





Hà Nội, 12/5/2026





ĐÁNH GIÁ NHANH KẾT QUẢ CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG TỪ KHI TRIỂN KHAI MÔ HÌNH CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG 2 CẤP: GÓC NHÌN CỦA NGƯỜI DÂN



Mục lục

01

Bối cảnh và Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu định lượng và nghiên cứu điển hình ở 2 tỉnh Bắc Ninh và Hưng Yên

02

Mẫu khảo sát định lượng

Quy mô, đặc điểm, kiểm định so sánh

03

Kết quả phân tích

Niềm tin & ưu tiên · Công DVC & TTHC · Y tế & Giáo dục công lập & Môi trường · Trải nghiệm của NKT

04

Hàm ý và đề xuất

Bối cảnh và Thiết kế nghiên cứu

Đánh giá nhanh việc cung ứng dịch vụ công giai đoạn đầu thực chính quyền địa phương 2 cấp kể từ sau 01/7/2025.

BỐI CẢNH

Từ 01/7/2025, Việt Nam chính thức vận hành mô hình

CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG 2 CẤP

- Bỏ cấp huyện trong hệ thống hành chính
- Sáp nhập tỉnh/thành phố trên toàn quốc: giảm từ 63 xuống còn 34
- Sáp nhập xã/phường/thị trấn: giảm từ hơn 10.000 xuống còn 3.321
- Chuyển nhiều chức năng quản lý nhà nước về cấp xã

THIẾT KẾ NGHIÊN CỨU

Định lượng

Khảo sát qua điện thoại với 5.000 người dân trên cả nước

Định tính

Nghiên cứu điển hình với cán bộ, công chức tại hai tỉnh Bắc Ninh và Hưng Yên

Mẫu khảo sát định lượng

THIẾT KẾ HỢP PHẦN ĐỊNH LƯỢNG

5.000 người trả lời (mẫu thiết kế)

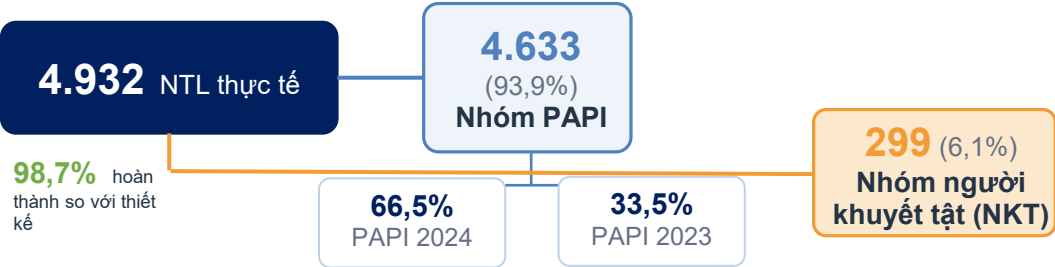
63 tỉnh/thành phố (trước sáp nhập)

838 thôn/bản/tổ dân phố

Phân tổ tính chất người trả lời (NTL) để chọn mẫu:
6 phân tổ/thôn = 2 giới × 3 nhóm tuổi (18–34 · 35–59 · ≥ 60)

Thời gian thực hiện khảo sát: tháng 1/2026 – 3/2026, hỏi về trải nghiệm của 6-8 tháng cuối năm trước (trùng với khoảng thời gian khảo sát thường niên PAPI từ 2024 trở về trước).

Cơ cấu mẫu thu thập được



Kiểm định so sánh mẫu thu thập được (2025) và những mẫu còn lại trong bộ dữ liệu gộp PAPI 2023 + 2024 (2023/2024)

Biến số (trung bình)	Nhóm mẫu 2025	Nhóm mẫu 2023/2024	Std. Diff.	P-value
Tỉ lệ NTL là nữ	0,468	0,529	-0,121	0,000
Tuổi trung bình	48,2	49,6	-0,110	0,000
% Kinh	0,840	0,840	0,000	0,981
Tỉ lệ hộ nghèo	0,032	0,044	-0,063	0,000
Nhóm thu nhập	8,2	7,7	0,079	0,000

Chênh lệch thực tiễn giữa nhóm tham gia và không tham gia khảo sát là nhỏ => mẫu khảo sát có tính đại diện tốt cho dân cư từ 18 tuổi trở lên trên toàn quốc, dựa trên dàn mẫu PAPI 2023 + 2024.

Nội dung phân tích

Ba chủ đề phân tích chính trên mẫu khảo sát đánh giá nhanh với 4.932 công dân

01 Niềm tin & mối ưu tiên

- ▶ Niềm tin với hệ thống chính quyền địa phương 2 cấp
- ▶ Tương tác trực tiếp với cán bộ, công chức địa phương
- ▶ Các mối ưu tiên trong bối cảnh mới

02 Cổng DVC quốc gia & TTHC do cấp xã thực hiện

- ▶ Tiếp cận, khoảng cách theo nhóm, trải nghiệm Cổng dịch vụ công Quốc gia
- ▶ Trải nghiệm thủ tục hành chính (TTHC) được thực hiện ở cấp xã
- ▶ Trải nghiệm làm thủ tục cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất sau khi được chuyển từ cấp huyện về cấp xã

03 Y tế & Giáo dục công lập

- ▶ Khám chữa bệnh: địa điểm, chất lượng, bảo hiểm y tế (BHYT)
- ▶ Giáo dục tiểu học: tiếp cận & bất bình đẳng
- ▶ Giáo dục tiểu học: chất lượng & bao trùm
- ▶ Môi trường sống: không khí và nguồn nước

Phương pháp phân tích định lượng

01

Thống kê mô tả

- Tần suất, tỉ lệ, trung bình cho từng chỉ tiêu đánh giá
- Phân tổ theo giới, tuổi, khu vực, nghề nghiệp, thu nhập

02

Dữ liệu bảng cấp cá nhân

- Ghép nối từng NTL với chính họ trong PAPI 2023 + 2024
- So sánh trải nghiệm của CÙNG MỘT nhóm người trước & sau 01/7/2025

