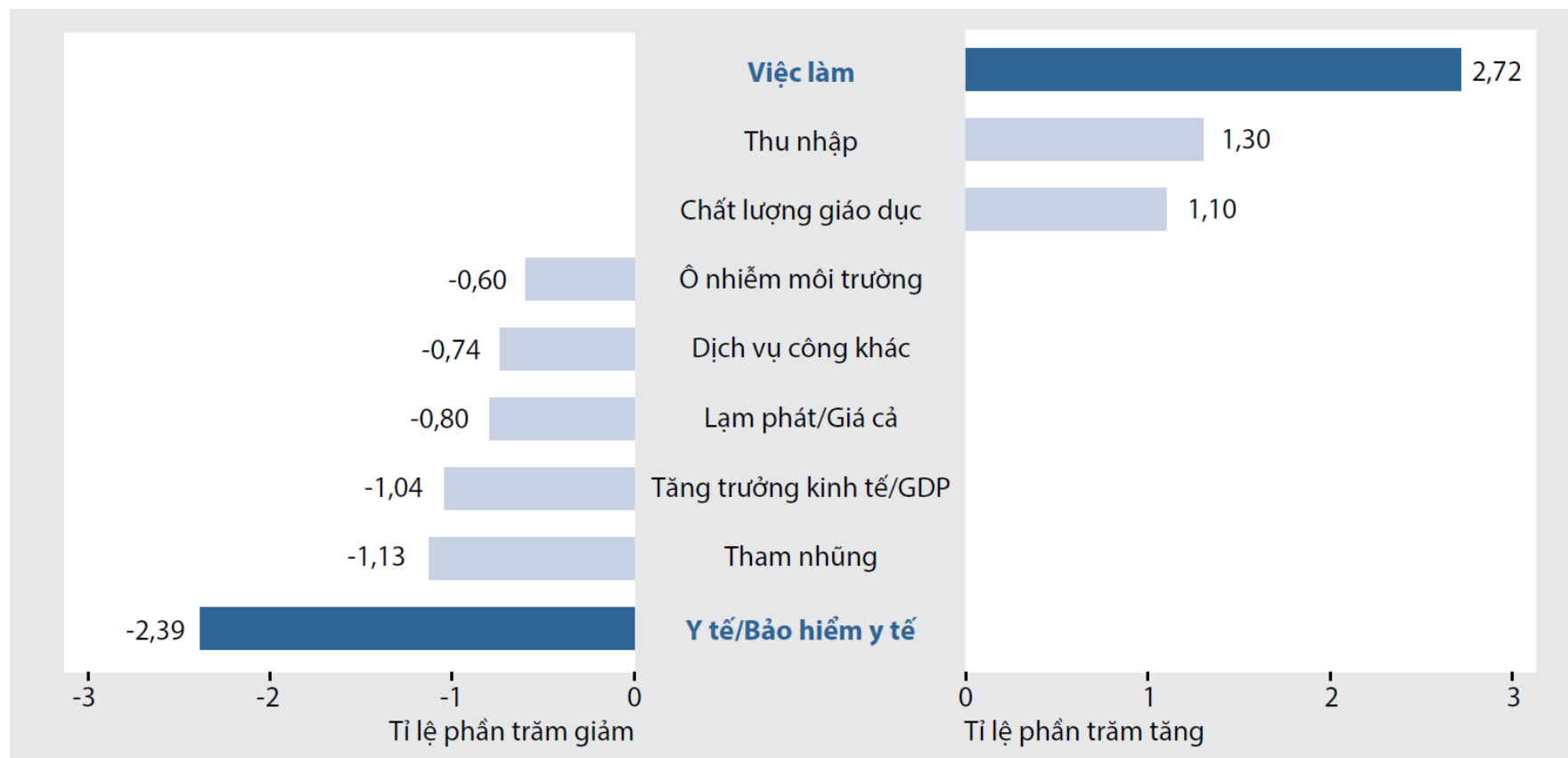
- Quan ngại về các vấn đề kinh tế gia tăng trong năm 2023:
 - Đói nghèo: 22,39% số người trả lời nêu lên
 - Việc làm: 12,79%
 - Tăng trưởng kinh tế/GDP: 9,2%
- Chất lượng đường sá và chất lượng giáo dục đứng thứ 4 và thứ 5



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

Những vấn đề hệ trọng nhất trong năm 2023: Quan ngại về việc làm gia tăng mạnh

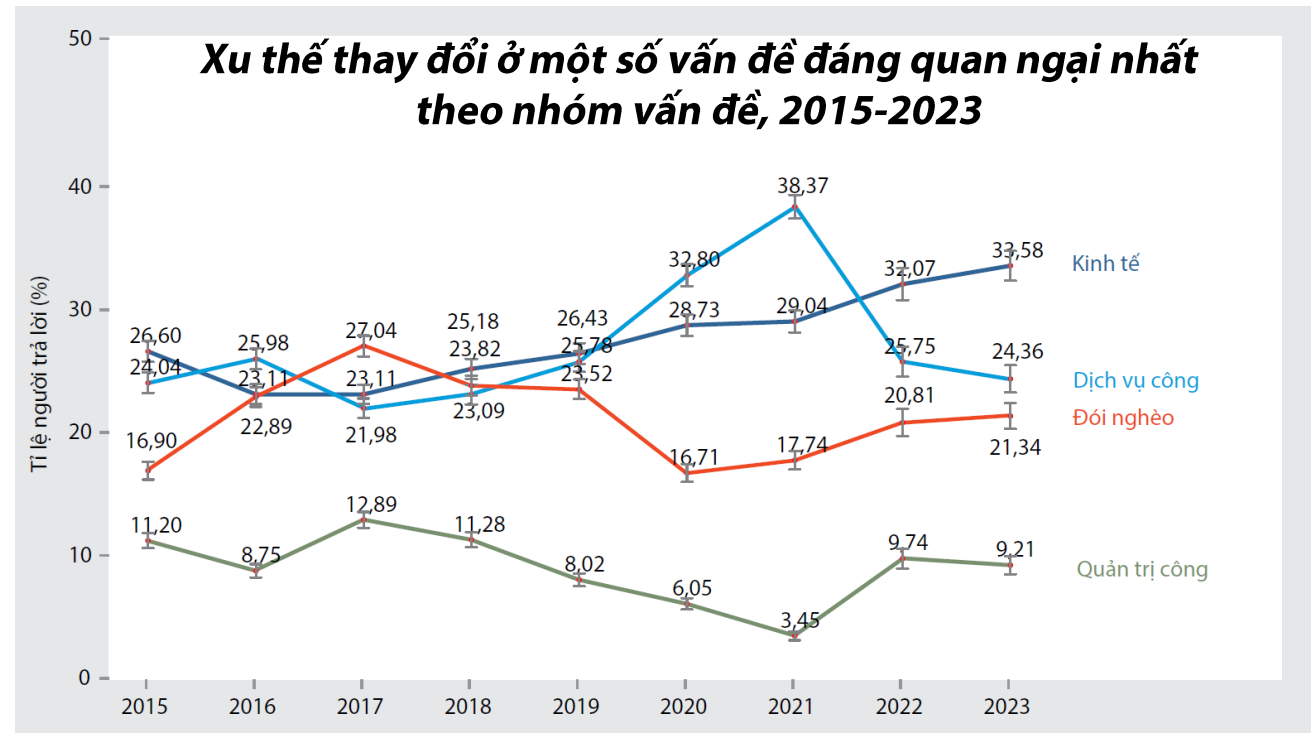
- Tỷ lệ người dân nêu vấn đề việc làm là vấn đề ưu tiên hàng đầu cao hơn khoảng 2,7% so với tỷ lệ này năm 2022;
- Tỷ lệ người dân quan ngại về thu nhập và chất lượng giáo dục tăng lần lượt là 1,3% và 1,1% so với năm 2022
- Tỷ lệ người dân quan ngại về vấn đề y tế/bảo hiểm y tế giảm 2,39% so với năm 2022.



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

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

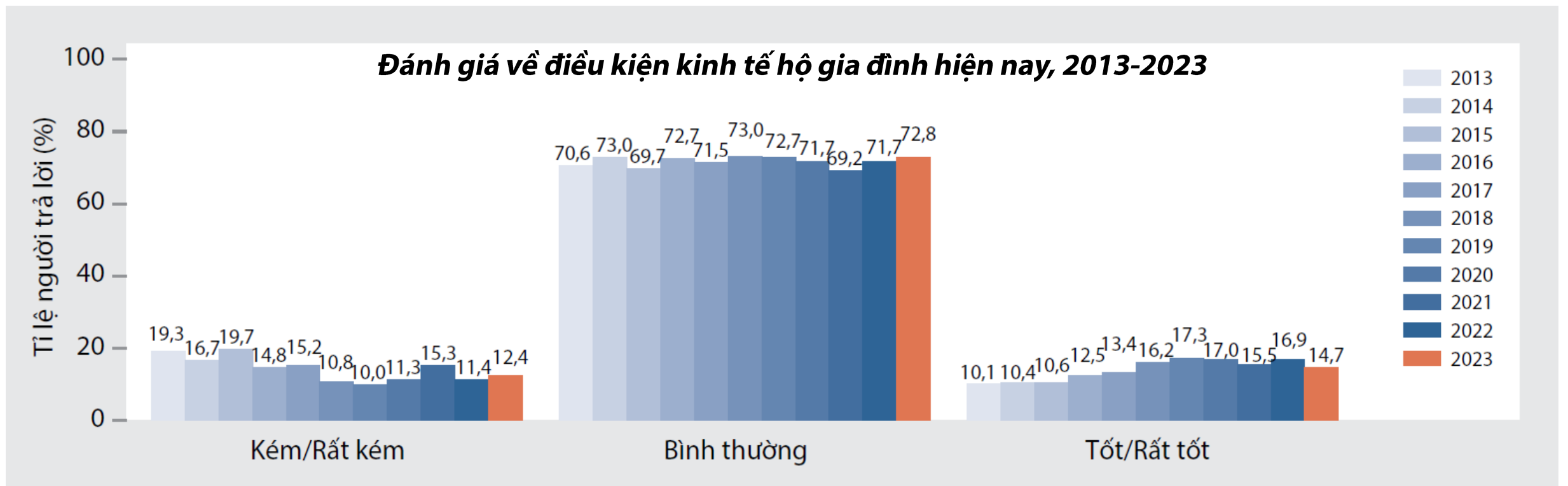
- Mối quan ngại về các vấn đề kinh tế (không kể vấn đề đói nghèo) không ngừng gia tăng từ 2017 đến 2023:
 - Năm 2017: 23,11% cho rằng các vấn đề kinh tế là đáng lo ngại nhất
 - Năm 2023: 33,58% cho rằng các vấn đề kinh tế là đáng lo ngại



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.

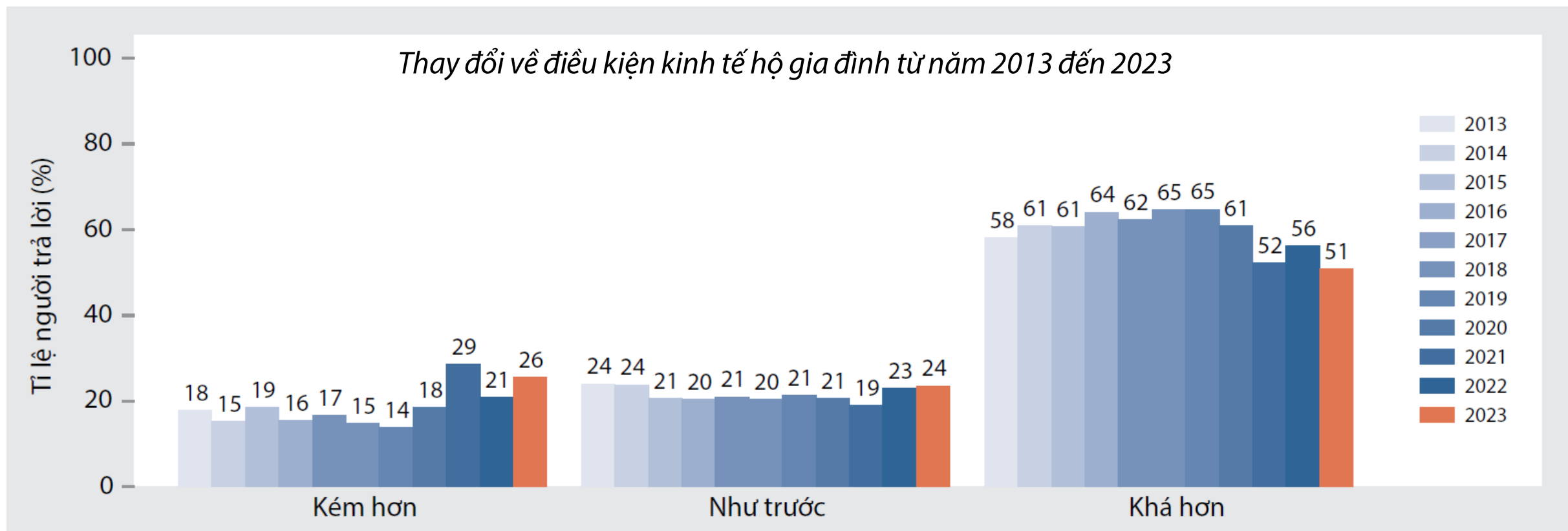
Nhiều người quan ngại về tình hình kinh tế hộ gia đình năm 2023

- Tỷ 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
- Điều này phản ánh sự bi quan của người dân trước tình hình kinh tế năm 2023.



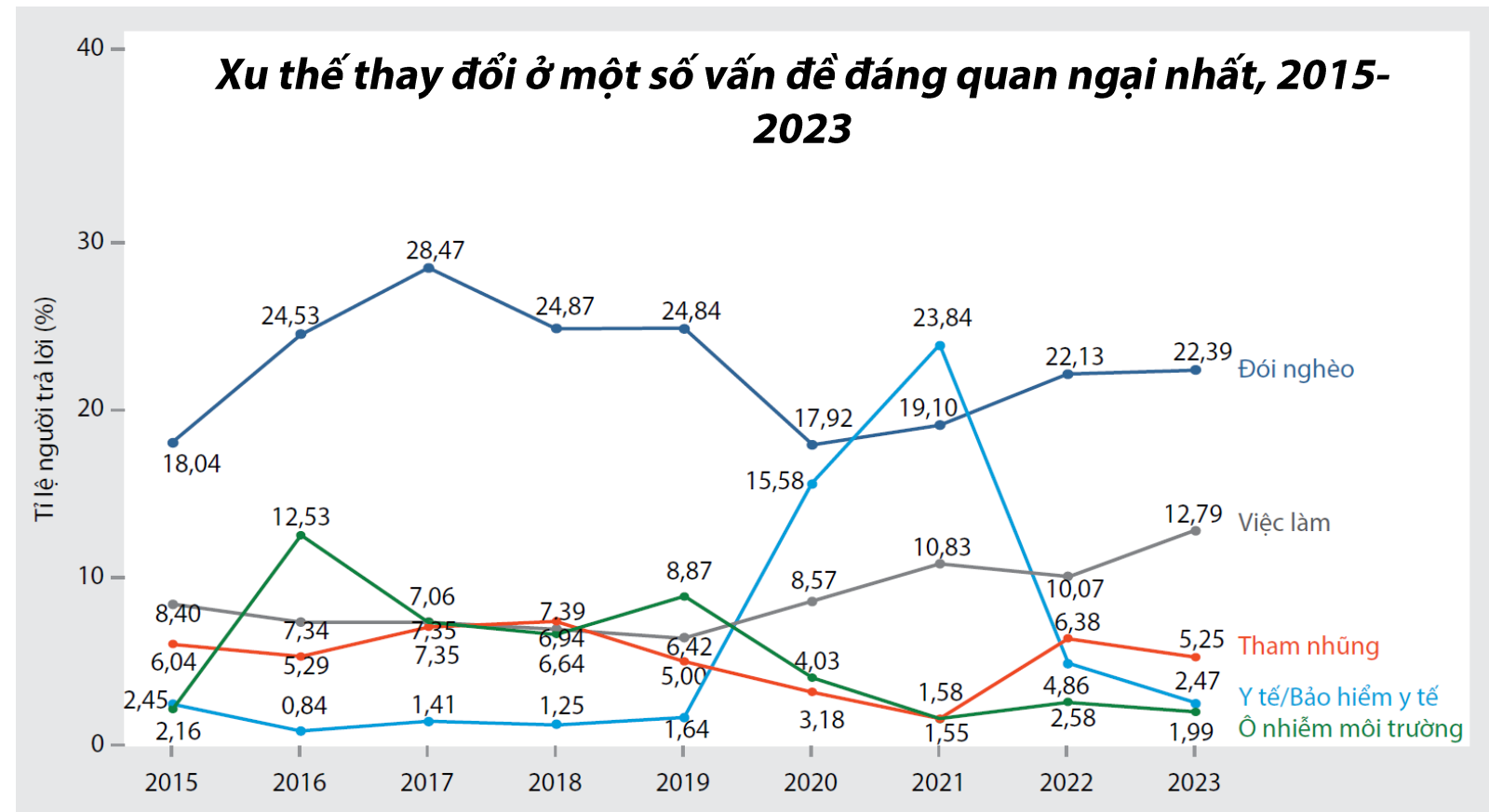
Nhiều người bi quan hơn về tình hình kinh tế hộ gia đình năm 2023 so với 5 năm trước

- Tỉ lệ người trả lời khảo sát PAPI cho rằng tình hình kinh tế hộ gia đình của họ khá hơn so với 5 năm trước giảm tới mức kỷ lục: xuống còn 51% vào năm 2023.



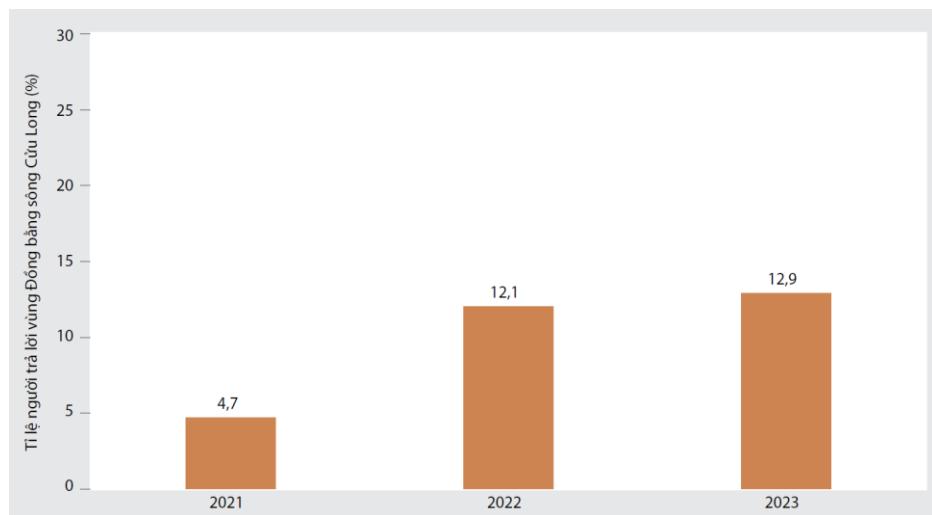
Khi nỗi lo kinh tế gia tăng, mối quan ngại về môi trường và một số vấn đề khác không thuộc nhóm top 10 năm 2023

- Mối quan ngại về ô nhiễm môi trường và y tế/bảo hiểm y tế giảm mạnh kể từ năm 2016 (sau sự việc cá chết hàng loạt ở khu vực biển duyên hải miền Trung) và sau năm 2021 (ảnh hưởng của COVID-19)
- Tuy nhiên, điều này không đồng nghĩa với việc vấn đề môi trường và chất lượng dịch vụ công không còn là mối quan ngại của người dân.