03

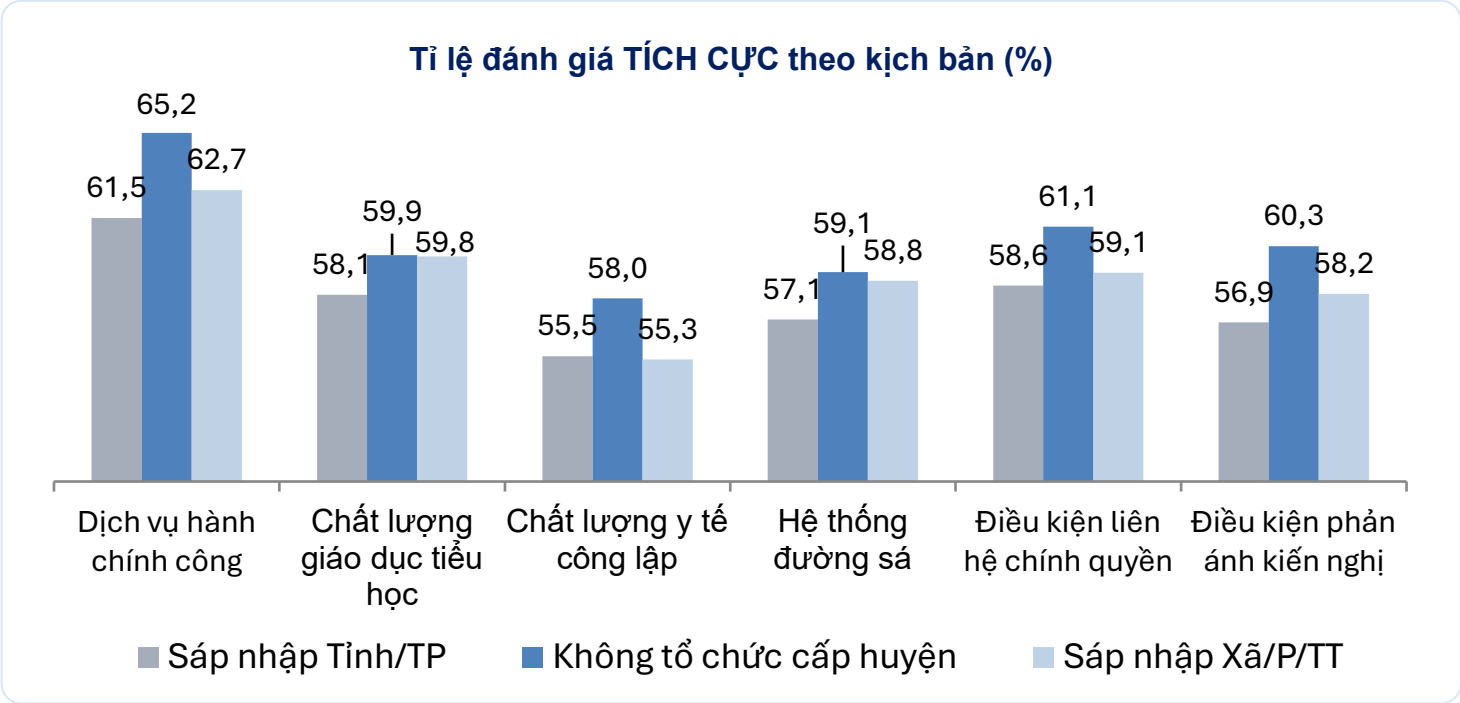
Kiểm định thống kê

- T-test, Chi-square, McNemar kiểm định khác biệt trung bình
- Phân biệt khác biệt hệ thống (có ý nghĩa) với ngẫu nhiên

Dữ liệu bảng cấp cá nhân cho phép tìm hiểu THAY ĐỔI TRẢI NGHIỆM trên cùng một nhóm đối tượng

Chủ đề 1: Niềm tin vào mô hình chính quyền địa phương 2 cấp

? “Xin ông/bà cho biết [(1) Việc sáp nhập các tỉnh/thành phố] / [(2) Việc không tổ chức cấp huyện] / [(3) Việc sáp nhập các xã/phường] từ tháng 7 năm 2025 có giúp cải thiện [tên dịch vụ] tại địa phương của ông/bà không? Cải thiện nhiều, có cải thiện, hay không thay đổi?”



Ghi chú: **Cách tính tỉ lệ đánh giá tích cực:** Tỉ lệ NTL chọn "Có cải thiện" hoặc "Cải thiện nhiều" trên tổng số NTL trả lời (loại trừ "Không biết" / "Không muốn trả lời") cho từng kịch bản.

Ghi nhận chính

- Kịch bản “**không tổ chức cấp huyện**” có tỉ lệ đánh giá tích cực (“có cải thiện” và “cải thiện nhiều”) CAO NHẤT ở TẤT CẢ các loại hình dịch vụ, đặc biệt là **dịch vụ hành chính công** và **điều kiện liên hệ với chính quyền**.
- Tác động của 3 kịch bản là THẤP NHẤT đối với **chất lượng dịch vụ y tế công lập**.

Nhìn chung, người dân ủng hộ việc tinh gọn bộ máy và giảm nấc trung gian trong cung ứng dịch vụ công.

Chủ đề 1: Tương tác trực tiếp với chính quyền

Tỉ lệ NTL có liên hệ với [...] để giải quyết các khúc mắc của cá nhân, gia đình, hàng xóm hoặc liên quan tới chính quyền



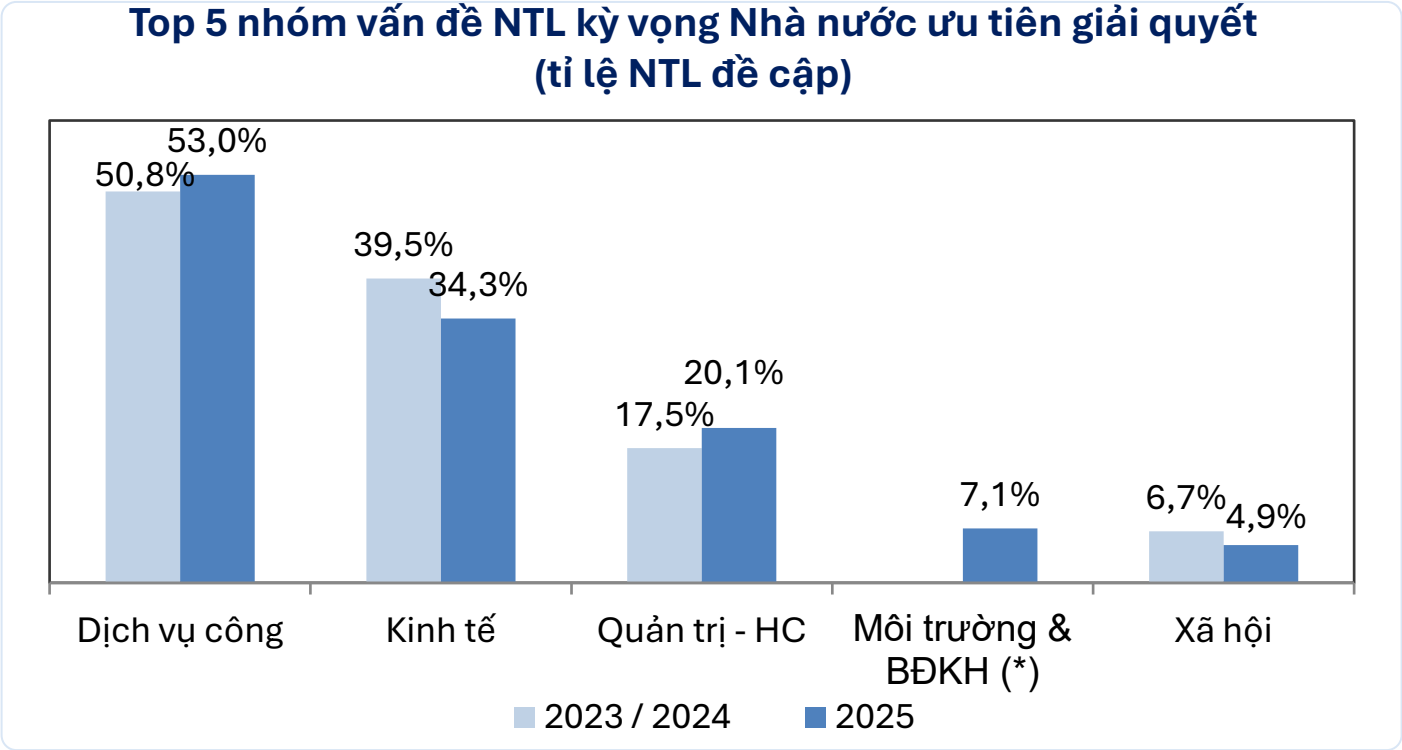
Tỉ lệ NTL đánh giá cuộc gặp gỡ có hiệu quả

Tổ trưởng TD/Trưởng thôn/ Trưởng bản	Cán bộ, công chức xã/phường
<div>Tỉ lệ liên hệ</div> <div>29,25% → 16,84%</div> <div>2023 / 20242025</div> <div>Giảm 12,41 điểm %</div>	<div>Tỉ lệ liên hệ</div> <div>19,73% → 8,63%</div> <div>2023 / 20242025</div> <div>Giảm 11,10 điểm %</div>
<div>Tỉ lệ đánh giá cuộc gặp HIỆU QUẢ</div> <div>93,14% → 84,23%</div> <div>2023 / 20242025</div> <div>Giảm 8,91 điểm %</div>	<div>Tỉ lệ đánh giá cuộc gặp HIỆU QUẢ</div> <div>91,03% → 81,50%</div> <div>2023 / 20242025</div> <div>Giảm 9,53 điểm %</div>

Tại thời điểm bộ máy chính quyền địa phương mới bắt đầu vận hành theo mô hình 2 cấp mới, tương tác giữa người dân và chính quyền các cấp có sự suy giảm; cảm nhận về mức độ hiệu quả của những lần liên hệ cũng kém tích cực hơn.

Chủ đề 1: Các mối ưu tiên trong bối cảnh mới

? “Theo ông/bà, ba vấn đề hệ trọng nhất của đất nước mà Nhà nước cần ưu tiên tập trung giải quyết là gì?
Xin ông/bà nêu rõ ba vấn đề đó.”



Những vấn đề cụ thể GIA TĂNG mạnh về thứ tự ưu tiên

Thuế & phí/lệ phí	#34 → #8	▲ 26
Thủ tục hành chính	#14 → #4	▲ 10
Chăm sóc sức khỏe / BHYT	#10 → #3	▲ 7
Giáo dục / chất lượng GD	#6 → #2	▲ 4

!!! Tham nhũng không là vấn đề đáng quan ngại

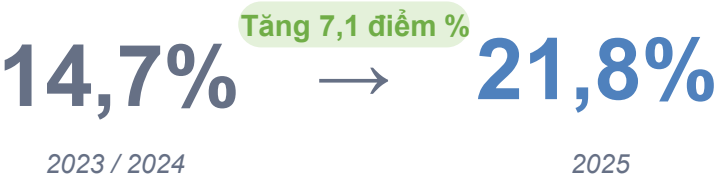
Tham nhũng, vấn đề từng đứng thứ 4 trong danh sách những vấn đề hệ trọng cần được Nhà nước quan tâm giai đoạn 2023/2024 (với 9,17% NTL đề cập), đã **giảm 36 bậc xuống vị trí thứ 40** trong năm 2025 (với chỉ 0,30% NTL đề cập).

(*) Nhóm Môi trường & BDKH được bổ sung vào bảng hỏi năm 2025 nên không có dữ liệu 2023/2024 để đối chiếu.

**Ưu tiên chuyển về các dịch vụ gắn với trải nghiệm hằng ngày (TTHC, y tế, giáo dục, thuế/phí).
Sự sụt giảm mạnh của vấn đề tham nhũng có thể phản ánh tác động tích cực của việc các cấp chính quyền tăng cường xử lý tham nhũng trong những năm gần đây.**

Chủ đề 2: Cổng Dịch vụ công Quốc gia

Tỉ lệ NTL đã từng sử dụng Cổng DVC Quốc gia

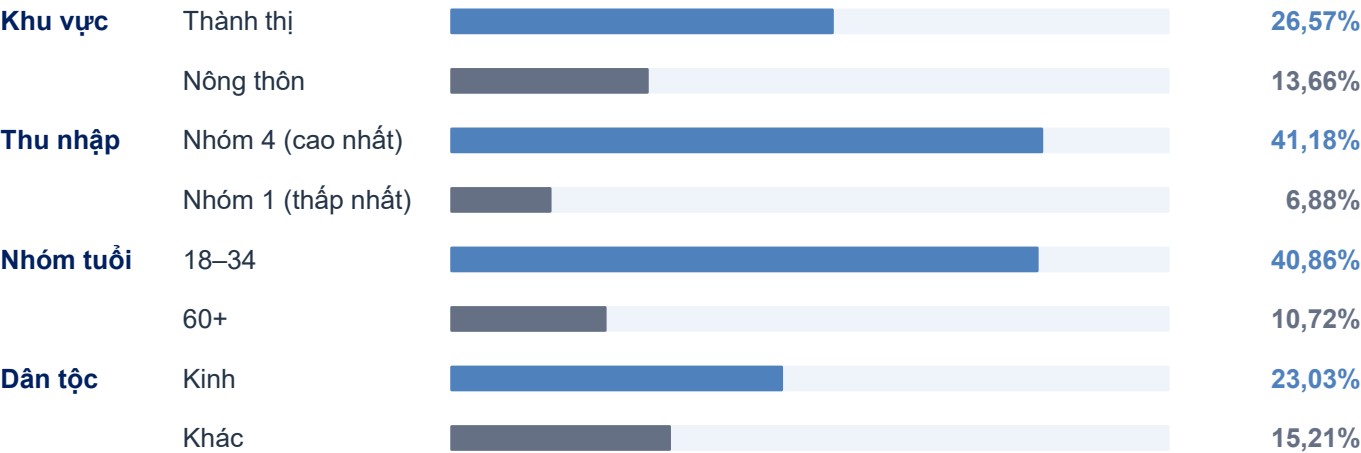


Bối cảnh chính sách

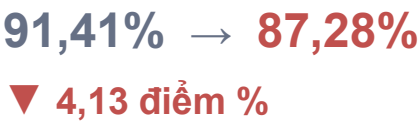
Từ 01/07/2025: Cổng DVC Quốc gia là đầu mối duy nhất; các Cổng cấp tỉnh được bãi bỏ.

Từ 01/10/2025: 25 dịch vụ công thiết yếu bắt buộc thực hiện trực tuyến qua Cổng.

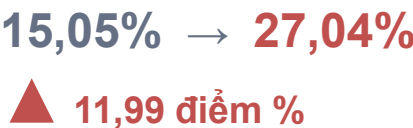
Khoảng cách SỐ còn lớn giữa các nhóm dân cư (dữ liệu 2025)



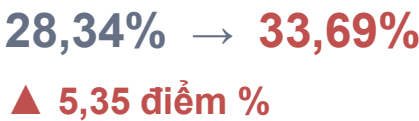
Hài lòng với dịch vụ



Gặp khó khăn khi sử dụng



Lo ngại bảo mật thông tin



Tỉ lệ sử dụng Cổng DVC Quốc gia tăng ở tất cả các nhóm dân cư nhưng khoảng cách giữa các nhóm chưa có xu hướng thu hẹp. Sự sụt giảm trong mức hài lòng có thể liên quan đến khó khăn khi sử dụng Cổng và lo ngại về bảo mật thông tin cá nhân gia tăng.

Chủ đề 2: Trải nghiệm làm thủ tục hành chính do cấp xã thực hiện

Mức hài lòng trung bình đối với thủ tục hành chính được thực hiện ở cấp xã
(Thang 1: Không hài lòng chút nào → 5: Rất hài lòng)



Trải nghiệm của người dân khi thực hiện thủ tục hành chính ở trung tâm hành chính công cấp xã kém thuận tiện hơn, thể hiện qua việc phải đi lại nhiều hơn và mức độ hài lòng giảm, dù chi phí ngoài quy định được kiểm soát tốt hơn.

Đánh giá đội ngũ nhân viên "thạo việc"



Phải đi nhiều nơi/qua nhiều cửa/gặp nhiều người



Không phải trả phí ngoài quy định



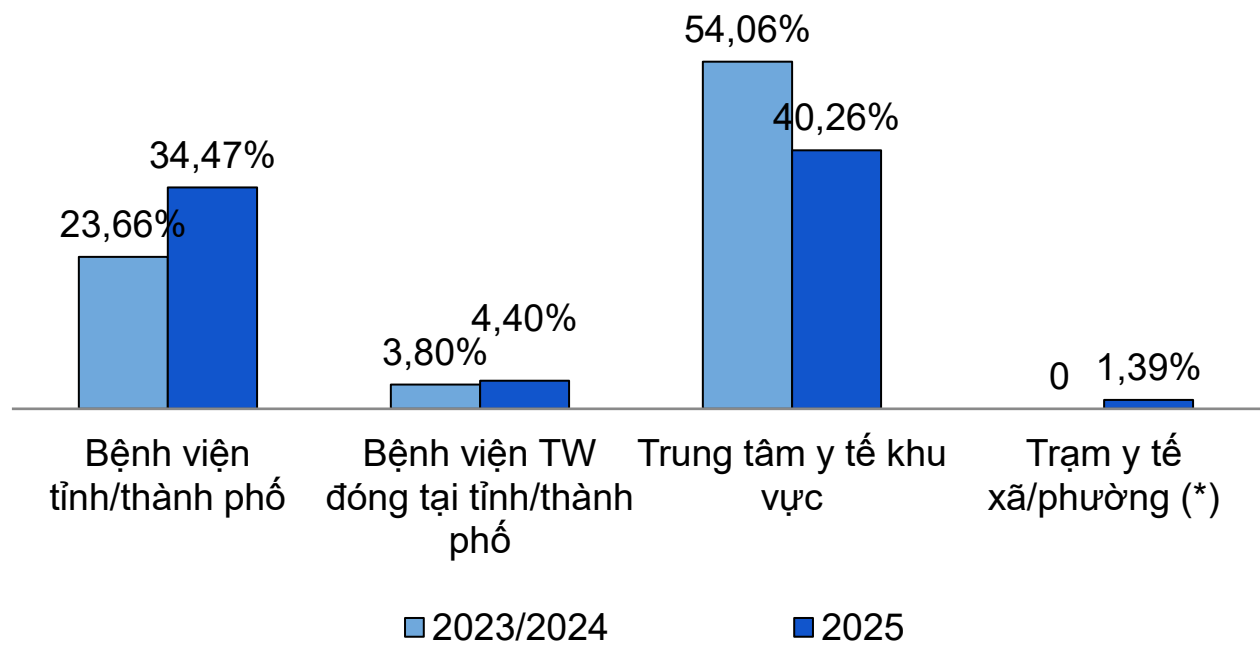
Chủ đề 2: Trải nghiệm làm thủ tục Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất