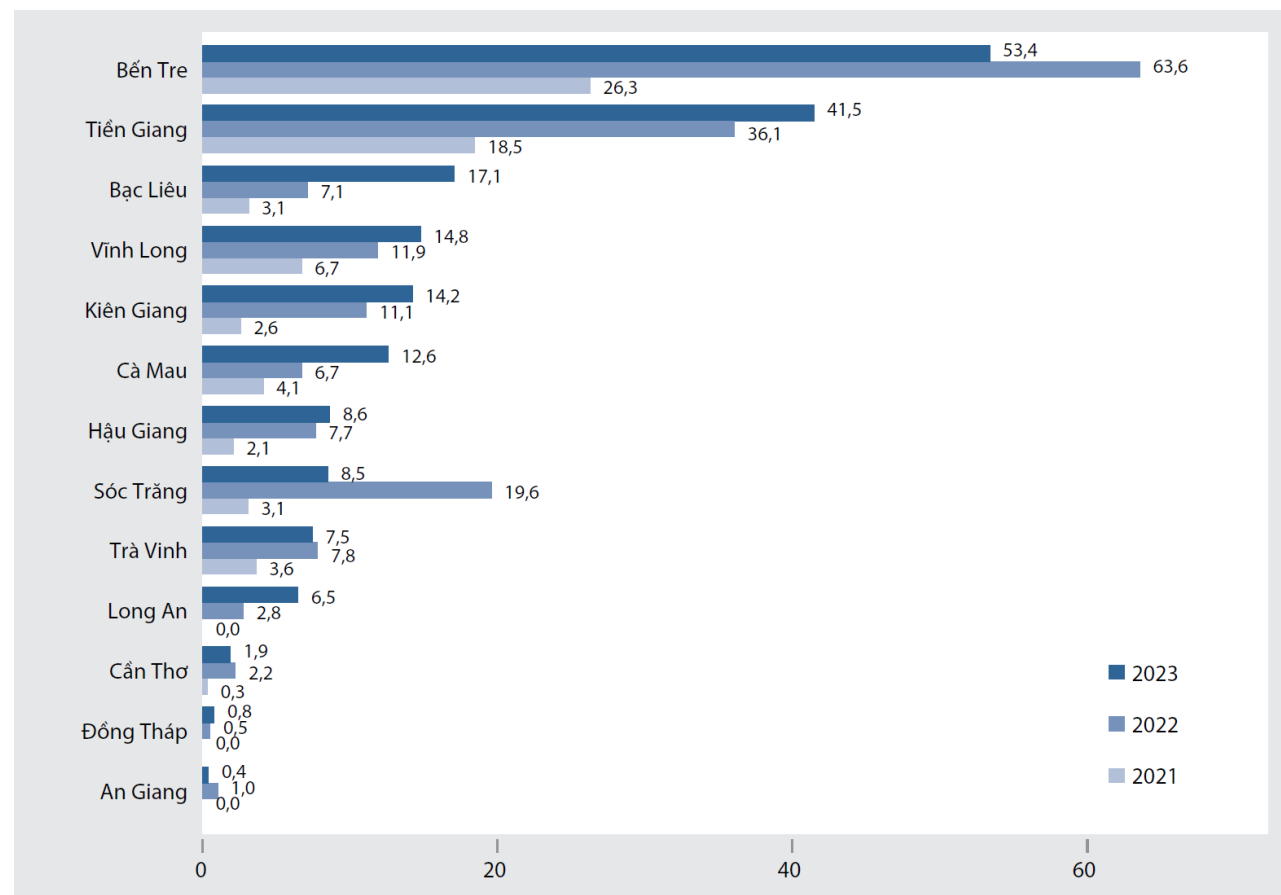


2023 chứng kiến tỉ lệ người dân vùng đồng bằng sông Cửu Long cho biết xâm nhập mặn xảy ra ở địa phương gia tăng

- Tỉ 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 năm 2021 đến năm 2022, và tiếp tục tăng nhẹ vào năm 2023
- Bến Tre và Tiền Giang có tỉ lệ người dân phản ánh hiện tượng xâm nhập mặn cao nhất.



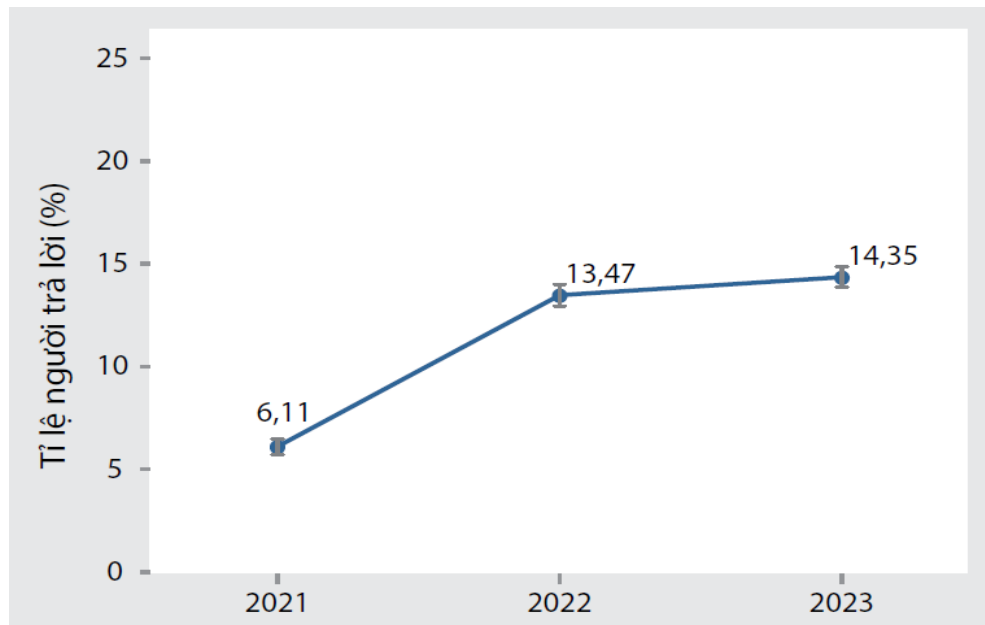
Tỉ lệ người trả lời cho biết đã xảy ra xâm nhập mặn trên toàn Đồng bằng sông Cửu Long, 2021-



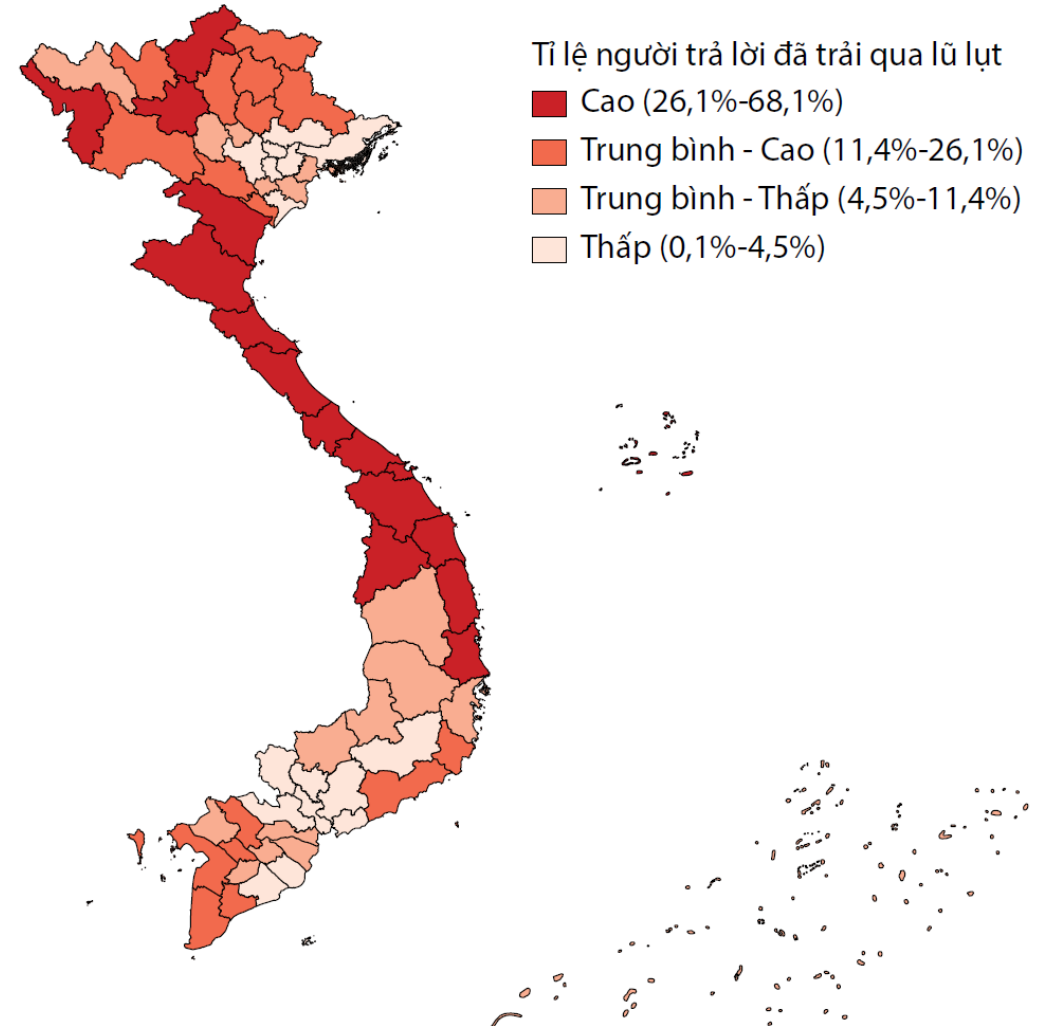
Tỉ lệ người trả lời cho biết đã xảy ra xâm nhập mặn ở từng địa phương thuộc Đồng bằng sông Cửu Long, 2021-2023

Trải nghiệm với lũ lụt ở địa phương cũng gia tăng vào năm 2023

- Tỷ lệ người trả lời cho biết đã trải qua lũ lụt vào 2022 và 2023 tăng lên đến hơn 13% so với tỷ lệ 6,11% năm 2011.
- Người dân vùng Bắc Trung Bộ và duyên hải miền Trung trải qua nhiều đợt lũ lụt nhất trong năm 2023



Tỷ lệ người trả lời cho biết đã xảy ra lũ lụt ở địa phương (tổng toàn quốc), 2011-2023



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

Kết luận và đề xuất

- Tốc độ tăng trưởng kinh tế chậm lại vào ba quý đầu năm 2023 đã ảnh hưởng tới đánh giá của người dân về điều kiện kinh tế hộ gia đình và của đất nước
 - Nhiều người dân, đặc biệt là đồng bào thiểu số và những người trong nhóm có thu nhập thấp nhất, cho rằng điều kiện kinh tế hộ gia đình của họ giảm sút.
 - Số người dân cho rằng đói nghèo, việc làm và tăng trưởng kinh tế cần được Nhà nước tập trung giải quyết trong thời gian tới.
 - Ngay cả khi mối quan ngại về kinh tế gia tăng, các vấn đề liên quan đến môi trường sống vẫn là những thách thức
 - Số người dân đã phải đối mặt với lũ lụt và xâm nhập mặn tiếp tục gia tăng trong năm 2023.
- Các cấp chính quyền từ trung ương đến địa phương cần bảo đảm người dân được bảo vệ trong thời kỳ kinh tế khó khăn; đồng thời quản lý rủi ro thiên tai để hạn chế tái nghèo trong dân cư.
 - Cần áp dụng các biện pháp thúc đẩy đầu tư công bằng tăng cường đầu tư nâng cấp đường sá và dịch vụ công (điện, trường, bệnh viện, trạm xá), qua đó tạo việc làm cho người lao động trong năm 2024.
 - Việt Nam cần các giải pháp hữu hiệu để đạt được mục tiêu kép: vừa tăng trưởng kinh tế vừa giảm thiểu, thích ứng với biến đổi khí hậu, bảo đảm sinh kế cho người dân nhất là ở những vùng chịu nhiều tác động của thiên tai và biến đổi khí hậu.



Quản trị điện tử năm 2023: Những “khoảng cách số” cần được thu hẹp



TS. Edmund Malesky

Thành viên nhóm nghiên
cứu PAPI

Nội dung

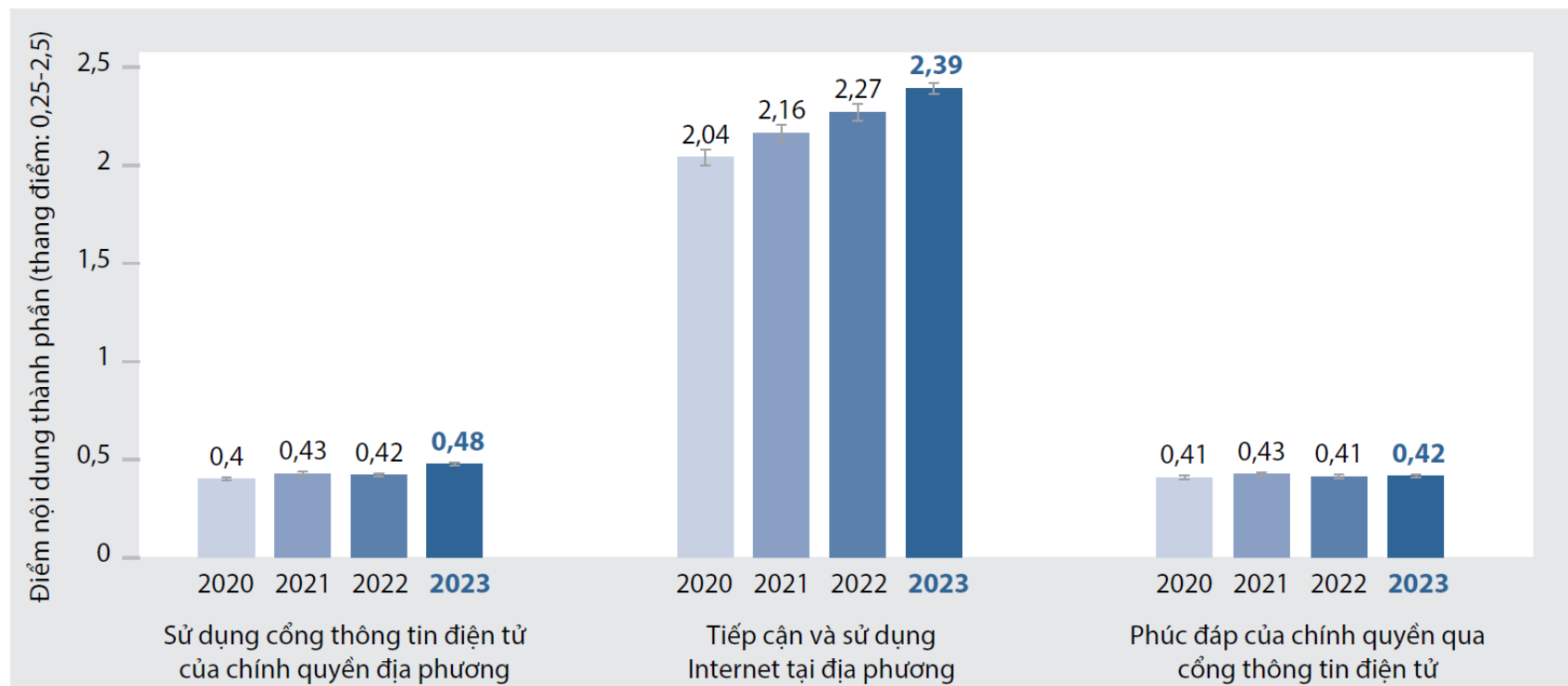
- Bối cảnh và cơ sở pháp lý
- Tổng quan hiệu quả quản trị điện tử từ năm 2020 qua đánh giá của người dân
- Đánh giá về Cổng dịch vụ công cấp tỉnh và Cổng dịch vụ công Quốc gia
 - Mức độ hiệu quả
 - “Khoảng cách số” tiềm ẩn
- Kết luận và đề xuất

Bối cảnh và cơ sở pháp lý

- Cuối năm 2019: Cổng dịch vụ công Quốc gia ra đời, làm cầu nối với các Cổng dịch vụ công cấp tỉnh
- 2020: Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến 2025
 - Với tầm nhìn đến 2030
- 2022 (tháng 1): 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
- 2022 (tháng 6): 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

Tổng quan hiệu quả quản trị điện tử từ năm 2020 qua đánh giá của người dân

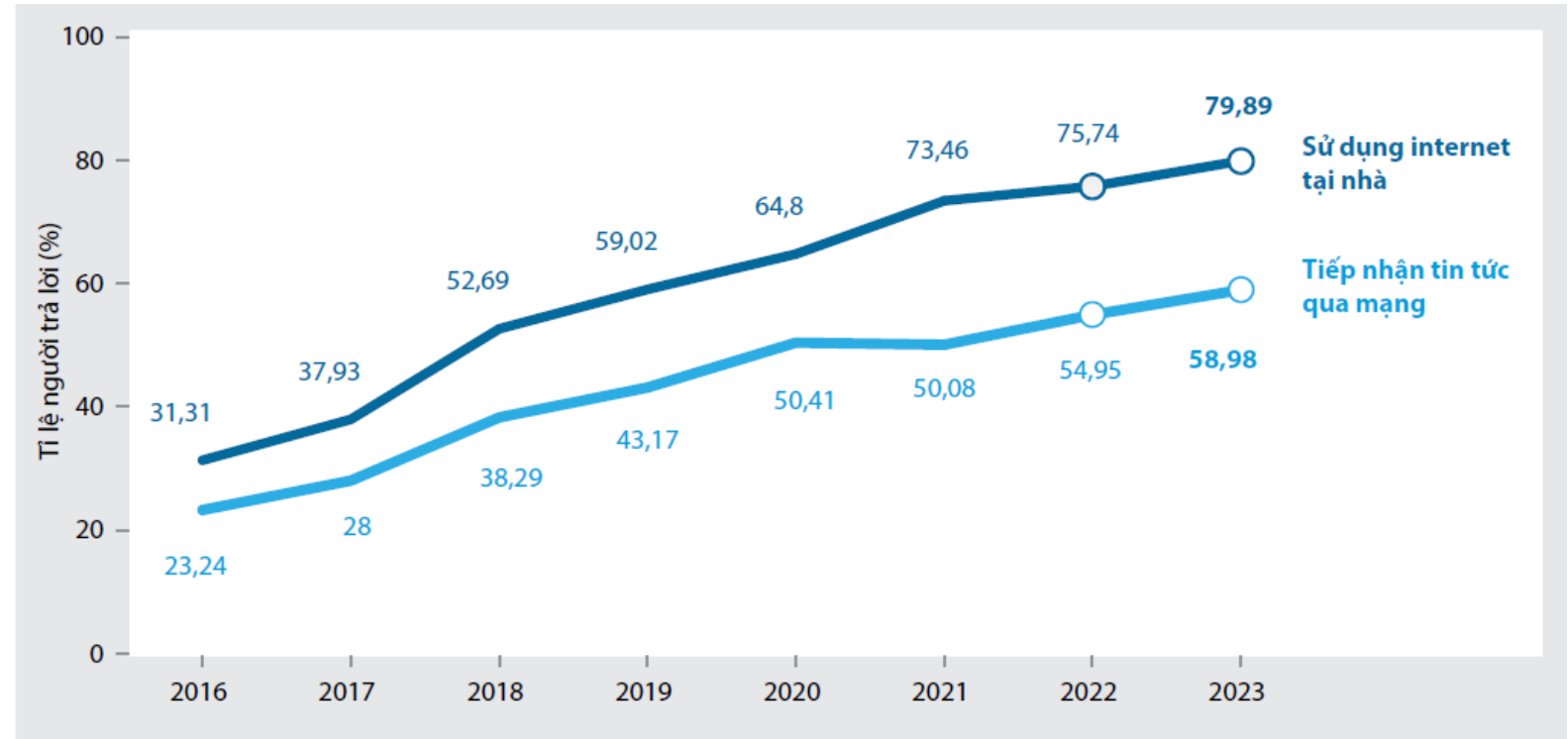
- Quản trị điện tử hiệu quả có ý nghĩa quan trọng bởi qua đó người dân có thể tránh được thủ tục hành chính rườm rà, những nhiễu trong tiếp cận và sử dụng dịch vụ công.
- Có sự cải thiện ở chỉ số nội dung 8 'Quản trị điện tử' trong năm 2023 so với 3 năm trước.
- Sự thay đổi tích cực ghi nhận ở hai nội dung thành phần:
 1. Tiếp cận và sử dụng internet tại địa phương gia tăng
 2. Sử dụng cổng thông tin điện tử, cổng dịch vụ công địa phương gia tăng



Xu thế biến đổi điểm nội dung thành phần Chỉ số nội dung 2 'Quản trị điện tử', 2020-2023

Tỉ lệ người dùng internet tại địa phương gia tăng nhanh kể từ 2016 đến 2023

- Năm 2023, gần 80% số người trả lời khảo sát PAPI cho biết họ sử dụng internet tại nhà, tăng hơn gấp đôi so với tỉ lệ 31% năm 2016.
- 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.

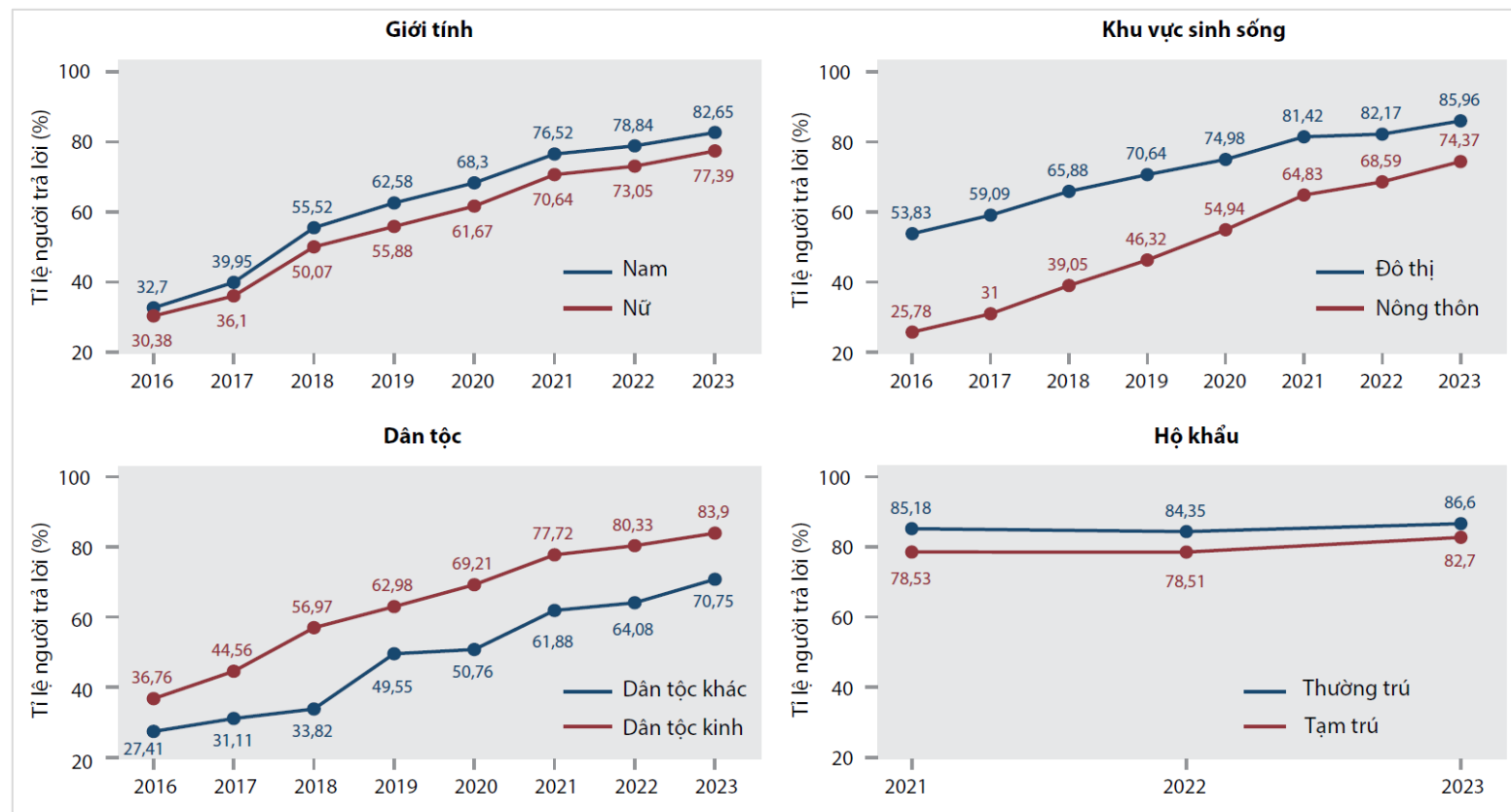


Tiếp cận tin tức thời sự qua mạng internet và sử dụng internet tại nhà, 2016-2023

“Khoảng cách số” trong sử dụng internet tại nhà có xu hướng thu hẹp vào năm 2023

Mặc dù có xu hướng thu hẹp dần vào năm 2023, khoảng cách trong sử dụng internet tại nhà phân tích theo giới tính, khu vực sinh sống, nhóm dân tộc và dạng hộ khẩu vẫn tồn tại qua các năm:

- tỉ lệ nam giới có điều kiện sử dụng internet cao hơn từ 5%-10% so với nữ giới
- 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
- giữa hai nhóm người thành thị và người nông thôn, khoảng cách có xu hướng thu hẹp từ mức hơn 25% vào năm 2016 xuống còn 9% vào năm 2023, song vẫn xa.
- tỉ lệ người thường trú sử dụng internet tại nhà cao hơn 5% so với người tạm trú

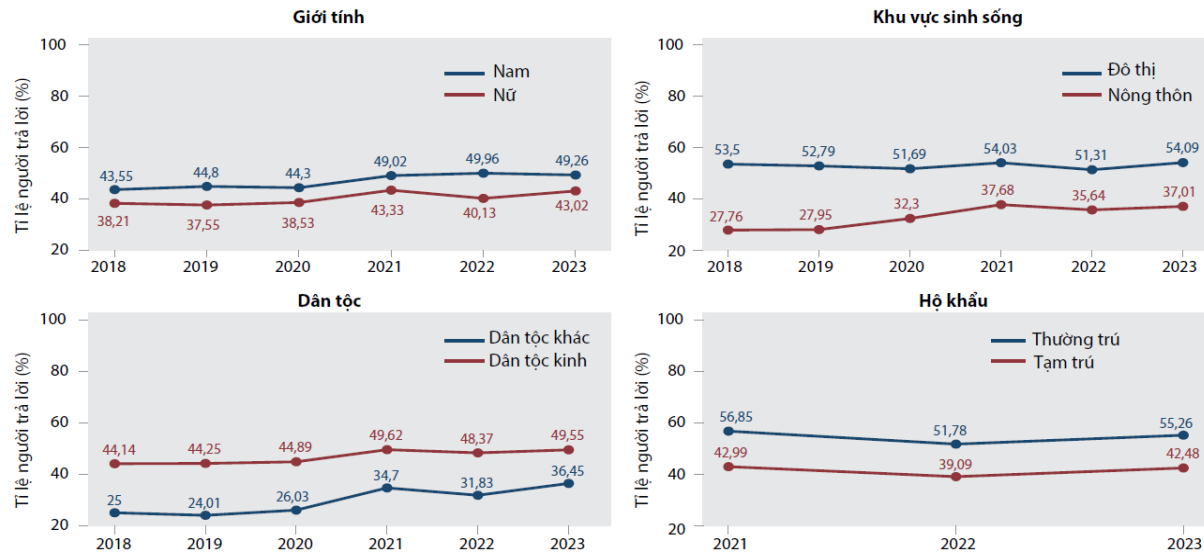


Khoảng cách trong sử dụng internet tại nhà theo giới tính, khu vực sinh sống, nhóm dân tộc và tình trạng hộ khẩu, 2016-2023

“Khoảng cách số” trong sở hữu máy vi tính cá nhân và điện thoại thông minh cũng dần thu hẹp

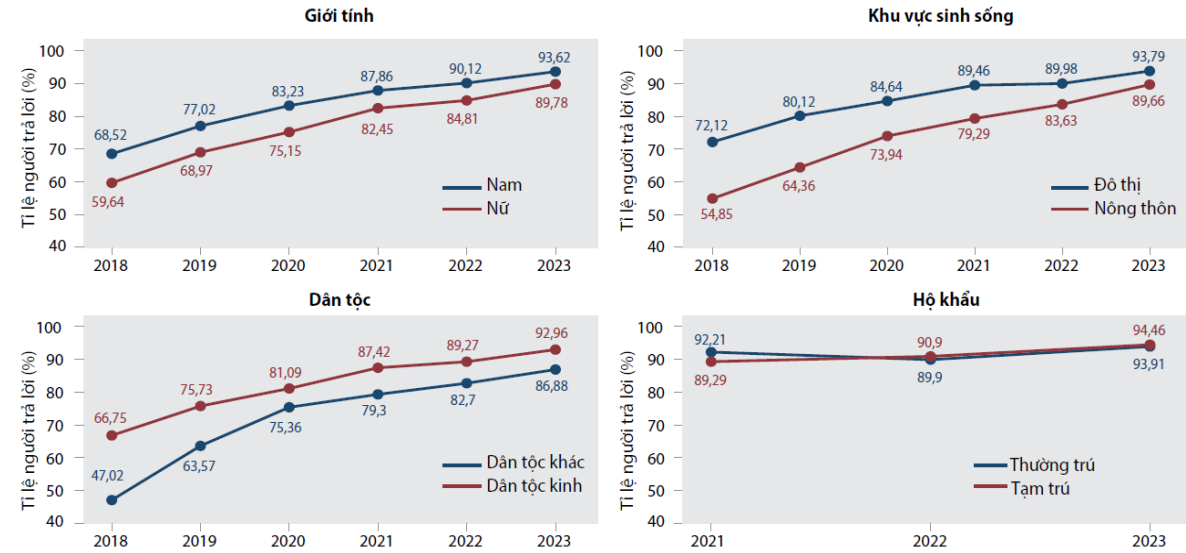


- Khoảng cách trong sở hữu máy vi tính cá nhân (máy để bàn hoặc máy tính xách tay) vẫn còn rộng, trong khi máy vi tính cá nhân đóng vai trò thiết yếu trong việc hỗ trợ sử dụng dịch vụ công điện tử hiện nay
 - người Kinh có máy vi tính >13% so với người dân tộc khác
 - người thường trú có máy vi tính >~13% so với người tạm trú
 - người đô thị có máy vi tính > 7% so với người nông thôn
 - người nam có máy vi tính > 6% so với người nữ



Tỷ lệ người trả lời cho biết họ có máy vi tính cá nhân, 2018-2023

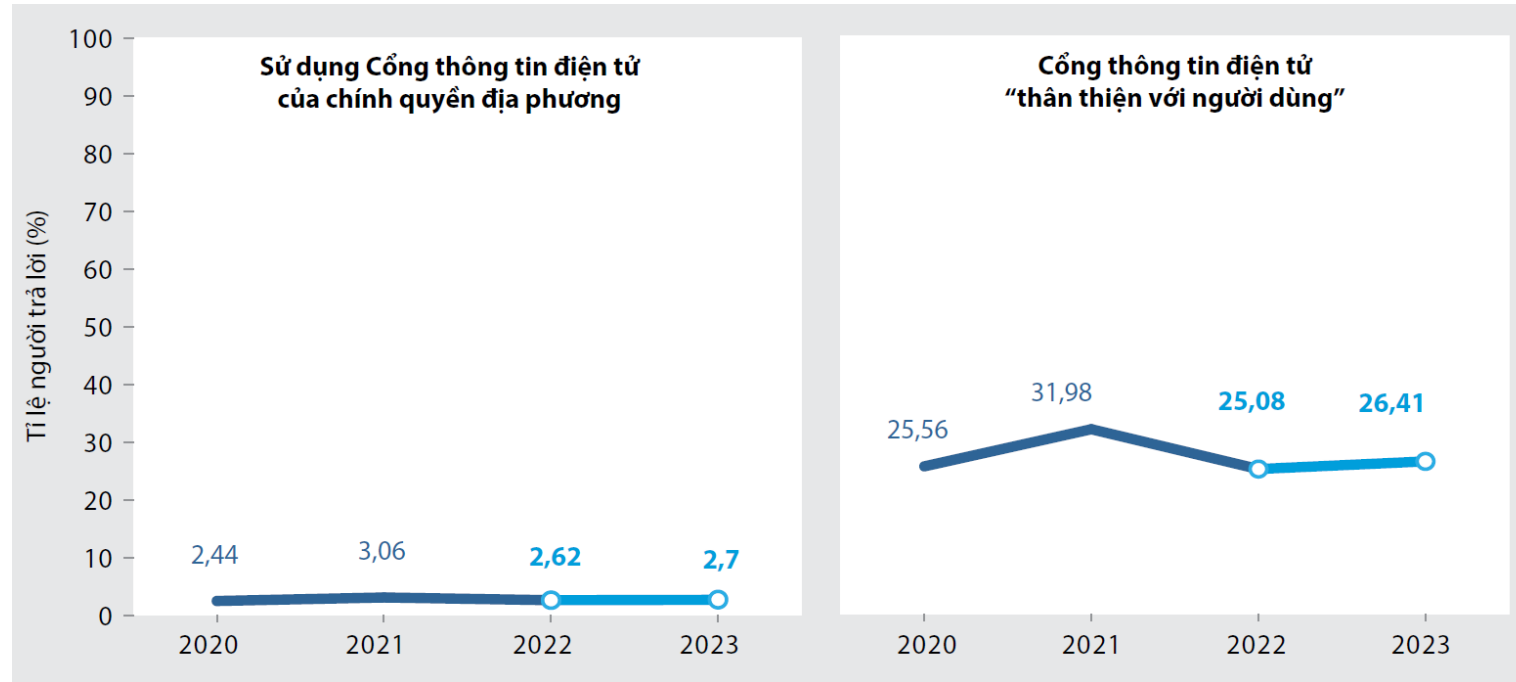
- Khoảng cách trong sở hữu điện thoại thông minh (ĐTMM) thu hẹp đáng kể vào năm 2023, trong khi đây là phương tiện có thể hỗ trợ sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên một thiết bị
 - người Kinh có máy ĐTMM > 6% so với người dân tộc khác
 - người nam có máy ĐTMM > 4% so với người nữ
 - người thành thị có máy ĐTMM > 4% so với người nông thôn
 - không có chênh lệch giữa người thường trú và tạm trú trong sở hữu ĐTMM



Tỷ lệ người trả lời cho biết họ có điện thoại thông minh, 2018-2023

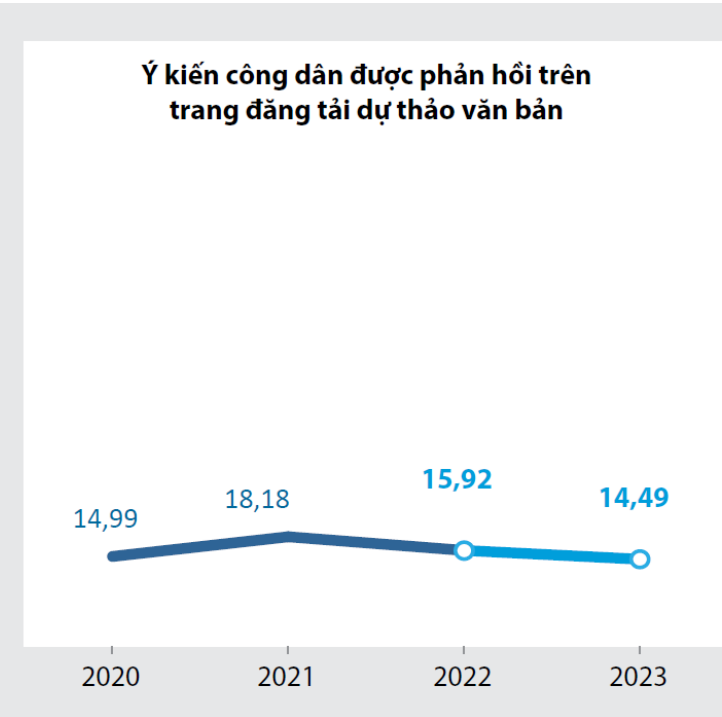
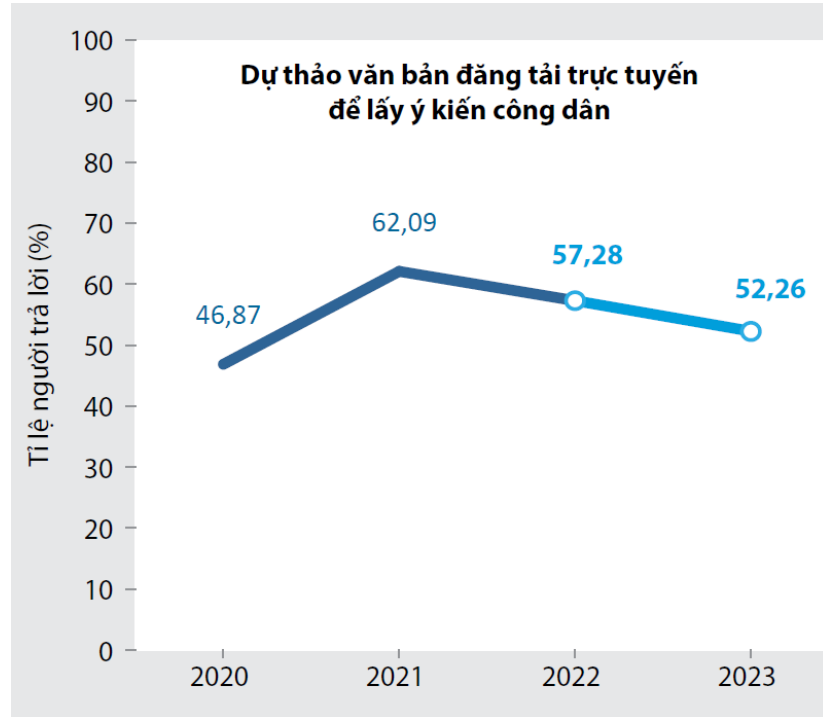
Cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương hầu như không được người dân sử dụng

- Cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương có chức năng công khai thông tin để người dân biết.
- Tuy nhiên, cổng hầu như không được người dân sử dụng: tỉ lệ đã lên Cổng TTĐT của chính quyền địa phương chỉ dao động từ 2,44%-3,06% từ 2020 đến 2023.
- Trong số những người đã sử dụng Cổng TTĐT, chỉ có 26,4% cho rằng những cổng này thân thiện với người dùng năm 2023
 - Thấp hơn tỉ lệ 32% của năm 2021



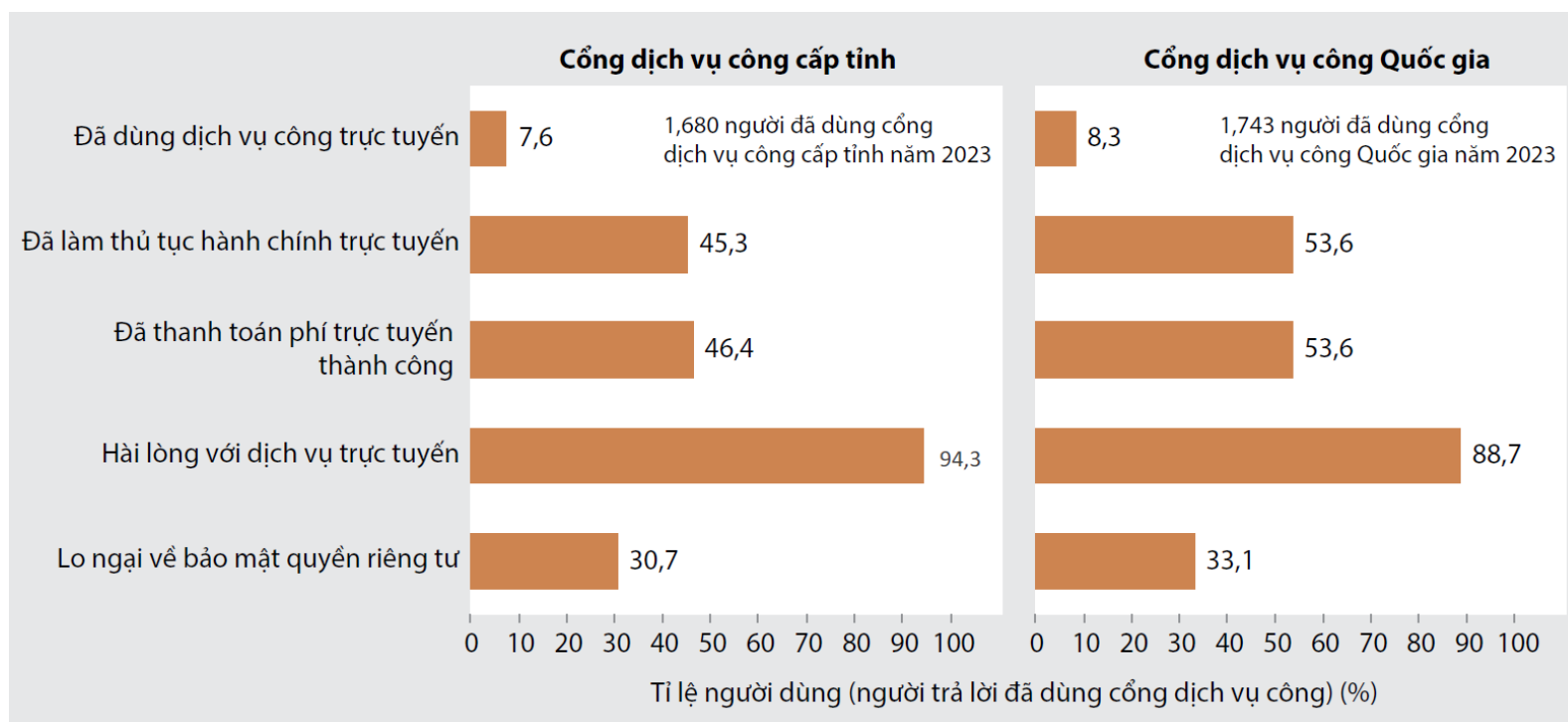
Mức độ công khai dự thảo văn bản quy phạm pháp luật và mức độ phản hồi của người dân trên cổng thông tin điện tử đều giảm nhẹ

- Tỷ lệ người dân cho biết dự thảo văn bản quy phạm pháp luật, chính sách được niêm yết công khai để lấy ý kiến nhân dân giảm
 - Từ 62% năm 2021 xuống còn 52% năm 2023
- Tỷ lệ nhận được phản hồi sau khi họ góp ý kiến trên cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương cũng giảm xuống mức thấp hơn của năm 2020.