Chỉ tiêu trải nghiệm làm TTHC GCNQSD đất	2023 / 2024	2025	Thay đổi
Đánh giá đội ngũ nhân viên "thạo việc"	95,59%	87,45%	▼ 8,14 điểm %
Nhận kết quả ĐÚNG HẸN	83,13%	71,10%	▼ 12,03 điểm %
Phải đi NHIỀU CỬA để hoàn tất	18,63%	26,27%	▲ 7,64 điểm %
Mức phí được niêm yết công khai	96,15%	86,70%	▼ 9,45 điểm %
Phải sử dụng "cò"/trung gian	9,49%	12,33%	▲ 2,84 điểm % (không có ý nghĩa thống kê)
KHÔNG phải trả chi phí ngoài quy định <i>[điểm tích cực]</i>	88,41%	93,57%	▲ 5,16 điểm %

Những khó khăn chung của việc thực hiện thủ tục hành chính ở cấp xã càng rõ nét hơn với các thủ tục liên quan tới GCNQSD đất.

Chủ đề 3: Y tế công lập — tình trạng vượt tuyến khi khám chữa bệnh

Tỉ lệ hộ đi khám chữa bệnh tại các CSYT trong tỉnh/thành phố



(*) Không có dữ liệu trong PAPI 2023/2024.

Tỉ lệ khám chữa bệnh tại bệnh viện tỉnh/thành phố

so với 2023 / 2024

▲ 10,81 điểm %

(23,66% → 34,47%)

Hộ có thu nhập cao hơn có xu hướng chuyển sang khám chữa bệnh tại bệnh viện tỉnh/thành phố nhiều hơn

Tỉ lệ khám chữa bệnh tại trung tâm y tế khu vực

so với 2023 / 2024

▼ 13,80 điểm %

(54,06% → 40,26%)

Hộ sinh sống tại khu vực thành thị có xu hướng ít đi khám tại trung tâm y tế khu vực hơn.

Tình trạng vượt tuyến trong khám chữa bệnh gia tăng, với tỉ lệ người dân sử dụng dịch vụ tại bệnh viện công tuyến tỉnh tăng mạnh.

Chủ đề 3: Y tế công lập — đánh giá chất lượng dịch vụ y tế tuyến cơ sở

Điểm đánh giá trung bình về trung tâm y tế khu vực
(mỗi nhận định trả lời ‘Đúng’ được tính 1 điểm)

9,56

→

9,28

2023 / 2024

Có ý nghĩa thống kê

2025

Tỉ lệ xác nhận “Khỏi hẳn bệnh khi xuất viện”

so với 2023 / 2024

▼

7,14 điểm %

(92,22% → 85,08%)

Ghi chú: Đối với nhóm có sử dụng TTYT khu vực cả 2 đợt:

giảm 6,86 điểm % (92,04% → 85,18%)

Tỉ lệ xác nhận “Người bệnh không phải nằm chung giường”

so với 2023 / 2024

▲

3,66 điểm %

(84,48% → 88,14%)

Ghi chú: Đối với nhóm có sử dụng TTYT khu vực cả 2 đợt:

tăng 2,44 điểm % (85,19% → 87,63%)

Nhận định
Khỏi hẳn bệnh khi xuất viện
Không phải chờ đợi quá lâu mới được khám bệnh
Nhà vệ sinh sạch sẽ
Nhà vệ sinh thân thiện với người đi xe lăn
Chi phí khám chữa bệnh hợp lý
Phòng bệnh có quạt điện
Thái độ phục vụ bệnh nhân của y, bác sĩ tốt
Có cán bộ y tế trực thường xuyên
Không phải trả phí ngoài quy định (‘lót tay’) để được điều trị tốt hơn
Bác sĩ không chỉ định người nhà bệnh nhân đi mua thuốc tại một nhà thuốc tư nhân
Người bệnh không phải nằm chung giường

Điểm đánh giá chung về TTYT khu vực giảm mặc dù có một số cải thiện liên quan đến điều kiện vận hành cơ bản. Còn tồn tại khoảng cách đáng chú ý giữa định hướng chính sách và thực tiễn vận hành của y tế tuyến cơ sở.

Chủ đề 3: Độ phủ bảo hiểm y tế và tình trạng vượt tuyến



Mối quan hệ hai chiều với xu hướng vượt tuyến và nghịch lý so với bối cảnh chính sách

Vượt tuyến → tỉ lệ lượt khám chữa bệnh không được BHYT chi trả hoặc chi trả không đầy đủ có khả năng tăng → **BHYT phát huy tác dụng kém hơn thực tế** → người dân càng chủ động lựa chọn cơ sở y tế theo đánh giá chủ quan hơn là theo tuyến đăng ký (**khác tuyến**).

Luật BHYT sửa đổi (hiệu lực 01/07/2025) mở rộng quyền lợi bảo hiểm → **độ phủ thẻ cao** nhưng **đánh giá tác dụng giảm** gợi ý có khoảng trống chuyển đổi — quy định mới có hiệu lực pháp lý nhưng chưa được thực thi đầy đủ trong vận hành cơ sở.

Mức độ bao phủ BHYT tăng nhẹ nhưng điểm đánh giá về giá trị bảo vệ của BHYT lại giảm đồng đều giữa các nhóm dân cư — tín hiệu về khoảng trống giữa thiết kế chính sách và trải nghiệm thực tế.

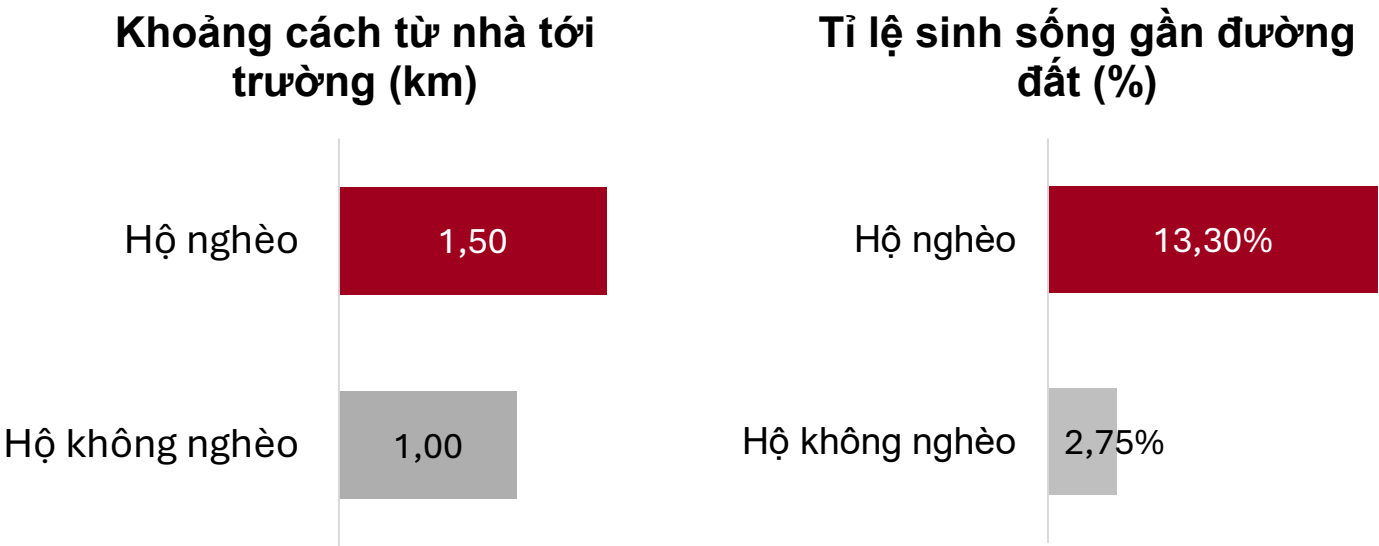
Chủ đề 3: Giáo dục tiểu học công lập — khả năng và điều kiện tiếp cận

Khả năng tiếp cận nhìn chung

CẢI THIỆN

- **Khoảng cách từ nhà tới trường** (trung vị): 1 km, tương tự trước sáp nhập => mạng lưới trường học ổn định
- **Thời gian di chuyển từ nhà tới trường** (trung vị): 5 phút, giảm nhẹ so với mức 7-8 phút trước sáp nhập => cải thiện về điều kiện di chuyển

...tuy nhiên, ẩn sau đó là khác biệt lớn đối với trẻ em thuộc hộ nghèo



Khả năng tiếp cận giáo dục tiểu học công lập cải thiện nhẹ, nhưng ẩn sau đó là khác biệt lớn đối với trẻ em thuộc hộ nghèo — vừa phải đi học xa hơn, vừa có tỉ lệ hộ dân sống gần đường đất cao gấp nhiều lần, khiến trải nghiệm đi học của trẻ dễ bị gián đoạn hơn.

Chủ đề 3” Giáo dục tiểu học công lập — đánh giá chất lượng của trường

? “Ông/bà thấy những đánh giá sau đây về điều kiện của trường tiểu học công lập nơi con/cháu mình học tập là đúng hay không đúng?”

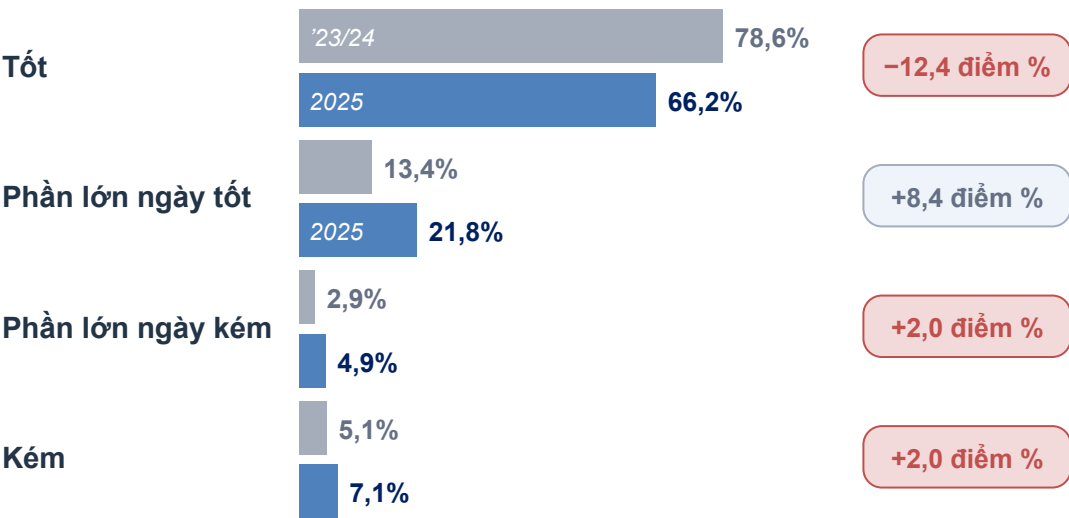
Trụ cột I: Hạ tầng cơ bản		Trụ cột II: Quản trị trường học, đạo đức học đường		Trụ cột III: Giáo dục hòa nhập	
Nhận định	Tỉ lệ trả lời "Không đúng"	Nhận định	Tỉ lệ trả lời "Không đúng"	Nhận định	Tỉ lệ trả lời "Không đúng"
Nhà vệ sinh sạch sẽ	8,43%	Lớp học có dưới 36 học sinh	20,28%	Có đường dốc và tay vịn cho học sinh đi xe lăn di chuyển dễ dàng	29,83%
Trường có trang thiết bị công nghệ thông tin hỗ trợ việc dạy và học trực tuyến	7,11%	Giáo viên không ưu ái những học sinh tham gia lớp học thêm ngoài giờ của mình	14,36%	Phòng học thân thiện với học sinh đi xe lăn	21,25%
Học sinh có nước sạch để uống tại trường	3,48%	Phụ huynh học sinh nhận được thông tin đầy đủ về tình hình thu chi của nhà trường	5,92%	Có nhà vệ sinh đủ rộng và phẳng cho xe lăn vào được	13,52%
Không có lớp nào phải học ca ba	2,51%	Không phải trả phí ngoài quy định (‘lót tay’) cho giáo viên/ban giám hiệu nhà trường để con, em mình được quan tâm hơn	4,88%		
Lớp học là nhà kiên cố	0,35%	Phụ huynh học sinh nhận được phản hồi thường xuyên của giáo viên về tình hình học tập của con em	3,28%		
Trung bình Trụ cột I	4.38%	Trung bình Trụ cột II	9,74%	Trung bình Trụ cột III	21,53%

Các tiêu chuẩn tối thiểu về hạ tầng đã được đáp ứng gần như toàn diện; tuy nhiên, khả năng quản trị sĩ số lớp học và tình trạng thiếu thiết kế hỗ trợ giáo dục hòa nhập cần được cải thiện.

Chủ đề 3: Môi trường sống — Chất lượng không khí & nguồn nước

Cảm nhận CHẤT LƯỢNG KHÔNG KHÍ — giảm rõ nét

Đánh giá chất lượng Không khí hiện tại (n = 9.170, p < 0,001)



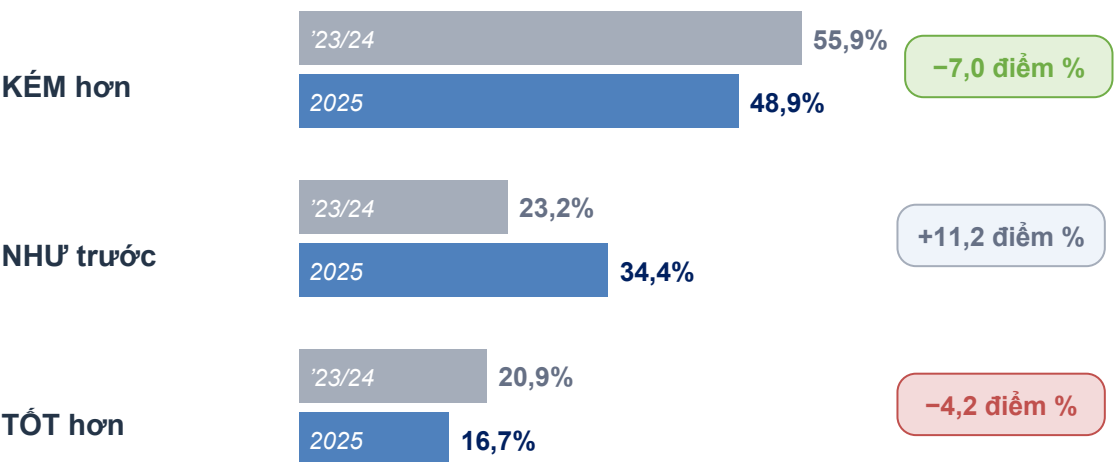
Đánh giá chất lượng không khí so với 3 năm trước

TỐT hơn	NHƯ trước	KÉM hơn
46,0% → 29,6% (-16,4 điểm %)	27,5% → 39,9% (+12,4 điểm %)	26,4% → 30,5% (+4,1 điểm %)
23/24 → 2025	23/24 → 2025	23/24 → 2025

Cảm nhận CHẤT LƯỢNG NƯỚC — bớt tiêu cực

Bối cảnh: phân tích trên NTL có sông/kênh/rạch /suối gần nhà ở **cả 2 vòng** (n = 3.053).