Trải nghiệm của người dân với Cổng dịch vụ công cấp tỉnh và Cổng dịch vụ công Quốc gia

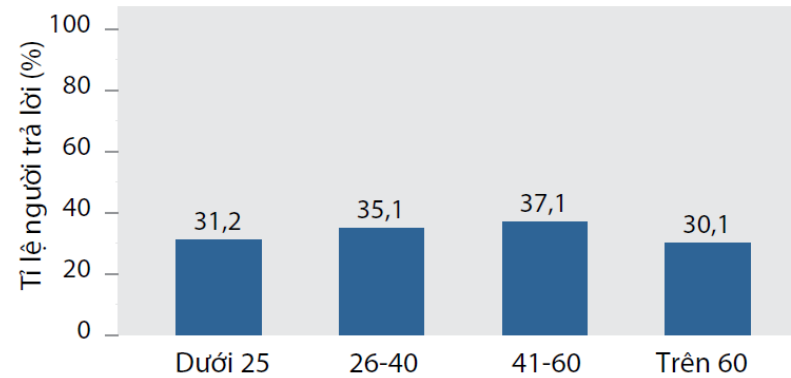
- Trong số 1.680 người trả lời (chiếm 7,6% tổng mẫu khảo sát PAPI) cho biết họ đã sử dụng Cổng dịch vụ công (CDVC) cấp tỉnh năm 2023, có 45,3% cho biết họ dùng để làm thủ tục hành chính cho cá nhân hoặc gia đình.
- Trong số những người đã làm thủ tục hành chính trên CDVC cấp tỉnh, 46,4% cho biết họ đã làm thanh toán trực tuyến.
- Tỷ lệ người đã dùng lo ngại về bảo mật quyền riêng tư trên cả CDVC cấp tỉnh và CDVC Quốc gia chiếm 1/3.
- Trong số 1.743 người trả lời (chiếm 8,3% tổng mẫu khảo sát PAPI) cho biết họ đã sử dụng CDVC Quốc gia năm 2023, có 53,6% cho biết họ dùng để làm thủ tục hành chính cho cá nhân hoặc gia đình.
- Trong số những người đã làm thủ tục hành chính trên CDVC Quốc gia, 53,6% cho biết họ đã làm thanh toán trực tuyến.



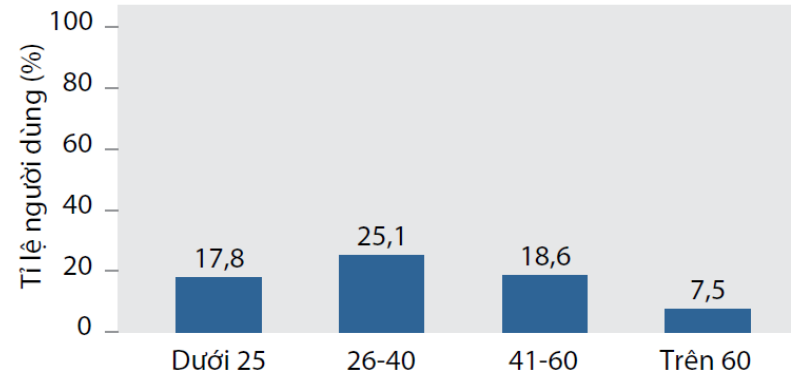
Đánh giá về trải nghiệm của người dùng Cổng dịch vụ công cấp tỉnh có sự khác biệt lớn theo nhóm tuổi

- Nhóm người trên 60 tuổi ít dùng CDVC cấp tỉnh để làm thủ tục hành chính.
- Tuy nhiên, trong nhóm người đã dùng trên 60 tuổi, họ ít gặp khó khăn hơn trong quá trình sử dụng.
- Nhóm người trẻ (dưới 25 tuổi) ít dùng CDVC cấp tỉnh để làm thủ tục hành chính hơn so với hai nhóm từ 26-40 tuổi, và từ 41-60 tuổi.
- Tuy nhiên, người trẻ lại gặp nhiều khó khăn hơn trong quá trình sử dụng CDVC.

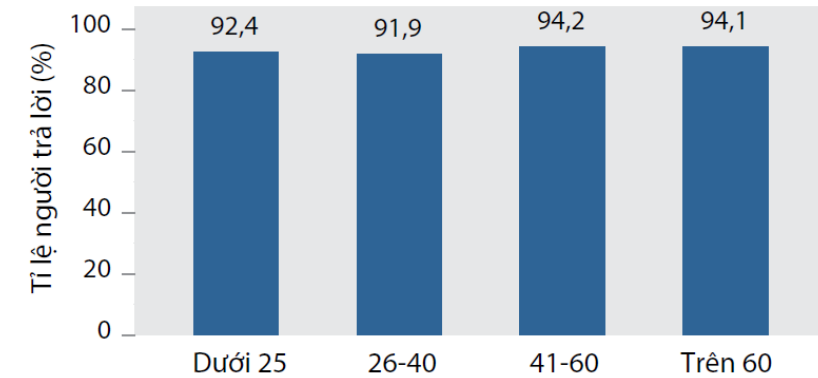
Đã nộp hồ sơ trên Cổng dịch vụ công (CDVC) cấp tỉnh



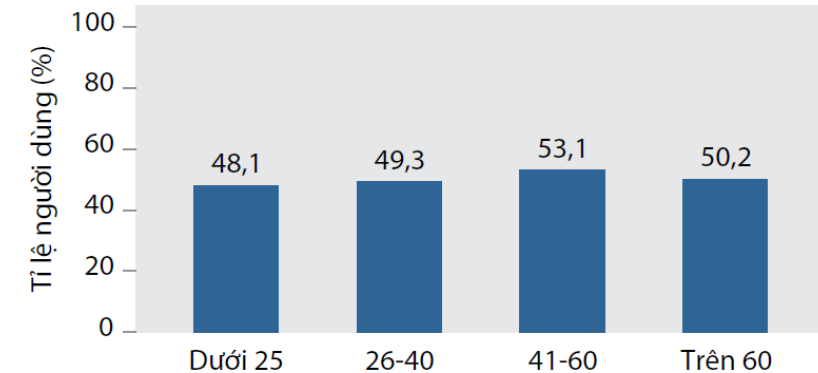
Gặp khó khăn trong quá trình sử dụng CDVC cấp tỉnh



Đã nhận được thông báo tự động từ CDVC cấp tỉnh

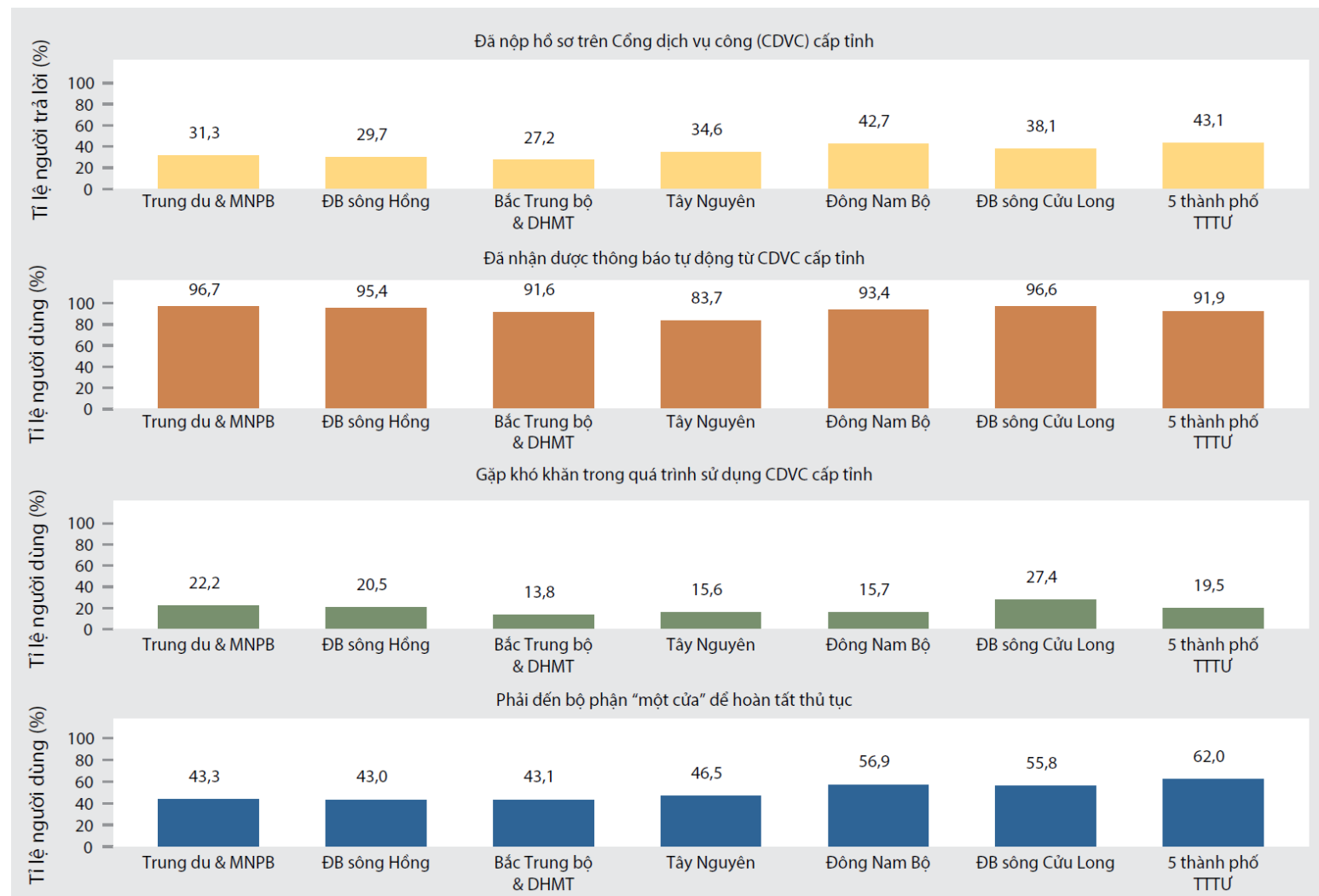


Phải đến bộ phận "một cửa" để hoàn tất thủ tục



Người dân ở các vùng, miền khác nhau có trải nghiệm khác nhau với Cổng dịch vụ công cấp tỉnh

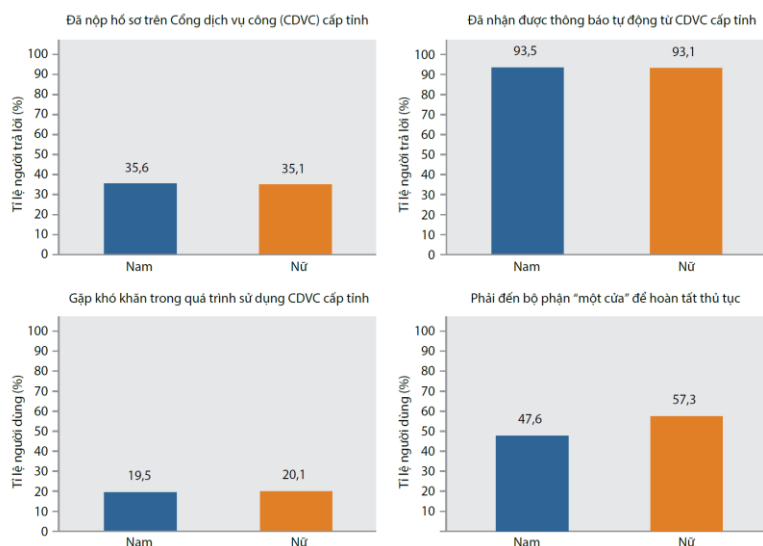
- 5 thành phố trực thuộc trung ương có tỉ lệ người sử dụng CDVC cao nhất – mặc dù vậy người dùng ở 5 thành phố vẫn gặp khó khăn như người dùng ở 6 vùng kinh tế-xã hội [sau khi tách 5 thành phố].
- Trong 6 vùng kinh tế-xã hội, vùng Đông Nam Bộ có tỉ lệ người dùng CDVC cấp tỉnh cao nhất.
- Tuy nhiên, tỉ lệ người dùng ở cả 5 thành phố trực thuộc trung ương và vùng Đông Nam Bộ phải đến bộ phận “một cửa” để trực tiếp hoàn tất thủ tục cũng cao nhất.



Trải nghiệm khác nhau trong sử dụng Cổng dịch vụ công cấp tỉnh theo giới tính, dân tộc, đô thị/nông thôn năm 2023

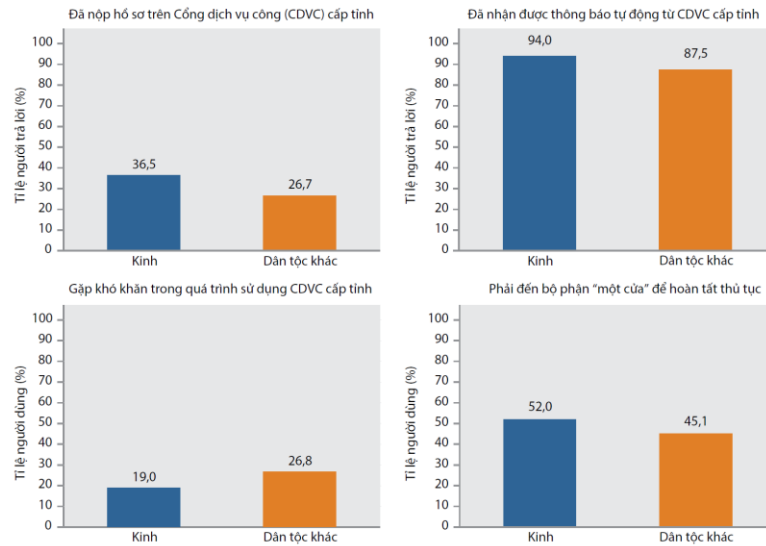


Số người làm hồ sơ là nữ giới phải trực tiếp đến bộ phận “một cửa” để hoàn tất thủ tục hồ sơ cao hơn so với số người làm hồ sơ là nam giới.



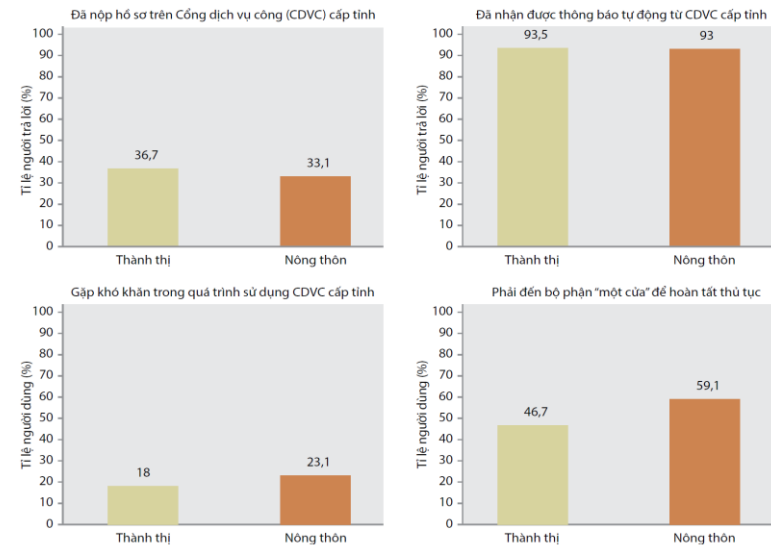
Trải nghiệm của người dùng CDVC cấp tỉnh theo giới tính, 2023

Số người dân tộc thiểu số đã nộp hồ sơ làm thủ tục hành chính trên CDVC cấp tỉnh ít hơn so với số người Kinh.



Trải nghiệm của người dùng CDVC cấp tỉnh theo nhóm dân tộc, 2023

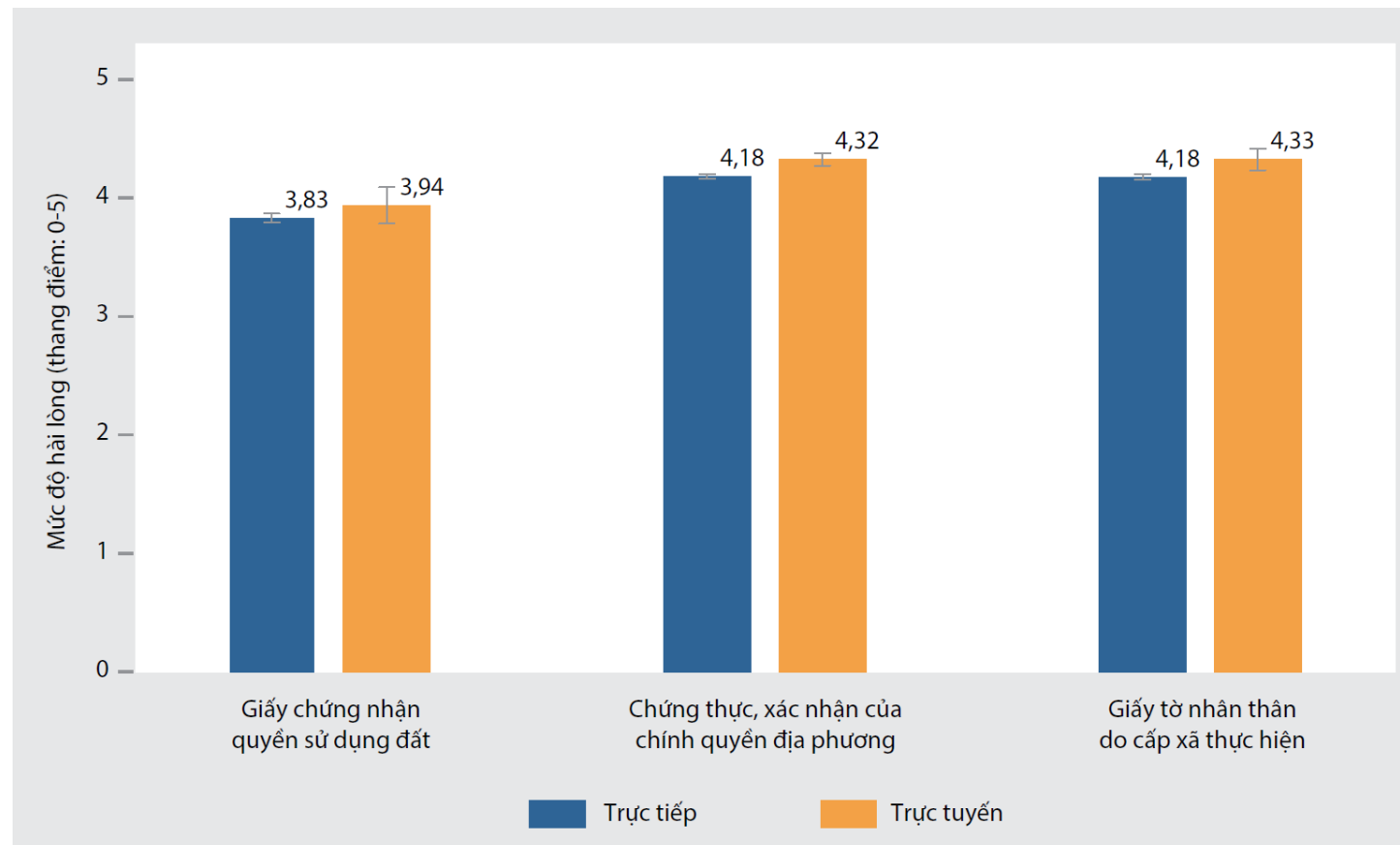
Số người nông thôn phải trực tiếp đến bộ phận “một cửa” để hoàn tất thủ tục hồ sơ cao hơn so với số người đô thị.