Chất lượng nước sông/kênh/rạch/suối so với 3 năm trước (p < 0,001)



Tín hiệu 1 chiều: tỉ lệ người cho rằng chất lượng nước xấu đi giảm (-7,0 điểm %), nhưng tỉ lệ chuyển sang 'như trước' tăng(+11,2 điểm %) — **chưa ghi nhận cải thiện rõ nét.**

Ý kiến của nhóm khuyết tật (1): Đặc điểm mẫu & mối quan tâm của NKT

Đặc điểm mẫu NKT (n = 299) — so sánh với mẫu PAPI (n= 4.633)

- Nông thôn: **63,88%**
- Dân tộc khác Kinh: **17,06%** (PAPI: 16,0%)
- Hộ nghèo: **16,39%** (PAPI: 3,2% — cao hơn ~5 lần)
- Nam / Nữ: **63,21% / 36,79%** (PAPI: 53,2% / 46,8%)
- Tuổi trung bình: **50** (21–88) (PAPI: 48,2)

Đánh giá về kinh tế hộ gia đình: Nhóm mẫu NKT bị quan hơn nhóm mẫu PAPI

53,36% NKT đánh giá kinh tế hiện nay **kém / rất kém**
PAPI: 14,99% (gấp ~3,6 lần)

50,00% NKT cho rằng **kém hơn 5 năm trước**
PAPI: 26,05% (gấp ~1,9 lần)

27,07% NKT kỳ vọng **kinh tế 5 năm tới tốt hơn**
PAPI 53,40% (~1/2)

MỐI QUAN TÂM HÀNG ĐẦU CỦA NKT · 3 nhóm vấn đề NTL cho rằng Nhà nước cần ưu tiên giải quyết · so sánh trực tiếp với nhóm mẫu PAPI

Dịch vụ công

42,38% NKT **53,00%** PAPI
Top 1 ở cả NKT và PAPI

- Chăm sóc sức khỏe / BHYT: **22,86%**
- Đường sá / giao thông: **18,57%**

Kinh tế

32,34% NKT **34,03%** PAPI
Top 2 ở cả NKT và PAPI

- Đói nghèo: **15,00%**
- Việc làm: **12,86%**

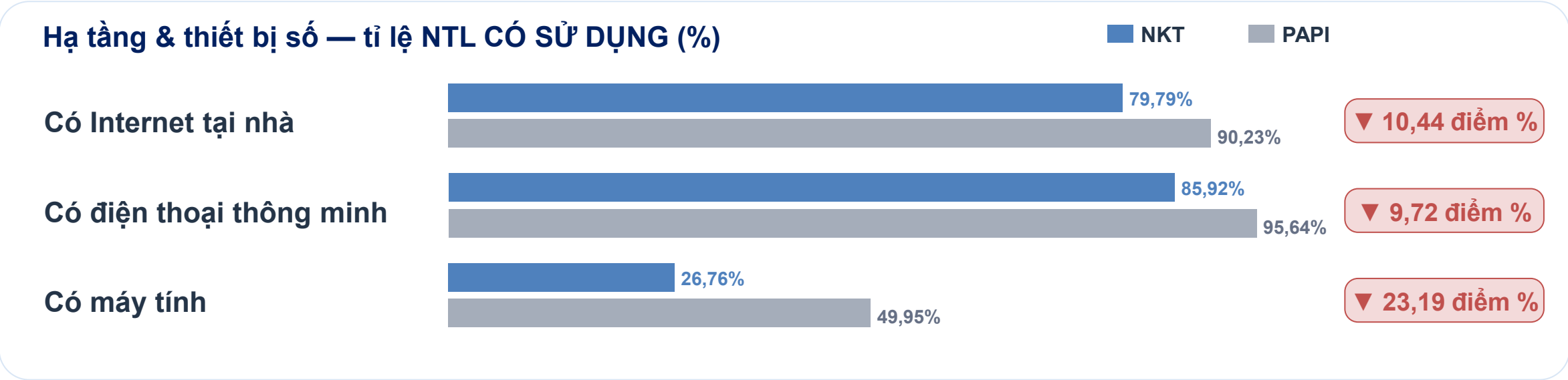
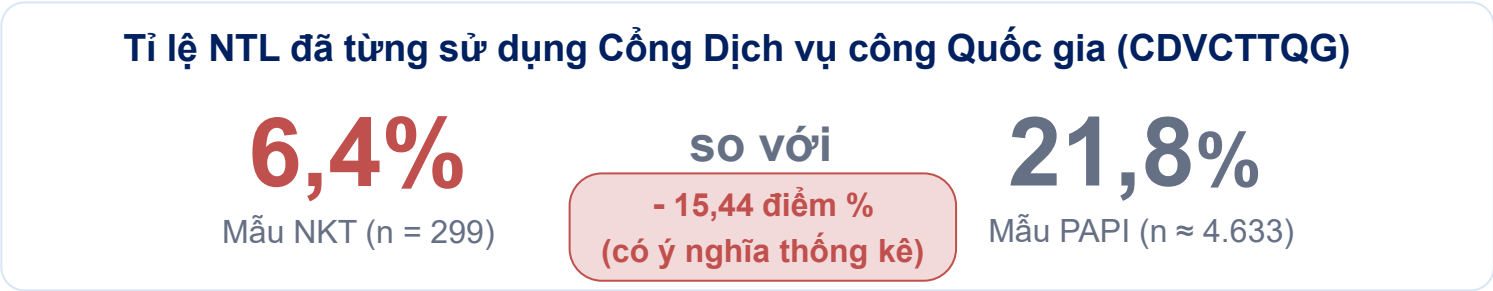
Quản trị — Hành chính

13,75% NKT **20,01%** PAPI
Top 3 ở cả NKT và PAPI

- Thủ tục hành chính: **12,14%**
(mong đơn giản hoá, rút ngắn thời gian, tiếp cận CDVCTTQG dễ hơn)

Nhóm mẫu NKT có tỉ lệ hộ nghèo cao hơn ~5 lần so với nhóm mẫu PAPI. NKT đánh giá kinh tế kém lạc quan hơn, và ưu tiên các vấn đề về dịch vụ công, kinh tế, thủ tục hành chính.

Ý kiến của nhóm khuyết tật (2): Khoảng cách số trong tiếp cận Cổng DVC Quốc gia



Khoảng cách số lớn giữa NKT và mẫu PAPI ở cả ba chiều: sử dụng CDVCTTQG, hạ tầng Internet và thiết bị — gợi ý tính cấp thiết của việc thiết kế kênh hỗ trợ trực tiếp song song với kênh trực tuyến.

Ý kiến của nhóm khuyết tật (3): Trải nghiệm thủ tục hành chính cấp xã

Trải nghiệm sử dụng dịch vụ hành chính công (TTHC) tại xã/phường — NKT vs PAPI

21,74% NKT đã làm TTHC trong 12 tháng qua (n≈65). Kiểm định: Welch t-test.

Chỉ số	NKT	PAPI	p-value
Mức hài lòng chung (1–5)	3,82	4,10	0,012**
Đội ngũ nhân viên thạo việc	82,43%	91,31%	0,053*
Phí/lệ phí được niêm yết công khai	69,64%	89,55%	0,002***
Không phải dùng 'cò' (môi giới)	100%	97,36%	0,000***
Đội ngũ nhân viên lịch sự, tôn trọng	92,86%	96,28%	0,237
Phải đi nhiều nơi / nhiều cửa	12,64%	11,26%	0,708
Không phải trả phí ngoài quy định	95,24%	96,20%	0,688
Nhận kết quả đúng lịch hẹn	88,37%	93,95%	0,119

Lưu ý diễn giải: tỉ lệ KHÔNG dùng 'cò' của NKT (100%) cao hơn, nhưng theo báo cáo có thể phản ánh hạn chế trong tiếp cận kênh hỗ trợ không chính thức chứ không nhất thiết là tính minh bạch cao hơn.

NKT đánh giá trải nghiệm TTHC cấp xã kém thuận lợi hơn (hài lòng thấp hơn, phí/lệ phí ít được niêm yết, đội ngũ nhân viên ít thạo việc hơn).



ĐÁNH GIÁ NHANH THỰC TRẠNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG TRONG BỐI CẢNH CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG 2 CẤP TẠI HAI TỈNH BẮC NINH VÀ HƯNG YÊN



Bối cảnh và cách tiếp cận

Chuyển đổi từ mô hình chính quyền địa phương 3 cấp sang 2 cấp nhằm tinh gọn bộ máy, giảm tầng nấc trung gian: **không chỉ là thay đổi về tổ chức mà là sự tái cấu trúc toàn diện cách thức vận hành của hệ thống hành chính**

Tiếp cận từ **góc nhìn của cán bộ, công chức**, những chủ thể trực tiếp thực thi, cho phép **nhận diện rõ hơn các chuyển động thực chất của quá trình cải cách**

Nhận diện các điểm nghẽn cốt lõi và đề xuất định hướng chính sách nhằm bảo đảm sự **tương thích giữa phân cấp thẩm quyền và điều kiện thực thi**

Khung phân tích – 4M

Cơ chế, chính sách (1. MECHANISM)

- Khung pháp lý (ổn định, phù hợp)
- Phân cấp, phân quyền
- Quy trình hành chính

Nguồn nhân lực (2. MANPOWER)

- Chất lượng
- Số lượng
- Động lực
- Cơ cấu

Hạ tầng kỹ thuật, điều kiện vận hành (3. MACHINERY)

- Điều kiện làm việc
- Máy móc (máy tính, scan, máy in...)
- Dữ liệu
- Liên thông dữ liệu

Tài chính, ngân sách (4. MONEY)

- Mức ngân sách
- Cơ chế chi ngân sách
- Chế độ đãi ngộ

**CẢM NHẬN CỦA
CÁN BỘ, CÔNG
CHỨC VỀ HIỆU
QUẢ CUNG ỨNG
DỊCH VỤ CÔNG**

Phương pháp nghiên cứu



**Phân tích
tài liệu**

01



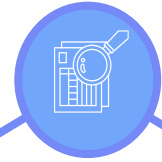
**Thảo luận nhóm
tập trung**

02



**Phỏng vấn sâu
bán cấu trúc**

03



**Quan sát và trải
nghiệm qui trình
cung ứng dịch vụ
công**

04

KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

01

Mô hình chính quyền địa phương 2 cấp làm thay đổi căn bản “**logic vận hành**” của hệ thống quản trị địa phương, nơi **cấp cơ** sở trở thành nút trung tâm trong chuỗi cung ứng dịch vụ công.

02

Sự dịch chuyển **đồng thời nhưng chưa đồng đều** của bốn trụ cột 4M: (1) **Cơ chế, chính sách** (thể chế); (2) Nguồn nhân lực (con người trong bộ máy), (3) **Hạ tầng kỹ thuật – công nghệ**; và (4) **Tài chính – ngân sách**

03

Dẫn tới một số **hạn chế, bất cập** trong giai đoạn chuyển tiếp, đồng nghĩa với **dư địa** để tiếp tục đổi mới, thích ứng và là **cơ hội phát triển bền vững**

Một số ghi nhận ban đầu

- Giảm tầng nấc trung gian
- Tăng thẩm quyền cho chính quyền địa phương
- Chính quyền địa phương chủ động và linh hoạt hơn
- Cơ hội tiếp tục cải thiện triển khai mô hình chính quyền 2 cấp trong thời gian tới

1. Cơ chế, chính sách

01

Chủ yếu dừng ở việc “tái phân bổ thẩm quyền” hơn là “tái thiết kế quy trình”

02

Quyền hạn đã được chuyển giao nhanh hơn so với tốc độ chuẩn hóa các quy trình nội bộ tương ứng, dẫn đến hiện tượng “thể chế đi trước, vận hành theo sau”

03

TTHC có xu hướng đơn giản hóa đối với người dân; nhưng trong thực tế các quy trình xử lý nội bộ lại trở nên phức tạp hơn do thiếu chuẩn hóa, thiếu liên thông, thiếu hướng dẫn chi tiết và thiếu ổn định



“Đất đai có nhiều qui định của các Bộ, ban ngành. Trình tự qui định không rõ ràng. Nếu người dân nộp đơn ở Bộ phận một cửa, [thì] cán bộ phải đo đạc, [xem] có tranh chấp không. Nguồn gốc đất do người dân tự kê khai. Cơ chế tiền sử dụng đất khá thông thoáng nên người dân kê khai thoải mái. [Nhưng] thời gian đo đạc không tính vào thời gian xử lý, nguy cơ quá hạn. Bộ thủ tục chỉ cần đơn cho công dân, nhưng thủ tục nội bộ không rõ ràng. Đơn giản với công dân nhưng phức tạp với chính quyền, gây khó khăn cho cán bộ giải quyết thủ tục.”

(Nữ, Giám đốc Trung tâm phục vụ hành chính công phường).



“Trung ương không trả lời vào câu hỏi của địa phương, các Bộ, ngành hướng dẫn không đi thẳng vào vấn đề.”

(Nam, Phó Giám đốc Sở Nội vụ)

2. Nguồn nhân lực

01

“Quá tải chức năng”: khối lượng, tính chất công việc chưa tương xứng với số lượng, chất lượng, mức độ đãi ngộ cho cán bộ, công chức

02

Vừa thừa, vừa thiếu công chức có chuyên môn, năng lực giải quyết công việc

03

Lắp ghép cơ học (cán bộ, công chức của huyện/xã cũ; cán bộ, công chức từ tỉnh về) gây xáo trộn

04

Chính quyền cấp xã chưa được giao biên chế cụ thể

05

Cán bộ, công chức chưa hiểu rõ mô hình chính quyền địa phương 2 cấp



“Công chức cấp xã cũ chưa kịp thích nghi đầy đủ với các nhiệm vụ mới có tính chất tương đồng với nhiệm vụ của cấp huyện trước đây, đòi hỏi trình độ chuyên môn và kỹ năng nghiệp vụ cao hơn. Trong khi đó, công chức cấp huyện cũ lại gặp khó khăn trong nắm bắt tình hình thực tiễn tại cơ sở, cũng cần thời gian để điều chỉnh phương thức làm việc.”

(Nữ, Phó Chủ tịch xã)



“Các phòng chuyên môn rất áp lực, toàn Báo cáo hỏa tốc cho nhiều chuyên môn, nhiều việc. Chủ yếu có 3 người làm.”

(Nữ, Phó Phòng Văn hóa – Xã hội xã)



“Phòng Văn hóa - Xã hội với khoảng 12 nhân sự nhưng phải đảm đương khối lượng công việc tương đương chức năng, nhiệm vụ của 6 sở, ngành cấp tỉnh, bao gồm nhiều lĩnh vực chuyên sâu. Phòng Kinh tế (hoặc Kinh tế, hạ tầng, đô thị) phải thực hiện khối lượng nhiệm vụ tương đương 4 sở, ngành cấp tỉnh. Phường Việt Yên có 49 cán bộ phục vụ cho trên 66.000 dân, tương ứng mỗi cán bộ phục vụ khoảng 1.347 dân.”

(Nữ, Phó Chủ tịch phường)

3. Hạ tầng kỹ thuật và công nghệ

01

Dữ liệu phân mảnh, chưa được số hóa đầy đủ, chưa có sự liên thông giữa các hệ thống; điều kiện hạ tầng kỹ thuật còn phân tán; trang thiết bị cũ, một số chưa đáp ứng được yêu cầu công việc hàng ngày.

02

Công nghệ không những chưa giải quyết được các điểm nghẽn mà đôi khi còn làm phát sinh các tầng trung gian mới, khiến cán bộ, công chức vất vả hơn

03

Chưa tạo ra chuyển đổi mang tính cấu trúc. Hạ tầng vận hành chính quyền cấp xã nói chung chưa đáp ứng yêu cầu. Khoảng cách trong điều kiện công tác giữa chính quyền đô thị và chính quyền nông thôn, các xã vùng sâu, vùng xa vẫn còn lớn.



“Lĩnh vực hộ tịch, công dân nhập có quá nhiều trường [phải nhập liệu]. Giao diện rối mắt. Có những trường không cần thiết, trùng nhau. Người dân thao tác rất mất thời gian.”

(Nữ, Giám đốc Trung tâm phục vụ hành chính công phường)



“Hạ tầng kỹ thuật vẫn chưa đồng bộ, từ hệ thống phần mềm, dịch vụ công trực tuyến, kết nối dữ liệu, chữ ký số, con dấu điện tử đến quy trình vận hành đều chưa đạt được sự ổn định và thông suốt cần thiết.”