Trải nghiệm của người dùng CDVC cấp tỉnh theo khu vực đô thị-nông thôn, 2023

Sự khác biệt về mức độ hài lòng với dịch vụ hành chính công trực tuyến so với trực tiếp không đáng kể

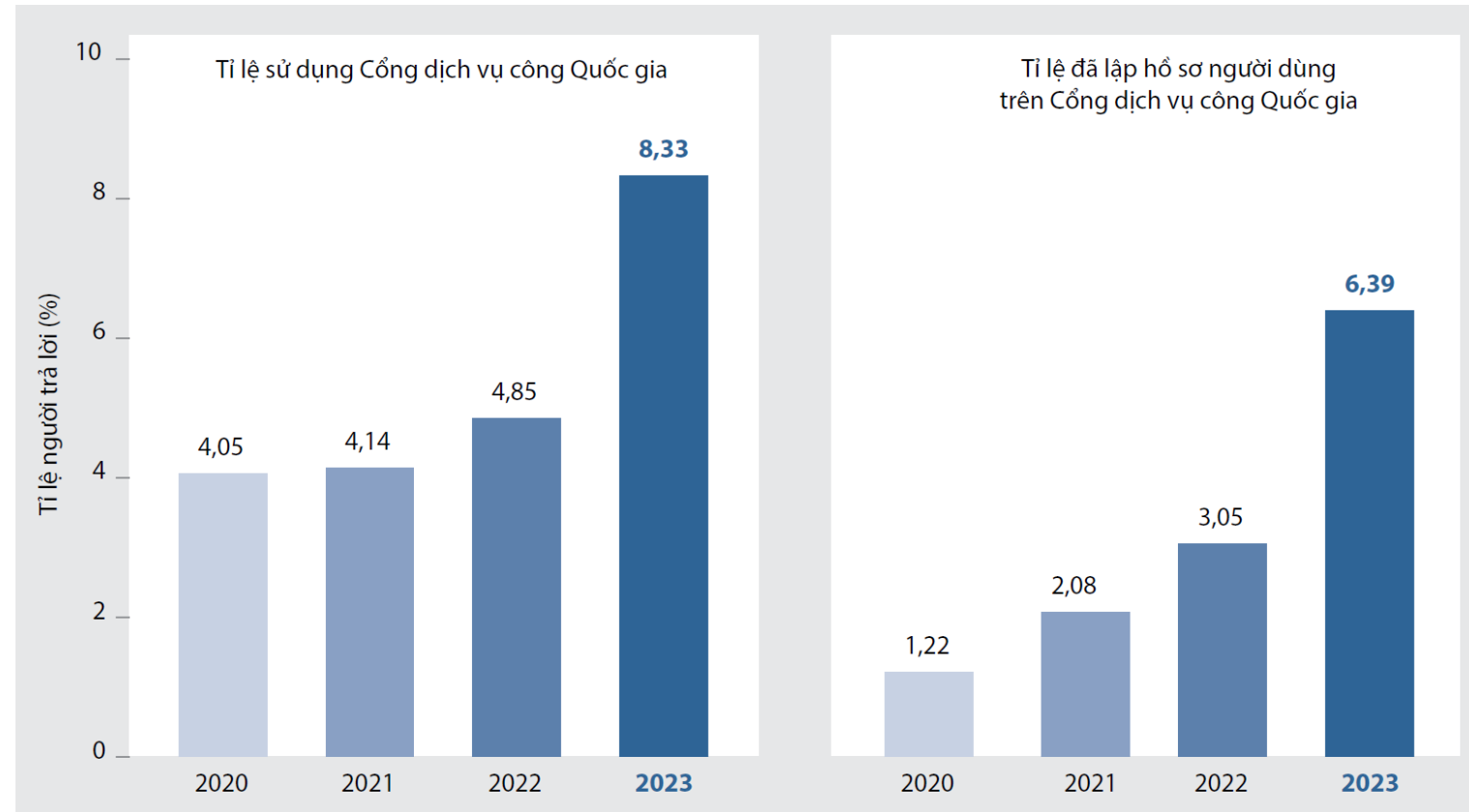
- Những người đã hoàn thiện toàn bộ hoặc một phần quy trình làm ba loại thủ tục (giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, chứng thực của chính quyền địa phương, và giấy tờ nhân thân/khác ở cấp xã) trên các cổng dịch vụ công trực tuyến hài lòng hơn một chút so với những người chỉ làm những thủ tục này tại bộ phận “một cửa” trực tiếp.



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

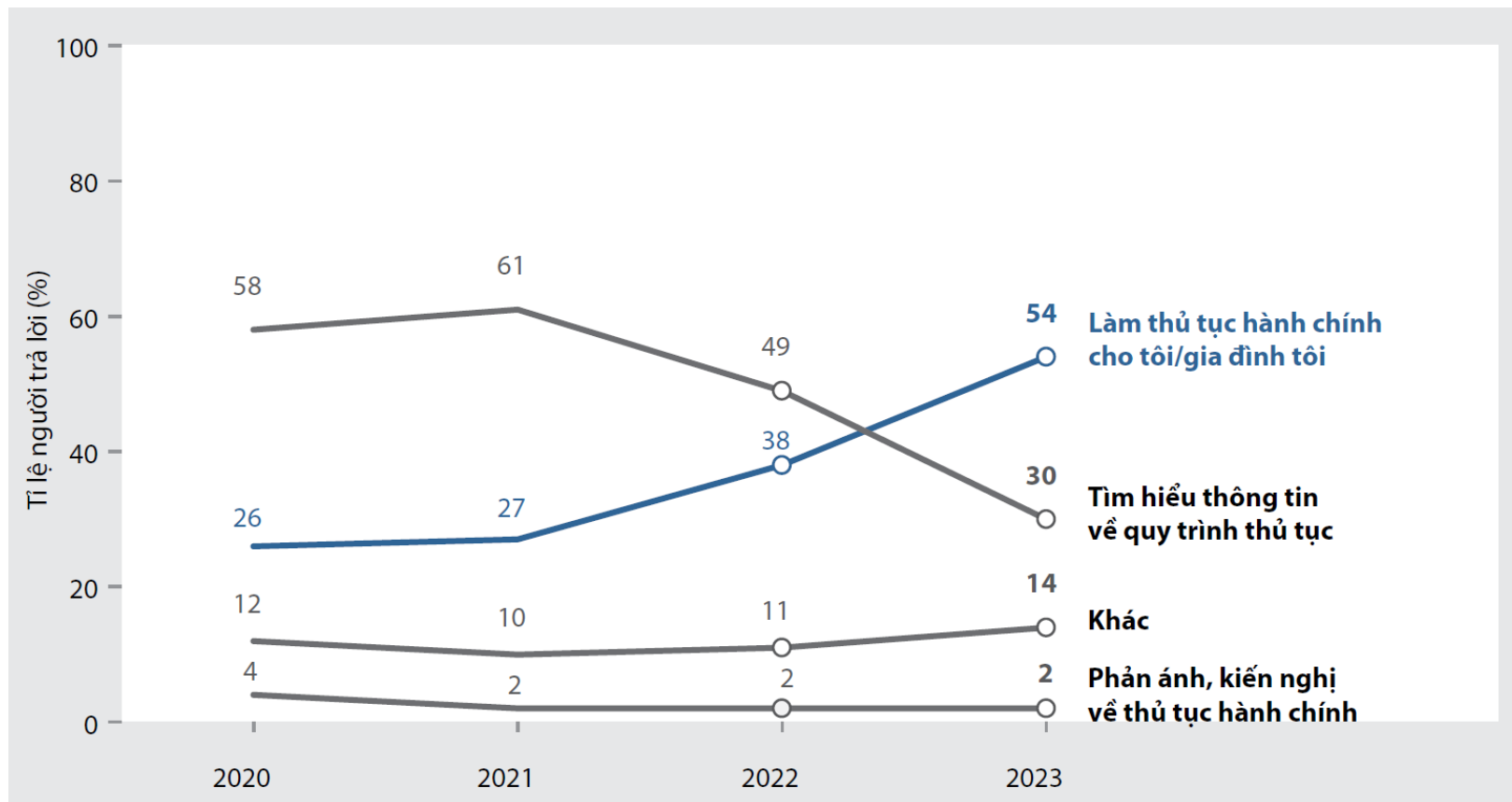
Trải nghiệm của người dân khi sử dụng Cổng dịch vụ công Quốc gia để xử lý thủ tục hành chính khá hơn

- 2023 chứng kiến tỉ lệ người dân sử dụng Cổng dịch vụ công Quốc gia (CDVCQG) cho các mục đích khác nhau và tỉ lệ thiết lập hồ sơ người dùng trên cổng này gia tăng, dù còn rất thấp: 8,3% số người trả lời PAPI năm 2023, tăng gần gấp đôi tỉ lệ năm 2022.
- Ngoài ra, tỉ lệ người dân đã thiết lập hồ sơ người dùng trên CDVCQG tăng gấp đôi: từ 3,05% năm 2022 lên 6,39% năm 2023.



Số người dùng Cổng dịch vụ công Quốc gia để làm thủ tục hành chính tăng mạnh

- Trong số 1.743 người trả lời đã dùng CDVCQG năm 2023, có 54% dùng để làm thủ tục hành chính cho cá nhân/gia đình, tăng mạnh từ 38% năm 2022.
- Mỗi năm, chỉ có 2% số người dùng cho mục đích phản ánh, kiến nghị trên CDVCQG trong 3 năm qua.
- Số người vào CDVCQG để tìm hiểu về thủ tục cần làm giảm một nửa từ 61% năm 2021.



Kết luận và đề xuất

Cải thiện

1. Đánh giá về hiệu quả quản trị điện tử nói chung tích cực hơn so với trước
2. Số người dân sử dụng internet tại nhà và có điện thoại thông minh gia tăng
3. Số người sử dụng Cổng dịch vụ công Quốc gia và cấp tỉnh gia tăng so với 2022
4. Những người làm thủ tục hành chính trên các CDVC có mức độ hài lòng với dịch vụ hành chính cao hơn một chút so với những người chỉ làm tại bộ phận “một cửa”

Đề xuất

- Các cơ quan phụ trách cung ứng dịch vụ công trực tuyến cần thiết kế và áp dụng cách tiếp cận dịch vụ công trên một loại thiết bị, để người dùng dễ dàng truy cập và sử dụng dịch vụ công mọi lúc, mọi nơi trên điện thoại thông minh.
- 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 thu hẹp và xóa “khoảng cách số” trong tiếp cận chính quyền điện tử, dịch vụ công trực tuyến cho người dân thuộc mọi giới tính, độ tuổi, dân tộc, khu vực sinh sống và dạng hộ khẩu.
- Các 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.

Tồn tại

1. Chưa có cải thiện trong việc huy động người dân tham gia đóng góp ý kiến cho dự thảo văn bản quy phạm pháp luật và trong phúc đáp ý kiến của người dân trên cổng thông tin điện tử cấp tỉnh
2. Một nửa số người sử dụng các CDVC trực tuyến chưa thể thanh toán qua cổng và vẫn phải thực hiện các thủ tục tại bộ phận “một cửa”.
3. Nhiều người sử dụng các CDVC quốc gia và cấp tỉnh vẫn quan ngại về bảo mật quyền riêng tư.
4. “Khoảng cách số” trong sử dụng internet, điện thoại thông minh, và đặc biệt là máy vi tính cá nhân vẫn tồn tại giữa các nhóm dân cư với các đặc điểm nhân khẩu và địa bàn sinh sống.

Bức tranh cấp địa phương 2023: Dự địa cần cải thiện trong thực thi chính sách



TS. Đặng Hoàng Giang

Thành viên nhóm nghiên
cứu PAPI

Nội dung

- Cơ cấu Chỉ số PAPI 2023
- Tổng quan kết quả của 4 trong 8 chỉ số nội dung năm 2023 và so sánh với 2021:
 - (2) - Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương
 - (4) - Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công
 - (6) - Cung ứng dịch vụ công
 - (8) - Quản trị điện tử
- Chỉ số PAPI 2023 tổng hợp
- Kết luận và đề xuất

Cơ cấu Chỉ số PAPI 2023



CÁC CHỈ SỐ NỘI DUNG

(1) - Tham gia của người dân ở cấp cơ sở	19
(2) - Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương	21
(3) - Trách nhiệm giải trình với người dân	13
(4) - Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công	16
(5) - Thủ tục hành chính công	13
(6) - Cung ứng dịch vụ công	21
(7) - Quản trị môi trường	10
(8) - Quản trị điện tử	9*

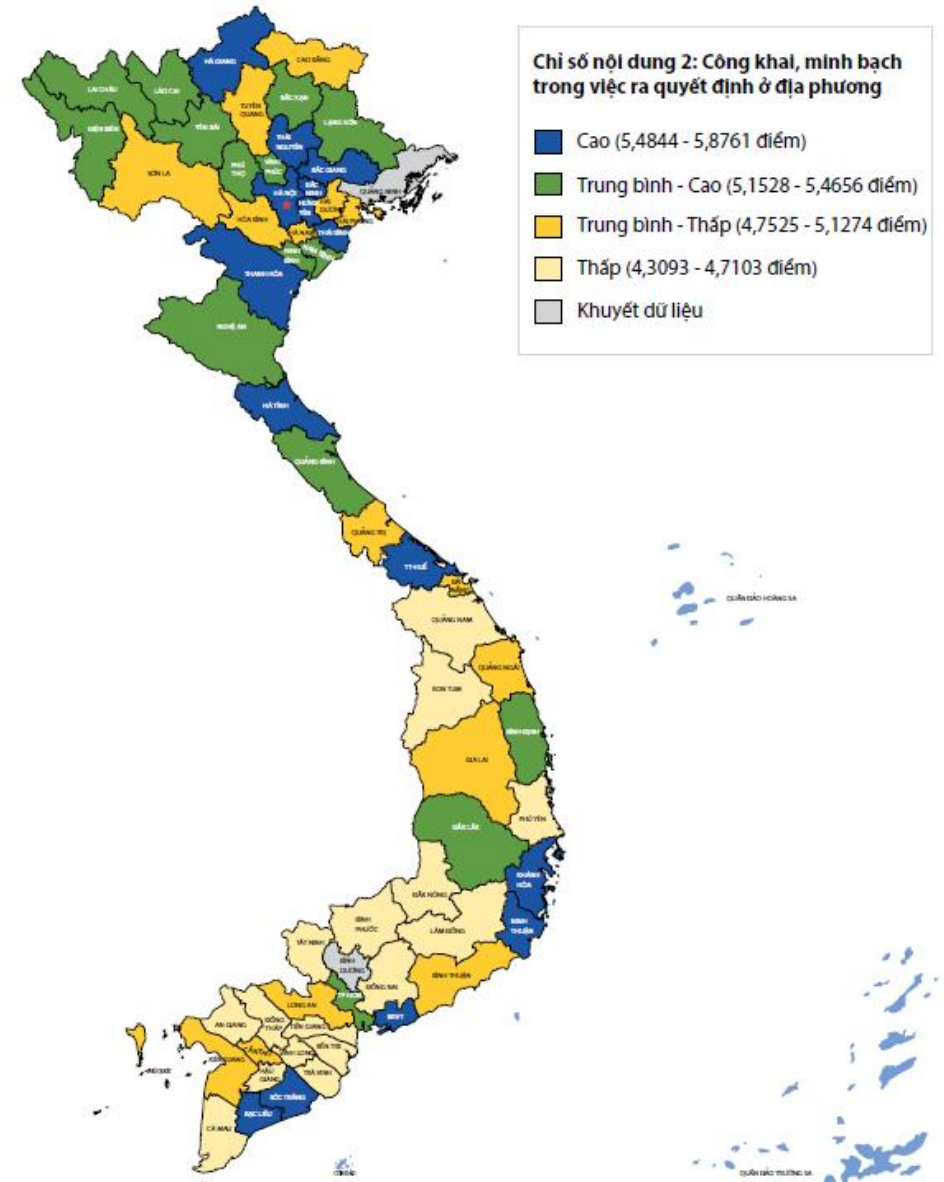
Số tiêu chí 122

Số chỉ số thành phần 28

** Thêm 2 tiêu chí đánh giá dịch vụ công trực tuyến*

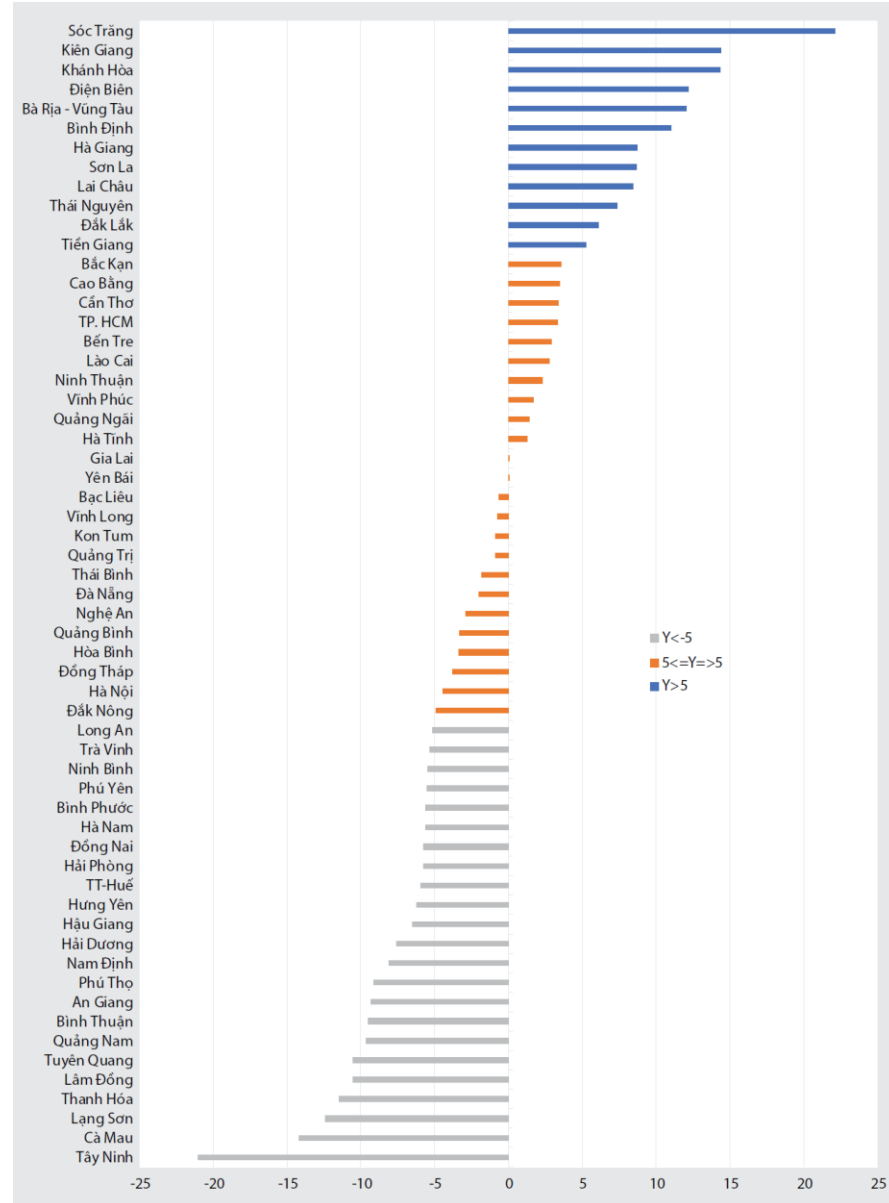
Chỉ số nội dung 2: Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương

- Điểm chỉ số nội dung 2 của các tỉnh dao động từ mức kém 4,31 điểm đến mức trung bình 5,88 điểm trên thang đo từ 1-10.
- Các tỉnh, thành phố trong nhóm đạt điểm cao vẫn có xu hướng tập trung ở phía Bắc. Trong số 15 địa phương thuộc nhóm 'Cao':
 - 5 địa phương thuộc vùng Bắc Trung Bộ và Duyên hải miền Trung,
 - 4 địa phương thuộc vùng Đồng bằng sông Hồng, và
 - 3 địa phương thuộc vùng Trung du và Miền núi phía Bắc.
- Trong số 16 tỉnh, thành phố thuộc nhóm 'Thấp':
 - 8 địa phương thuộc vùng Đồng bằng sông Cửu Long,
 - 3 địa phương thuộc vùng Tây Nguyên, và
 - 3 địa phương thuộc vùng Đông Nam Bộ



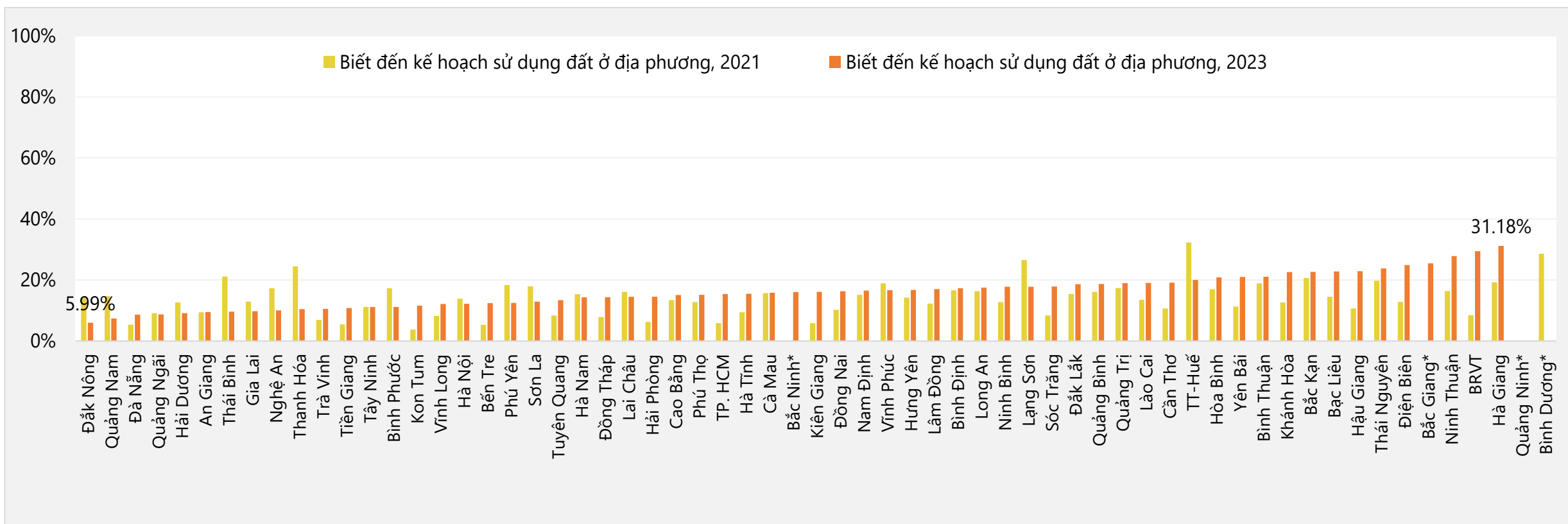
Mức độ thay đổi ở Chỉ số nội dung 2, so sánh 2023 với 2021

- 12 tỉnh, thành phố đạt điểm cao hơn đáng kể so với 2021
 - Địa phương tăng điểm nhiều nhất: Sóc Trăng
- 23 tỉnh, thành phố có mức điểm giảm đáng kể
 - Địa phương giảm điểm nhiều nhất: Tây Ninh
- 24 tỉnh, thành phố không có nhiều thay đổi so với kết quả năm 2021



Tiếp cận thông tin về kế hoạch sử dụng đất ở địa phương vẫn còn nhiều hạn chế ở tất cả các tỉnh, thành phố trong năm 2023

- Tỷ lệ người trả lời cho biết nhận được thông tin về kế hoạch sử dụng đất chỉ dao động từ 6% - 31%
- Chỉ có 14 địa phương có tỷ lệ người được biết kế hoạch sử dụng đất trên 20%. Ba tỉnh ghi nhận tỷ lệ cao nhất là Hà Giang, Bà Rịa-Vũng Tàu và Ninh Thuận.
- So với kết quả năm 2021, tỷ lệ này gia tăng khá đáng kể (trên 5%) ở 21 tỉnh, thành phố.