(Nam, Phó Giám đốc Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh)

4. Tài chính, ngân sách

01

Vẫn còn tình trạng **thiếu đồng bộ** giữa định hướng cải cách và phân bổ nguồn lực



02

Chưa thực sự **ưu tiên** cho các **nhiệm vụ then chốt**, có tính **dài hạn**



03

Một số **nhiệm vụ** chưa được cấp **ngân sách** tương ứng



04

Mức lương của cán bộ, công chức **chưa phản ánh đầy đủ** khối lượng và tính chất công việc theo mô hình mới





HÀM Ý CHÍNH SÁCH TỪ THỰC TIỄN VÀ ĐỀ XUẤT



Hàm ý từ kết quả khảo sát người dân

1 Cổng Dịch vụ công Quốc gia

- ▶ **Thu hẹp khoảng cách số**, nâng cao kỹ năng số cho người dân, đặc biệt ở nhóm người cao tuổi, thu nhập thấp, cư dân nông thôn, người khuyết tật
- ▶ **Cải thiện trải nghiệm người dùng** (đơn giản hóa quy trình, giảm nhập liệu trùng lặp, cùng thiết kế, bảo vệ dữ liệu);

2 Thủ tục hành chính xã/phường

- ▶ **Đầu tư nâng cao năng lực của chính quyền cấp cơ sở**, tập trung cải thiện năng lực thực thi công vụ của công chức cấp xã; điều kiện làm việc của công chức)
- ▶ **Cắt giảm thủ tục, giảm số bước thực hiện, số lần đi lại cho người dân**, nhất là với các thủ tục liên thông, liên ngành như đất đai;

3 Y tế công lập

- ▶ **Phân cấp, phân quyền cho y tế tuyến xã** để các trạm y tế tuyến xã chủ động hơn trong việc khám, chữa bệnh ban đầu cho người dân.

4 Giáo dục tiểu học

- ▶ **Chuyển đo lường từ đầu vào sang chất lượng đầu ra** (sĩ số lớp, chất lượng, hoà nhập).

5 Môi trường sống

- ▶ **Cải thiện chất lượng không khí** nơi tập trung dân cư
- ▶ **Làm sạch các nguồn nước sinh hoạt** (sông, hồ, suối, ...)

Củng cố năng lực và đồng bộ triển khai tại cấp cơ sở — nơi người dân tiếp xúc trực tiếp với chính quyền/sử dụng dịch vụ công — là ưu tiên cấp bách trong giai đoạn đầu vận hành mô hình CQĐP 2 cấp.

Hàm ý từ nghiên cứu trường hợp



Cấp cơ sở

cần được “**tăng
năng lực vận hành**”
trong thực tiễn, **tăng
thu nhập cho CB, CC**



Cấp trung ương

phải “**bảo đảm
điều kiện nền
tảng**” ở cả 4 yếu tố
đầu vào của hệ
thống



Các bộ, ngành

Các bộ, ngành đóng
vai trò “**thiết kế lại hệ
thống**” theo hướng
“đồng kiến tạo”

1. Đề xuất đối với cấp địa phương

01

Thích ứng linh hoạt

02

Chuẩn hóa quy trình xử lý hồ sơ trong quyền hạn cho phép

03

Phân công lại nhiệm vụ theo hướng rõ trách nhiệm cá nhân, tăng cường phối hợp liên bộ phận

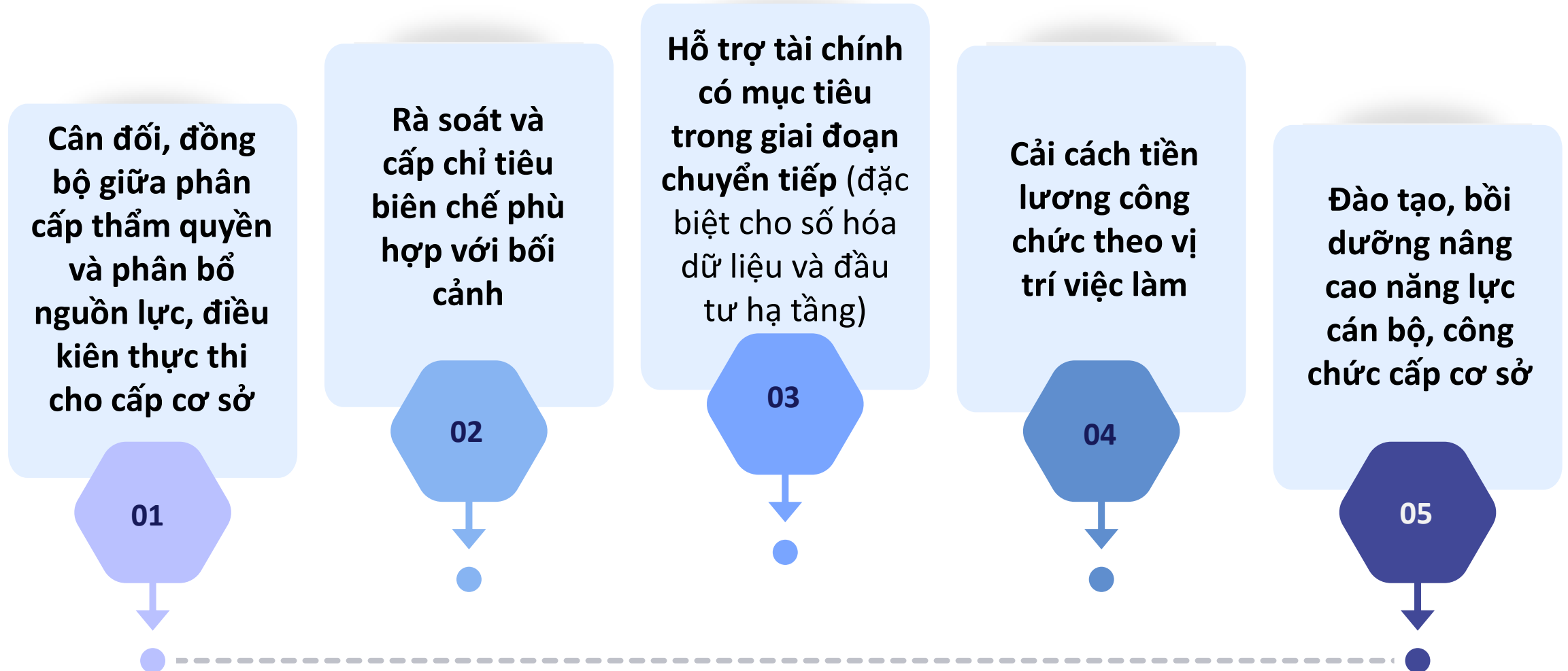
04

Thiết lập cơ chế điều phối linh hoạt theo khối lượng công việc và nhân sự thực tế

05

Chủ động đào tạo theo nhu cầu thực tiễn, đặc biệt là kỹ năng xử lý đa lĩnh vực, kỹ năng số và giải quyết tình huống, phản ánh đúng yêu cầu mới đối với cán bộ cấp cơ sở

2. Đề xuất đối với Chính phủ



3. Đề xuất đối với các Bộ, ngành

01

Hoàn thiện, đồng bộ, liên thông dữ liệu; tăng tính ổn định của hệ thống quản trị dữ liệu (Bộ Công an và Bộ KH-CN)

02

Ổn định chính sách và có chính sách ổn định sau quá trình sắp xếp lại; bảo đảm nhất quán trong thực thi

03

Cơ chế phân bổ biên chế linh hoạt theo khối lượng công việc; xây dựng khung tổ chức chính quyền địa phương 2 cấp theo hướng ổn định (Bộ Nội vụ)

04

Chuyển dịch từ tư duy “quản lý đầu vào” sang “quản trị theo năng lực và kết quả” (các Bộ, ngành phụ trách các lĩnh vực dịch vụ công, y tế, giáo dục, dịch vụ công ích)

05

Hoàn thiện các quy định pháp lý, làm rõ ranh giới giữa phân cấp, phân quyền và ủy quyền (các Bộ, ngành liên quan đến cung ứng dịch vụ công)

06

Cải thiện chất lượng hướng dẫn chuyên môn từ trung ương nhằm giảm thiểu tình trạng lúng túng, né tránh trách nhiệm và “xin ý kiến vượt cấp”

XIN CẢM ƠN!

Đơn vị thực hiện



Đơn vị đồng tài trợ



Government
of Ireland
International
Development
Programme