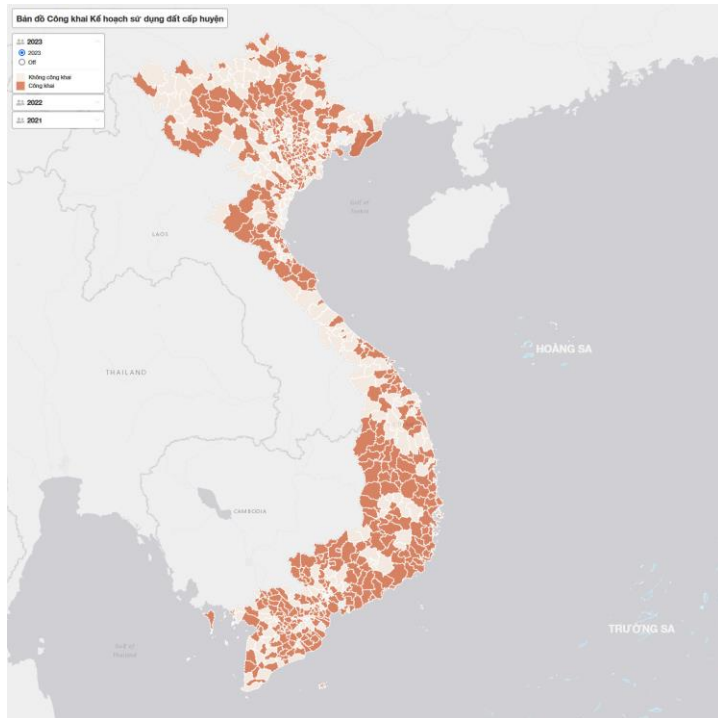


Nhiều địa phương chưa niêm yết công khai thông tin đất đai trong năm 2023

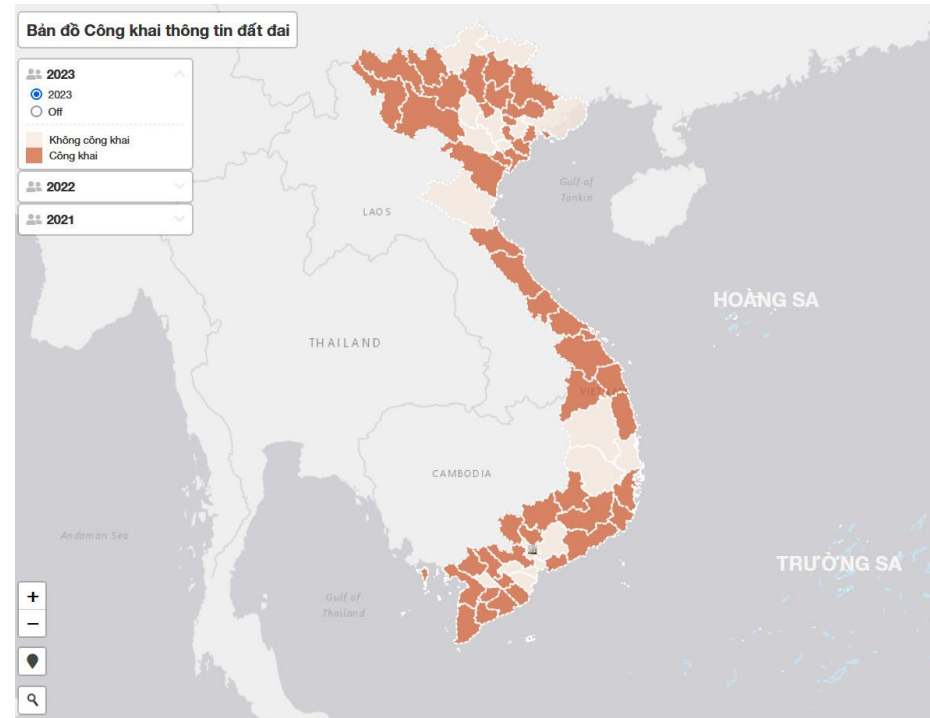


Kết quả của PAPI tương tự với kết quả rà soát việc đăng tải công khai kế hoạch sử dụng đất thường niên và Bảng giá đất 2020-2024 do UNDP, CEPEW và RTA thực hiện năm 2022 và 2023

460 trong tổng 705 quận/huyện/thị trấn đăng tải công khai kế hoạch sử dụng đất năm 2023 trên cổng thông tin điện tử, tăng từ 389 đơn vị năm 2022



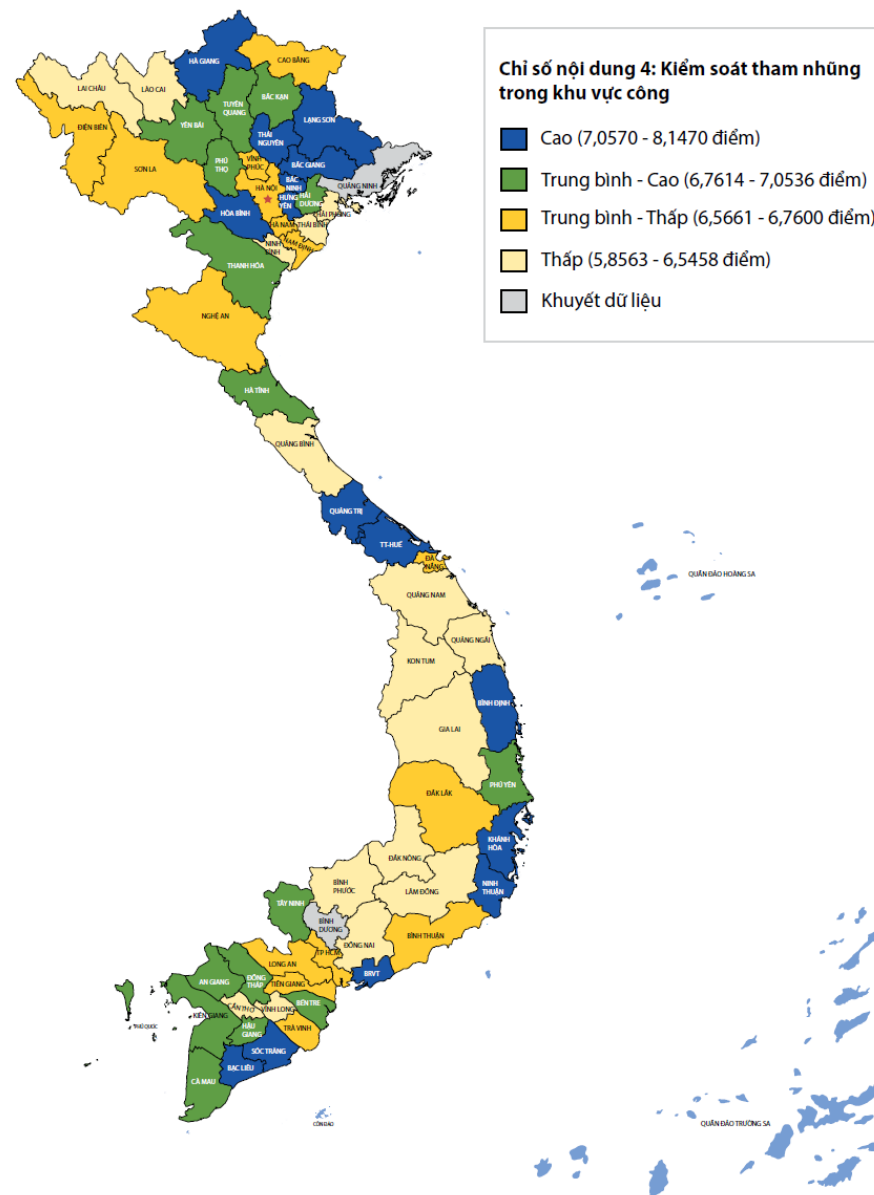
46 trong 63 tỉnh/thành phố đăng tải Bảng giá đất 2020-2024 trên cổng thông tin điện tử của tỉnh/thành phố năm 2023, tăng từ 41 đơn vị năm 2022



Kết quả được đăng tải tại: <https://congkhaithongtindatdai.info/>

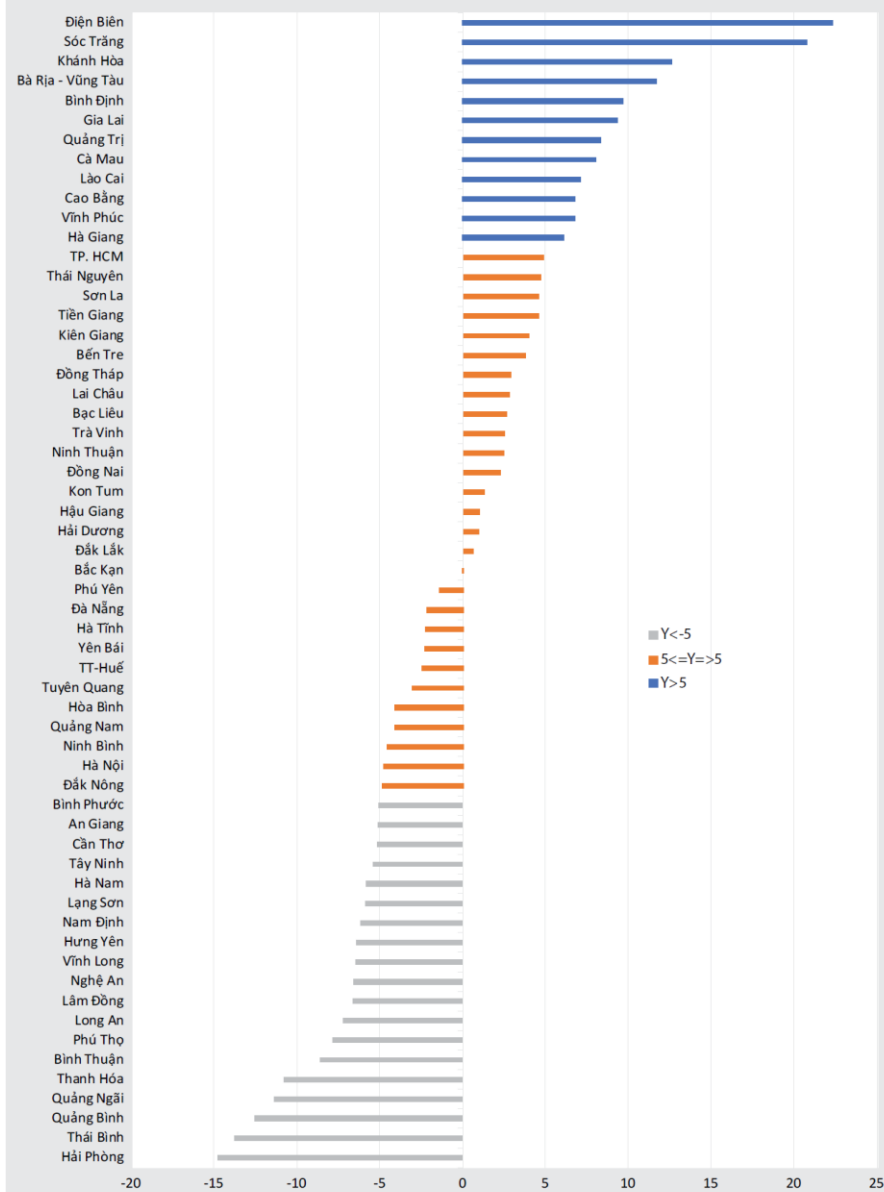
Chỉ số nội dung 4: Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công

- Điểm của các tỉnh dao động từ mức trung bình cao 5,86 điểm đến mức khá 8,15 điểm trên thang đo từ 1-10.
- So với 2022, năm 2023 có sự phân bố đều hơn giữa các vùng: 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'.
- 4 trong 5 tỉnh vùng Tây Nguyên 'lọt vào' nhóm đạt điểm 'Thấp'.



Mức độ thay đổi ở Chỉ số nội dung 4, so sánh 2023 với 2021

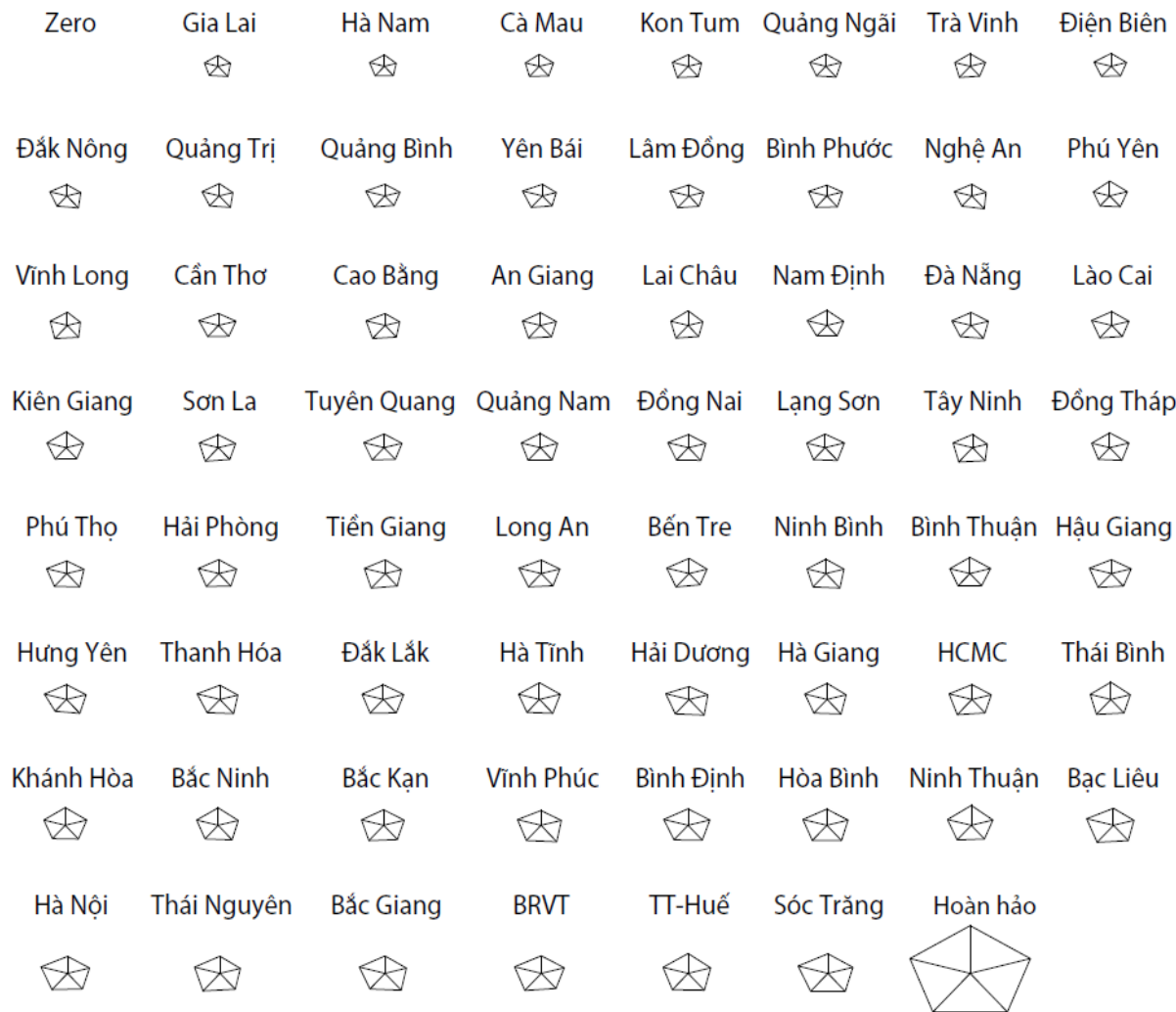
- 12 tỉnh, thành có tiến bộ đáng kể (trên 5%)
 - Tiến bộ nhất: Điện Biên và Sóc Trăng
- 19 tỉnh, thành tụt lùi đáng kể:
 - Suy giảm nhiều nhất: Hải Phòng
- 28 tỉnh, thành không có nhiều biến động



Tầm quan trọng của quan hệ cá nhân khi xin việc vào khu vực nhà nước ở địa phương, 2023



- Nội dung thành phần 'Công bằng trong tuyển dụng vào khu vực công' đạt điểm thấp nhất trong bốn nội dung của Chỉ số nội dung 4.
- 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 ở tất cả các tỉnh, thành phố.



Xin vào việc làm các vị trí:

- Công thức địa chính cấp xã/phường
- Công chức tư pháp cấp xã/phường
- Công an cấp xã/phường
- Giáo viên tiểu học công lập
- Nhân viên văn phòng UBND cấp xã/phường

Không cần đến quan hệ cá nhân với người có chức quyền mới xin được việc vào khu vực nhà nước, 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; 'Zero' = 0% đồng ý, 'Hoàn hảo' = 100% đồng ý;)

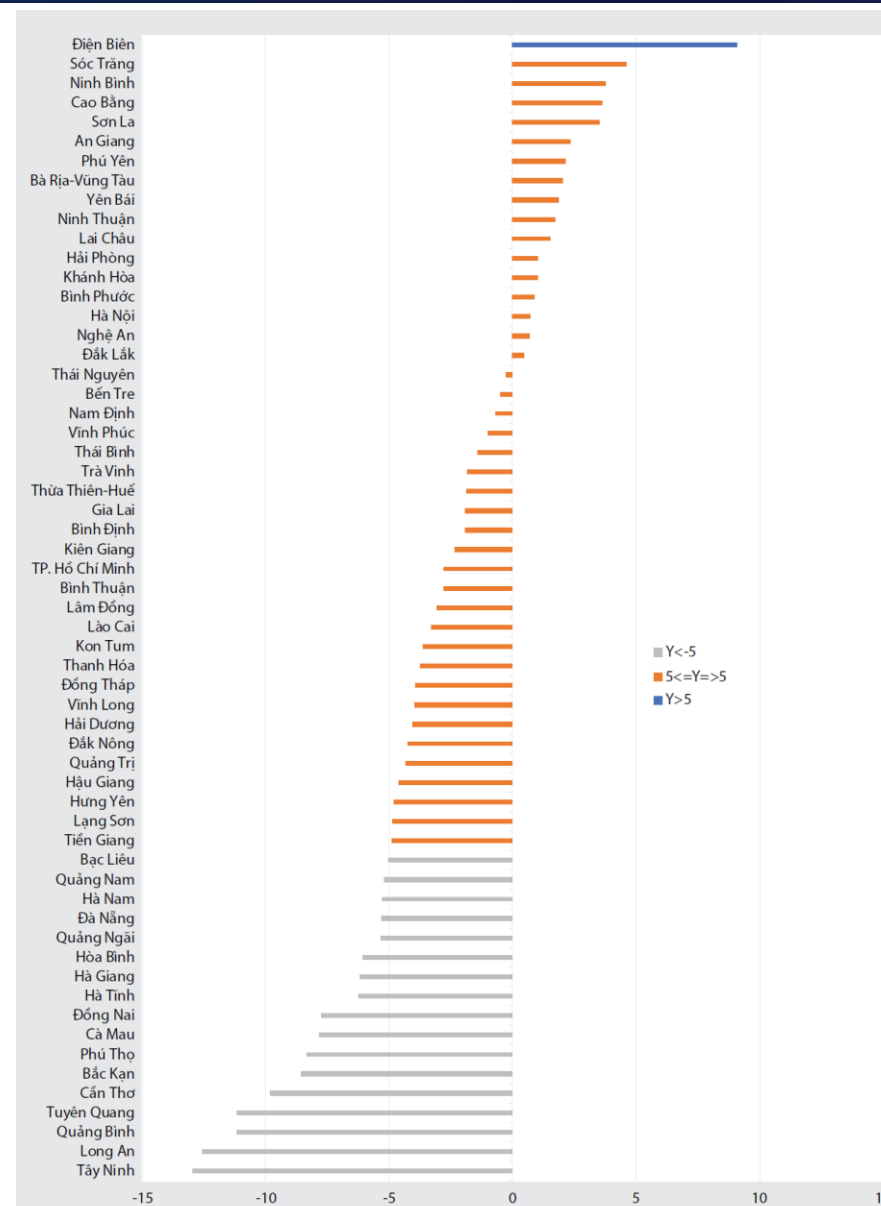
Trải nghiệm bị vùi vĩnh khi đi làm thủ tục giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, 2023 so với 2021

- 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%. Tây Ninh có tỉ lệ thấp nhất và Lâm Đồng có tỉ lệ cao nhất năm 2023.
- Đáng khích lệ là tỉ lệ người phải chung chi đã giảm ở 34 tỉnh, thành phố so với năm 2021. Có 9 tỉnh (Cà Mau, Cao Bằng, Điện Biên, Hà Tĩnh, Hậu Giang, Hưng Yên, Sóc Trăng, Tây Ninh và Tuyên Quang) giảm hơn 20%.
- Ngược lại, tỉ lệ này tăng hơn 20% ở Đà Nẵng, Hòa Bình, Lâm Đồng và Quảng Trị.



Mức độ thay đổi ở Chỉ số nội dung 6, so sánh kết quả năm 2023 với năm 2021

- Duy nhất Điện Biên có mức gia tăng đáng kể (9%) so với năm 2021
- 17 tỉnh, thành phố có mức sụt giảm đáng kể
 - Giảm mạnh nhất: Tây Ninh và Long An
- 41 tỉnh, thành phố không có sự thay đổi đáng kể nào so với năm 2021



Vấn tồn tại nhiều vấn đề liên quan đến chất lượng bệnh viện công tuyến huyện trong năm 2023

- Bệnh viện công huyện, quận, thành phố ở tất cả các địa phương cần cải thiện ở tất cả 10 tiêu chí đánh giá.
- 4 trong 5 thành phố trực thuộc trung ương thuộc nhóm đạt điểm thấp nhất.
- 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.



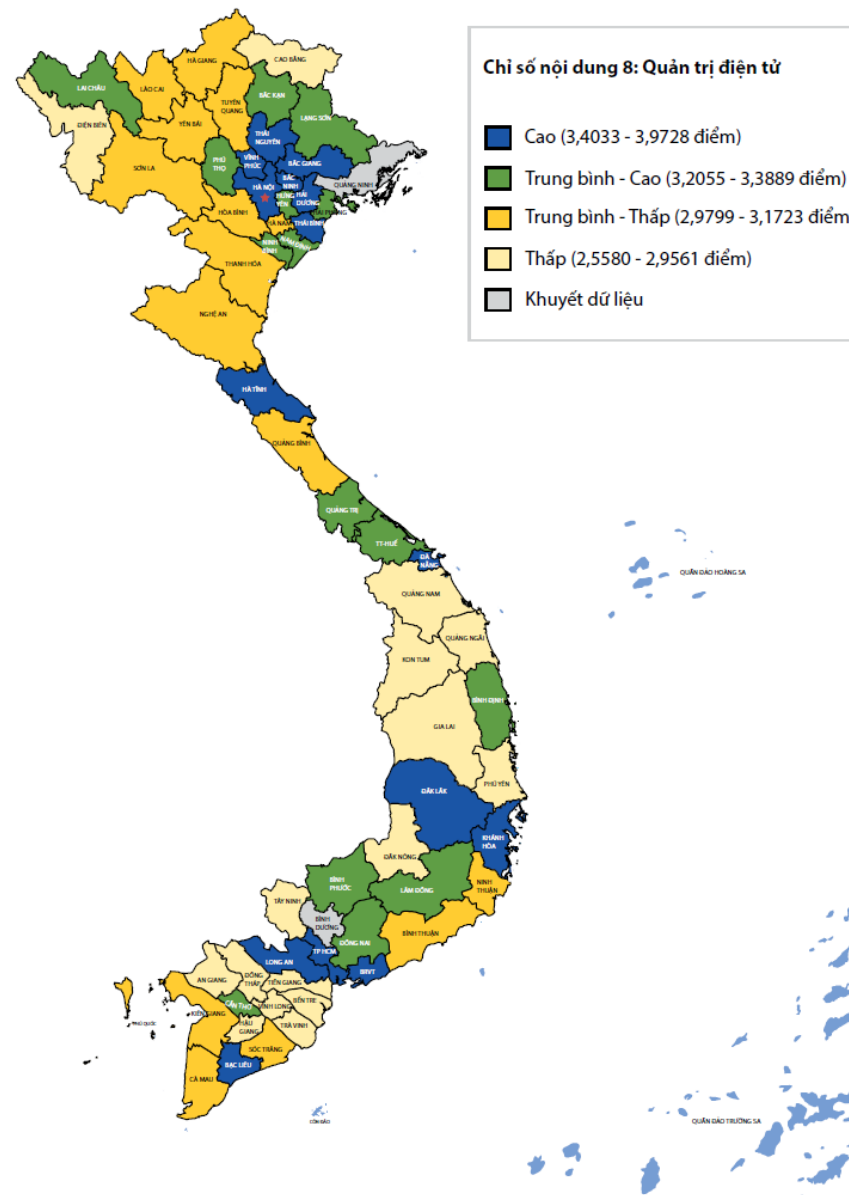
- Người bệnh không phải nằm chung giường
- Phòng bệnh có quạt máy
- Nhà vệ sinh sạch sẽ
- Cán bộ y tế trực thường xuyên
- Thái độ phục vụ bệnh nhân tốt
- Chi phí khám chữa bệnh hợp lý
- Không phải chờ đợi quá lâu
- Khỏi hẳn bệnh khi xuất viện
- Bác sĩ không chỉ định điểm mua thuốc
- Hải lòng với dịch vụ y tế ở bệnh viện

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)

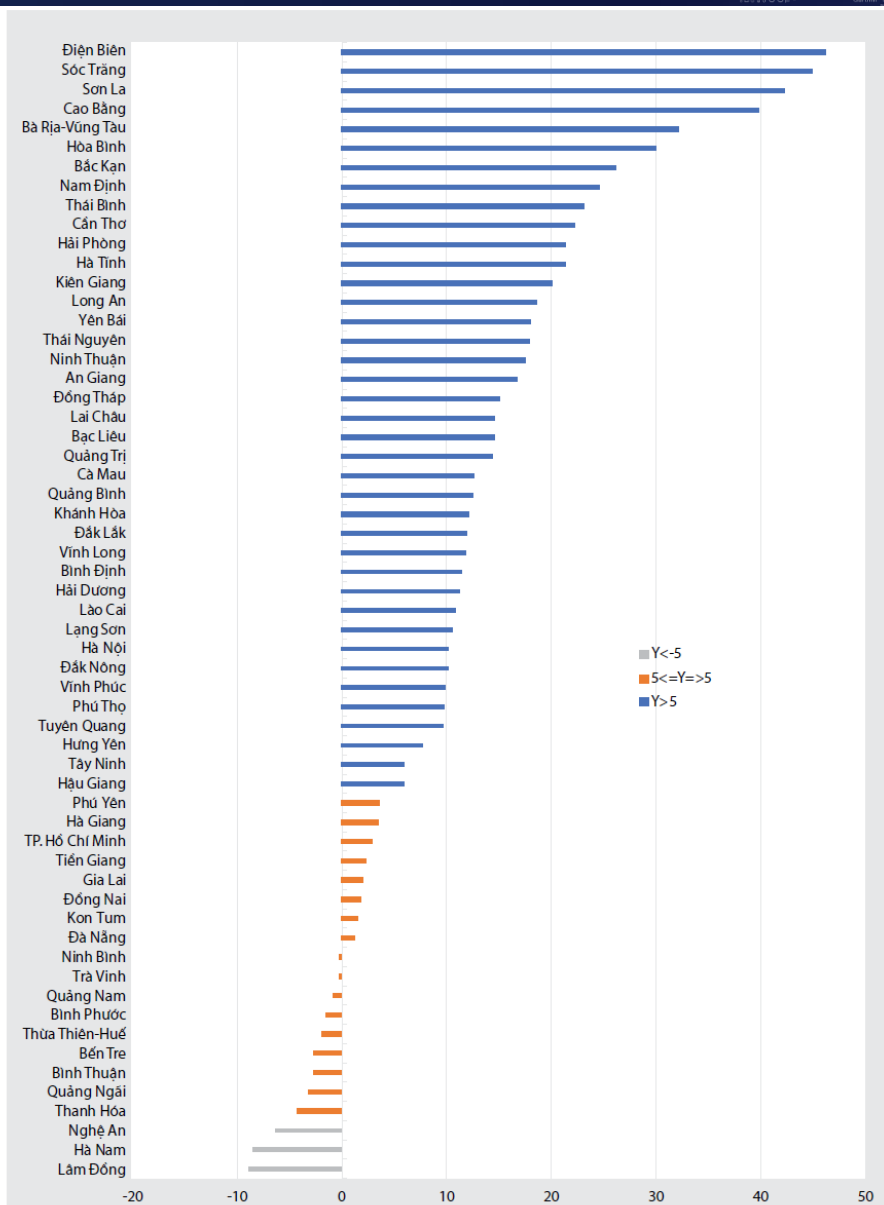
Chỉ số nội dung 8: Quản trị điện tử

- 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.
- Trong số 15 tỉnh, thành phố thuộc nhóm 'Cao':
 - 5 địa phương thuộc vùng Đồng bằng sông Hồng
 - 3 địa phương thuộc vùng Bắc Trung Bộ và Duyên hải miền Trung
 - 3 thành phố trực thuộc trung ương: Đà Nẵng, Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh
- Trong 16 tỉnh, thành phố thuộc nhóm 'Thấp':
 - 7 địa phương thuộc vùng Đồng bằng sông Cửu Long
 - 3 địa phương thuộc vùng Tây Nguyên



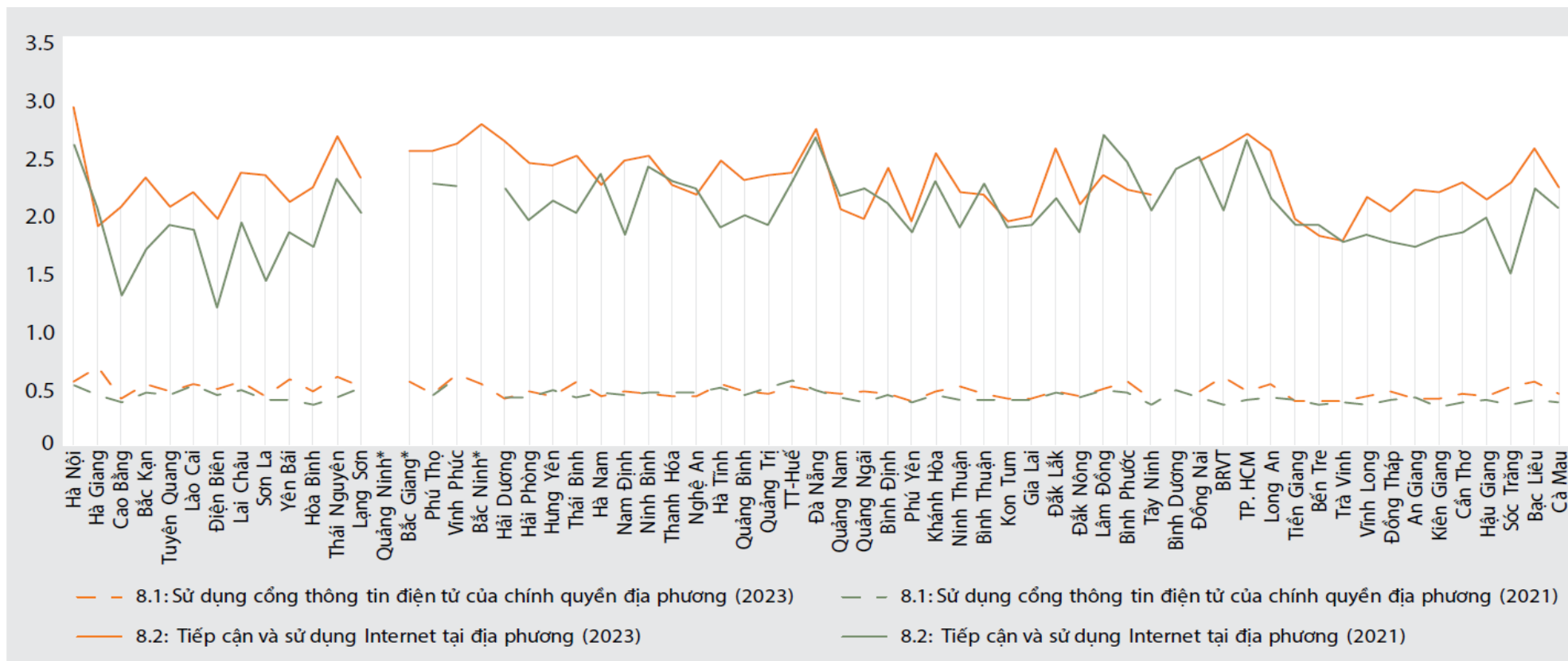
Mức độ thay đổi ở Chỉ số nội dung 8, so sánh kết quả năm 2023 với năm 2021

- 39 tỉnh, thành phố đạt mức cải thiện khá đáng kể so với kết quả 2021
 - Gia tăng nhiều nhất: Điện Biên, Sóc Trăng, Sơn La và Cao Bằng
- 3 tỉnh có số điểm thấp hơn đáng kể
 - Lâm Đồng, Hà Nam và Nghệ An
- 17 địa phương không có biến chuyển đáng kể so với năm 2021



Tỉ lệ sử dụng internet và cổng thông tin/cổng dịch vụ công địa phương gia tăng trong năm 2023

- Khoảng cách giữa hai nội dung thành phần 'Tiếp cận và sử dụng internet tại địa phương' và 'Sử dụng cổng thông tin/dịch vụ công của chính quyền địa phương' còn lớn: Mức chênh lệch lớn hơn 2 điểm ở 11 tỉnh, thành phố, nhất là ở Đà Nẵng, Hà Nội, Hải Dương và TP HCM (chênh từ 2,22 đến 2,37 điểm)
- So với 2021, điều kiện tiếp cận internet đã cải thiện ở 38 tỉnh, thành phố, tăng từ 0,15 đến 0,92 điểm – cơ hội cho việc cải thiện điều kiện tiếp cận dịch vụ công trực tuyến.



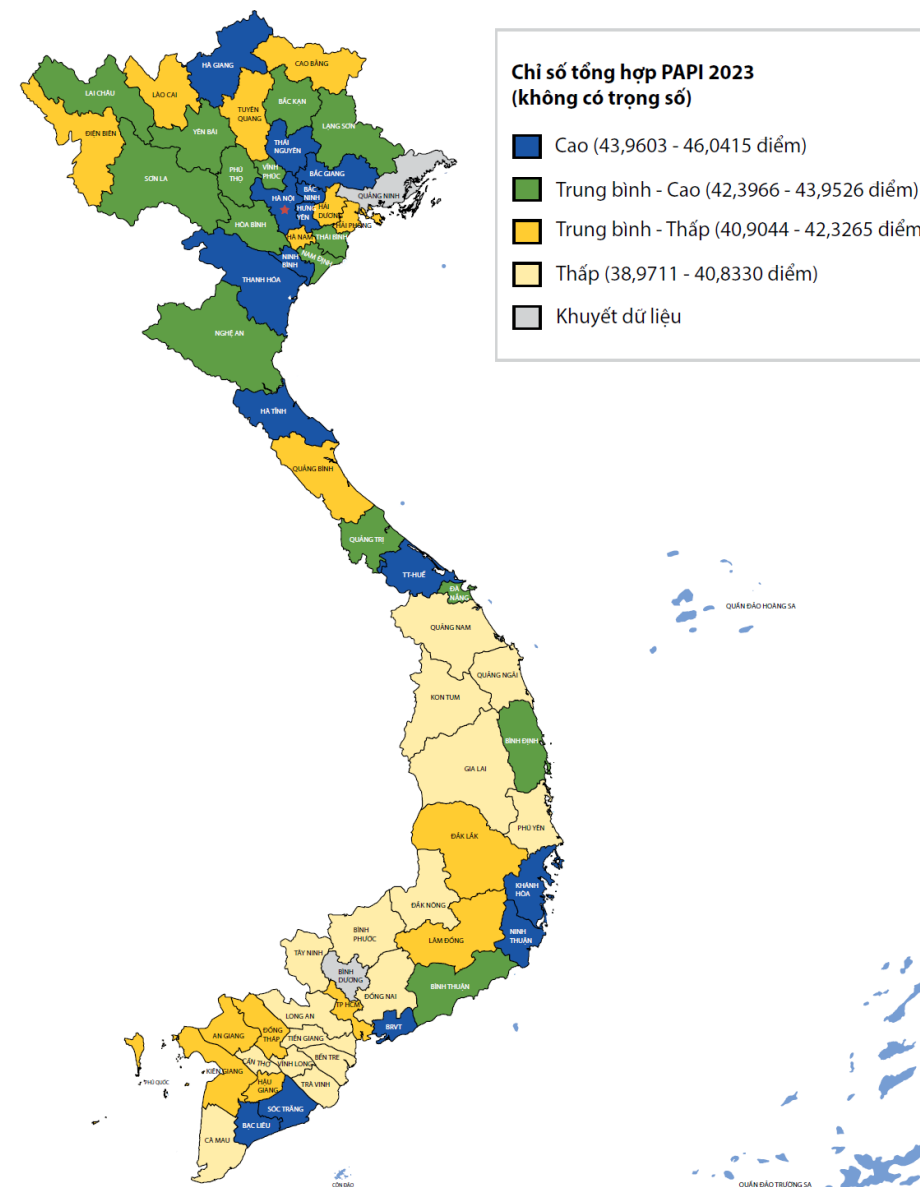
Mức độ thân thiện với người dùng của các trang thông tin điện tử của địa phương, năm 2023 so với năm 2021

- Dưới 40% số người trả lời cho biết các trang thông tin điện tử của chính quyền địa phương là dễ sử dụng.
- Tỷ lệ này tăng ở 14 địa phương so với 2021, Lai Châu và Sóc Trăng có tỷ lệ này tăng cao nhất.
- Song, tỷ lệ này lại giảm ở 42 tỉnh, thành phố so với kết quả năm 2021.



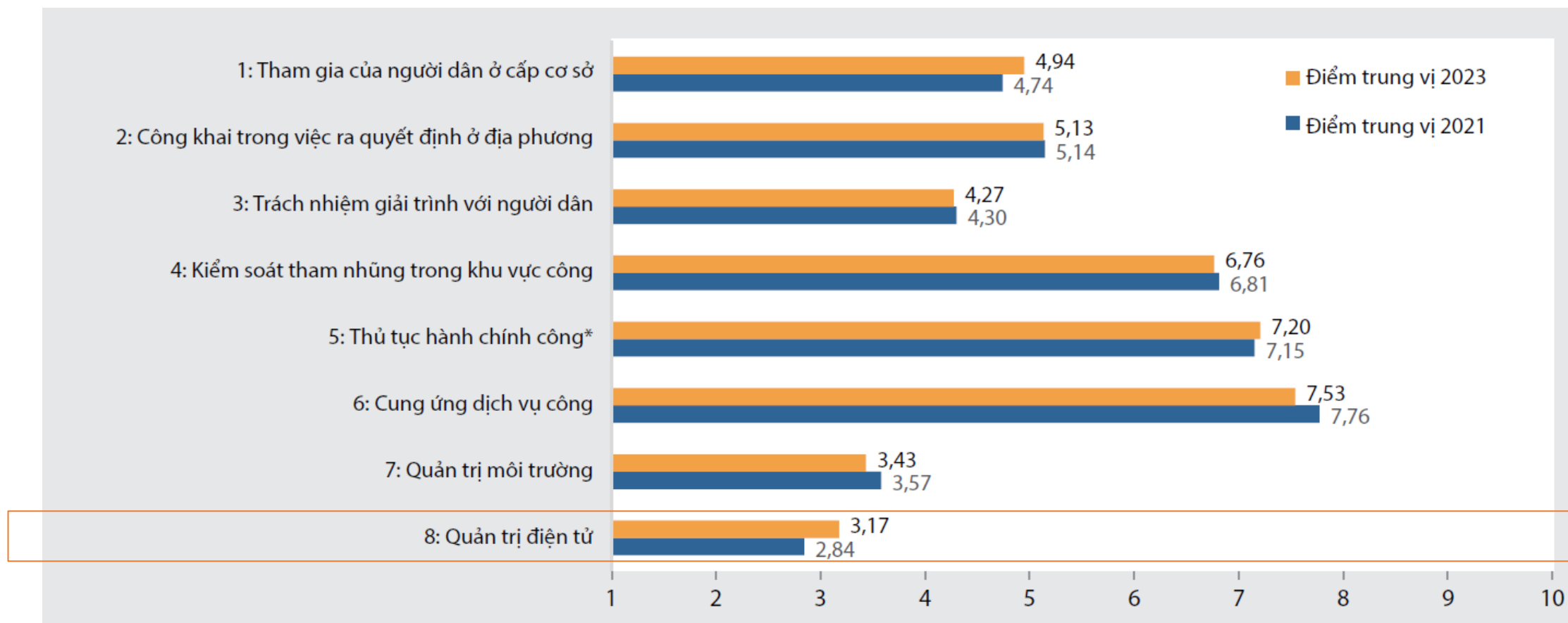
Chỉ số PAPI 2023 tổng hợp: Dư địa cải thiện còn lớn

- Chỉ số PAPI 2023 tổng hợp dao động từ 38,97 đến 46,04 điểm trên thang đo từ 10-80 điểm – còn nhiều dư địa để cải thiện trong những năm tới.
- Trong số 15 tỉnh, thành phố thuộc nhóm 'Cao':
 - 5 địa phương thuộc Bắc Trung Bộ và Duyên hải miền Trung
 - 4 địa phương thuộc Đồng bằng sông Hồng
- Trong số 16 tỉnh, thành phố thuộc nhóm 'Thấp':
 - 7 địa phương thuộc Đồng bằng sông Cửu Long
 - 3 địa phương thuộc Tây Nguyên



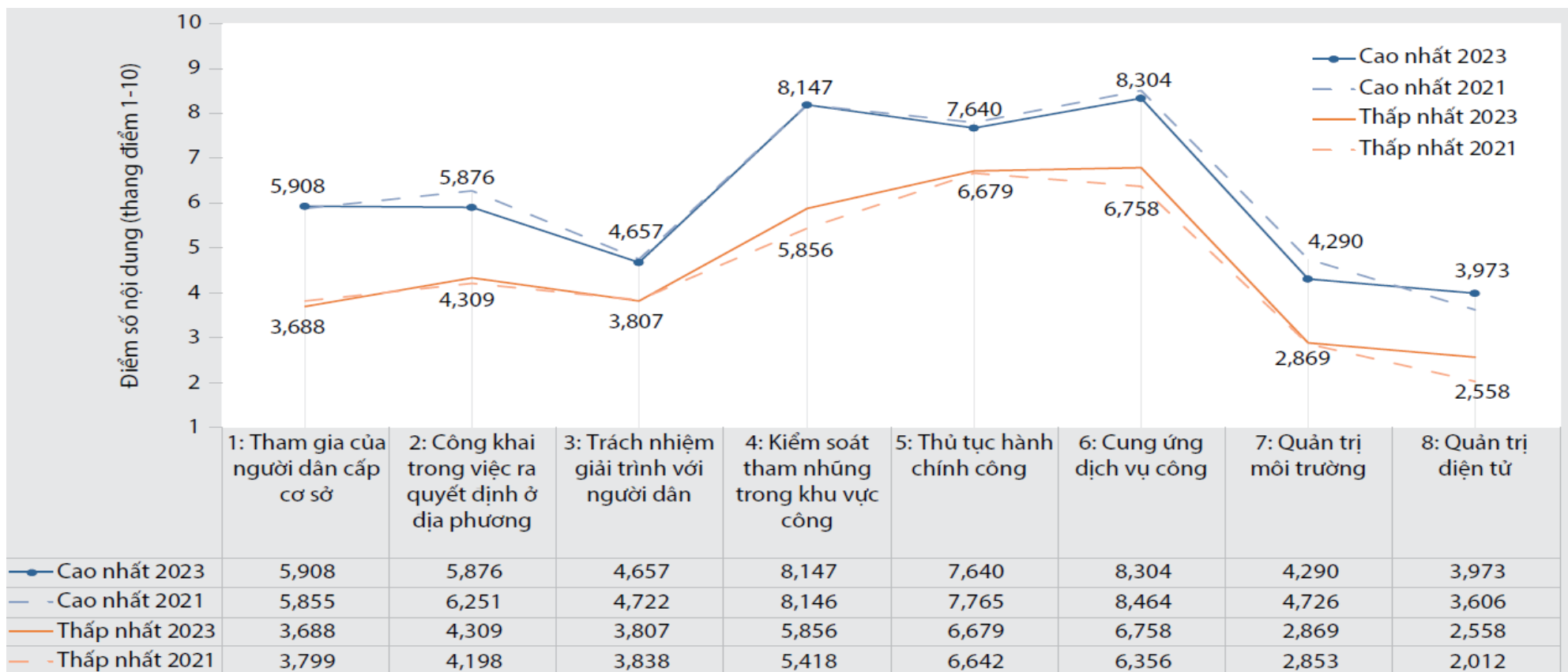
So sánh điểm trung vị của 8 chỉ số nội dung năm 2023 với 2021

- Cải thiện đáng kể ở Chỉ số nội dung 8 'Quản trị điện tử', tiếp đến là Chỉ số nội dung 1 'Tham gia của người dân ở cấp cơ sở'.
- Điểm trung vị của các chỉ số nội dung còn lại hoặc giảm hoặc không thay đổi.



Điểm thấp nhất và cao nhất ở 8 chỉ số nội dung, 2023 so với 2021

- Điểm cao nhất và thấp nhất của chỉ số nội dung 'Quản trị điện tử' tăng đáng kể.
- Chênh lệch lớn giữa điểm cao nhất với điểm thấp nhất ở chỉ số nội dung 'Tham gia của người dân ở cấp cơ sở' và 'Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công'
- Điểm cao nhất của các chỉ số nội dung 'Công khai, minh bạch', 'Thủ tục hành chính công' và 'Quản trị môi trường' giảm.



Kết luận và đề xuất

- PAPI là hệ thống chỉ báo về hiệu quả quản trị và hành chính công của chính quyền địa phương, đồng thời chỉ ra dư địa để cải thiện mức độ hài lòng của người dân.
 - Trong cả 8 lĩnh vực nội dung, khoảng cách tới điểm 10 còn rất xa.
 - Thông tin thực chứng từ 122 chỉ tiêu cụ thể của PAPI giúp chính quyền địa phương xác định ưu tiên cải thiện và giao trách nhiệm cụ thể tới các cấp huyện, xã nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động.
- Cần thực hiện đầy đủ nhiệm vụ niêm yết công khai kế hoạch sử dụng đất và bảng giá đất trực tiếp tại UBND xã và trực tuyến trên cổng thông tin điện tử.
 - Cần áp dụng các biện pháp giảm thiểu/ngăn chặn hành vi vòi vĩnh, nhận hối lộ của công chức trong xử lý hồ sơ xin cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất.
 - Giảm thiểu tình trạng 'vị thân' trong tuyển dụng nhân lực vào khu vực Nhà nước nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động, chất lượng dịch vụ công.
 - Tập trung đầu tư công để cải thiện điều kiện vật chất, chất lượng bệnh viện công tuyến huyện nhằm tăng khả năng tiếp cận và chất lượng dịch vụ y tế từ cơ sở.
 - Cải thiện khả năng tiếp cận và độ thân thiện với người dùng của các cổng thông tin điện tử, cổng dịch vụ công địa phương.

Phần 3: Trao đổi về báo cáo PAPI 2023

Việt Nam là một quốc gia đang phát triển nhanh chóng, với nền kinh tế tăng trưởng mạnh mẽ. Sự phát triển của Việt Nam đã thu hút sự chú ý của cộng đồng quốc tế. Tuy nhiên, vẫn còn nhiều thách thức cần vượt qua để đạt được mục tiêu phát triển bền vững. Chính phủ Việt Nam đã nỗ lực cải thiện môi trường kinh doanh và thu hút đầu tư nước ngoài. Sự hợp tác giữa Việt Nam và các quốc gia khác là chìa khóa để thúc đẩy phát triển kinh tế và xã hội. Việt Nam cũng đang chú trọng vào đổi mới sáng tạo và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Những thành tựu này đã góp phần nâng cao vị thế của Việt Nam trên trường quốc tế. Chúng ta tin tưởng rằng Việt Nam sẽ tiếp tục đạt được những thành tựu đáng kể trong tương lai.



Dr. Paul Schuler

PAPI Research
Team Member

Associate Professor
of Political Science,
University of Arizona, USA



Ms. Đỗ Thanh Huyền

PAPI Research
Team Member

Policy and Programme
Analyst,
Governance and Participation
UNDP Viet Nam



Dr. Đặng Hoàng Giang

PAPI Research
Team Member

Vice Director of Center for
Community Support and
Development Studies
(CECODES)



Ms. Võ Cẩm Giang

Disability Inclusion
Consultant

Institute for Policy Studies
and Media Development (IPS)



Dr. Trần Công Chính

PAPI Research
Team Member

Vice Director of Center for
Community Support and
Development Studies
(CECODES)



Ms. Sabina Stein

Assistant
Resident Representative,

Head of Governance and
Participation Team,
UNDP Viet Nam

Đánh giá tính tiếp cận với người dùng của 63 Cổng dịch vụ công trực tuyến từ trải nghiệm của người khiếm thị năm 2024



Bà Võ Cẩm Giang

Chuyên gia tư vấn
về quyền của người khuyết tật

**Viện Nghiên cứu chính sách và
Phát triển truyền thông**

Đánh giá là một phần của nghiên cứu thực chứng năm 2024

Bối cảnh

- Nhiều chính sách liên quan
- Thực tiễn
- Kết quả đánh giá lần 1 năm 2023

Mục tiêu

- Đóng góp cho việc cải thiện dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) từ góc độ người dùng

Cách tiếp cận

- Người dùng là trung tâm;
- Ưu tiên người dùng
- Trải nghiệm của người dùng

Phương pháp

- Rà soát 63 Cổng dịch vụ công (DVC) cấp tỉnh theo các tiêu chí đã xác định
- **Trải nghiệm của người dùng:** người không khuyết tật và **người khiếm thị (lý lịch tư pháp)**
- Tổng hợp 200 ý kiến phản ánh kiến nghị trên Cổng DVC Quốc gia
- Thực địa tại địa phương (sẽ được thực hiện trong thời gian tới)

Đánh giá khả năng tiếp cận cổng dịch vụ công đối với người khiếm thị dựa trên 5 tiêu chí năm 2024

- Ưu tiên người dùng - Trải nghiệm người dùng



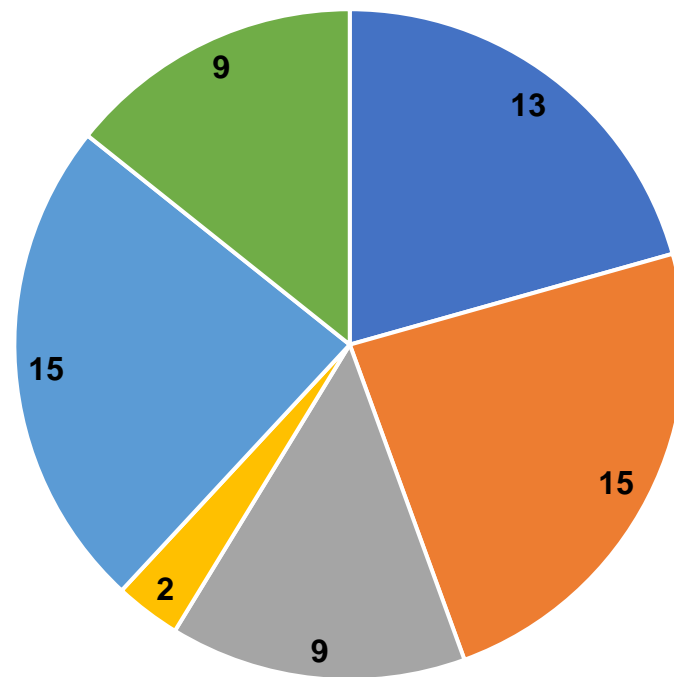
- 1 Có yêu cầu xác thực bằng hình ảnh không?
- 2 Có nhãn cho liên kết (link) và nút (button) không?
- 3 Có tiêu đề (heading) không?
- 4 Có tiếp cận và thao tác được đối với hộp danh sách (combobox) và khung nhập liệu (editbox) không?
- 5 Có thông báo trạng thái trang web không?

Tất cả 63 Cổng DVC cấp tỉnh đều có lỗi tiếp cận



Mức độ dễ tiếp cận đối với người khuyết tật (đánh giá theo 6 tiêu chí WCAG 2.0)

➔ 1,2 triệu người khiếm thị chưa được đảm bảo đầy đủ quyền tiếp cận dịch vụ hành chính công điện tử



- Không đáp ứng tiêu chí nào
- Đáp ứng 1 tiêu chí
- Đáp ứng 2 tiêu chí
- Đáp ứng 3 tiêu chí
- Đáp ứng 4 tiêu chí
- Đáp ứng 5 tiêu chí

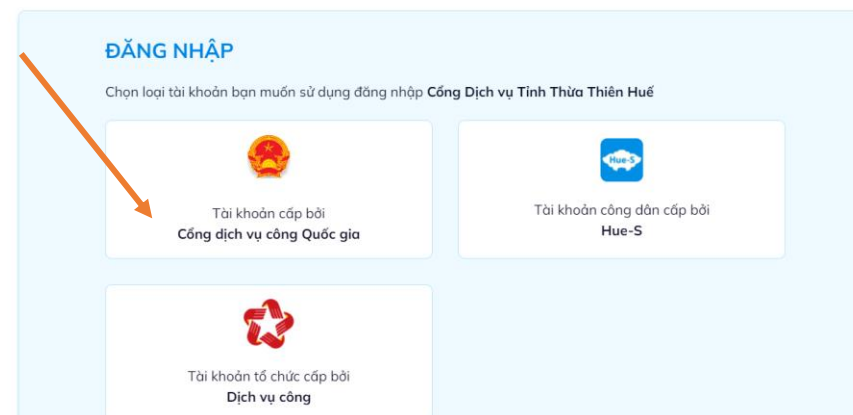
Đánh giá khả năng tiếp cận cổng dịch vụ công đối với người khiếm thị dựa trên 5 tiêu chí: Kết quả năm 2024

Cải thiện so với kết quả đánh giá so với năm 2023

- Số lượng lỗi **giảm** so với năm 2023
- Ít cổng mắc **lỗi tiếp cận ComboBox và EditBox**
- Khi đăng nhập bằng tài khoản định danh điện tử (VNeID) **không còn yêu cầu xác thực bằng hình ảnh (captcha) trên các Cổng DVC cấp tỉnh**

Hạn chế/tồn tại

- Số lượng lỗi mà các cổng DVC mắc phải **vẫn còn cao**
- Khi đăng nhập vào cổng DVC cấp tỉnh **bằng tài khoản Cổng DVC Quốc gia vẫn còn yêu cầu xác thực bằng hình ảnh (captcha)**



Hạn chế tiếp cận DVCTT cho người khiếm thị: Ví dụ

- Nút “Đăng nhập” ở Cổng DVC Hà Nội và Ninh Thuận không được gán đường dẫn (link) hay nút (button)

Cổng DVC Hà Nội: phải click chuột mới hiển thị tùy chọn cho công dân và cán bộ

The screenshot shows the Hà Nội DVC Portal. At the top right, there is a 'Đăng nhập' button. A yellow arrow points to this button, indicating that it is not directly accessible. Below the button, a dropdown menu is visible, containing options for 'Công dân đăng nhập' and 'Cán bộ đăng nhập'. The page also features a navigation bar with various service categories and a search bar.

Cổng DVC Ninh Thuận: không tiếp cận được với các tùy chọn đăng nhập

The screenshot shows the Ninh Thuận DVC Portal. At the top right, there is a 'Đăng nhập' button. A yellow arrow points to this button, indicating that it is not directly accessible. The page also features a navigation bar with various service categories and a search bar. The main content area includes a 'TRA CỨU TIẾN ĐỘ HỒ SƠ QUA WEBSITE' section with a search input field and a 'ĐĂNG KÝ HỒ SƠ' button.

Hạn chế tiếp cận DVCTT cho người khiếm thị: Làm lý lịch tư pháp và sử dụng ComboBox

Cổng DVC Thái Nguyên:

- Nút mở rộng/thu gọn form điền thông tin hồ sơ không được gắn nhãn
- Thiếu heading cho các thành phần trên trang
- Không thông báo trạng thái web

Cấp Phiếu lý lịch tư pháp cho công dân Việt Nam, người nước ngoài đang cư trú tại Việt Nam

Đơn vị nhận
Sở Tư pháp

Thông tin tài khoản chưa được xác thực bởi CSDL quốc gia về dân cư [Cập nhật thông tin](#)

Thông tin hồ sơ

Là chủ hồ sơ

THÔNG TIN HỒ SƠ

Họ tên * Võ Cẩm Giang Ngày sinh Giới tính --- Chọn Giới...
Nơi sinh * Quốc tịch * Việt Nam Dân tộc * Kinh
Địa chỉ thường trú Phường/Xã/Thị trấn Quận/Huyện *
Địa chỉ tạm trú Phường/Xã/Thị trấn Quận/Huyện *
Loại giấy tờ tùy thân --- Chọn Loại giấy tờ tùy thân --- Số giấy tờ tùy thân 051194000839

[Nộp hồ sơ & Thêm tiếp](#) [Nộp hồ sơ](#) [Đóng](#)

Làm lý lịch tư pháp trên Cổng DVC Thái Nguyên

- ComboBox của nhiều Cổng DVC (ví dụ: CDVC TP. Hồ Chí Minh và CDVC Kon Tum) làm treo con trỏ của trình đọc màn hình

Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính TP.HCM - Google Chrome (Not Responding)

Quốc tịch * Việt Nam Dân tộc * Ba Na (Kí-ngoại)

Địa chỉ thường trú
Địa chỉ chi tiết Phường/Xã/Thị trấn Quận/Huyện *

Địa chỉ tạm trú
Địa chỉ chi tiết Phường/Xã/Thị trấn Quận/Huyện *

Loại giấy tờ tùy thân * Thẻ căn cước công dân Số giấy tờ tùy thân * 079093027317
Ngày cấp giấy tờ tùy thân Nơi cấp giấy tờ tùy thân

Họ tên cha Ngày sinh của cha
Họ tên mẹ Ngày sinh của mẹ

Không có thông tin
A2 - Tổng cục VIII
An Giang - Công an tỉnh An Giang
An Phước - Cục Cảnh sát quản lý trại giam, cơ sở giáo dục bắt buộc, tr...
An Phước - Tổng cục VIII
An Điền - Cục Cảnh sát quản lý trại giam, cơ sở giáo dục bắt buộc, tr...
An Điền - Tổng cục VIII

ComboBox của Cổng DVC TP. Hồ Chí Minh làm treo con trỏ trình đọc màn hình

Kết quả rà soát 63 Cổng dịch vụ công cấp tỉnh năm 2024: Đằng sau những con số là gì?

- Thông tin đầu vào để biết hiện trạng DVCTT và tại sao phần lớn người dân chưa sử dụng DVCTT.
- Hướng đến mục tiêu chung: Cải thiện DVCTT lấy người dùng làm trung tâm
- **Cần có sự tham gia của người dùng ngay từ khâu thiết kế dịch vụ công trực tuyến**

“Chỉ cần các trang web, các cổng DVCTT đáp ứng đúng các tiêu chuẩn kỹ thuật là đã đỡ rất nhiều.”

*Anh Trương Tuấn Tú,
Người kiểm thí*



Công bố

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

Hà Nội, 02/04/2024

#PAPI2023 #15Years_PAPIvn



CHỤP MÃ QR ĐỂ TẢI BÁO CÁO

www.papi.org.vn

