



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



Australian
Aid



Trung tâm Nghiên cứu Phát triển
và Hỗ trợ Cộng đồng

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



PAPI

www.papi.org.vn

Chỉ số Hiệu quả Quản trị
và Hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam

Kinh nghiệm sử dụng dữ liệu nhằm tăng cường hiệu quả quản trị nhà nước và một số khuyến nghị thúc đẩy quản trị tiên lượng

Bài trình bày tại Tọa đàm “Khai thác hiệu quả dữ liệu trong khu vực Nhà nước trên cơ sở đảm bảo an ninh, an toàn dữ liệu và quyền riêng tư của Công dân” của Hội Truyền thông số Việt Nam

Người trình bày: Đỗ Thanh Huyền,
Chuyên gia phân tích chính sách công, Chương trình phát triển Liên Hợp Quốc tại Việt Nam

Hà Nội, 28/12/2022

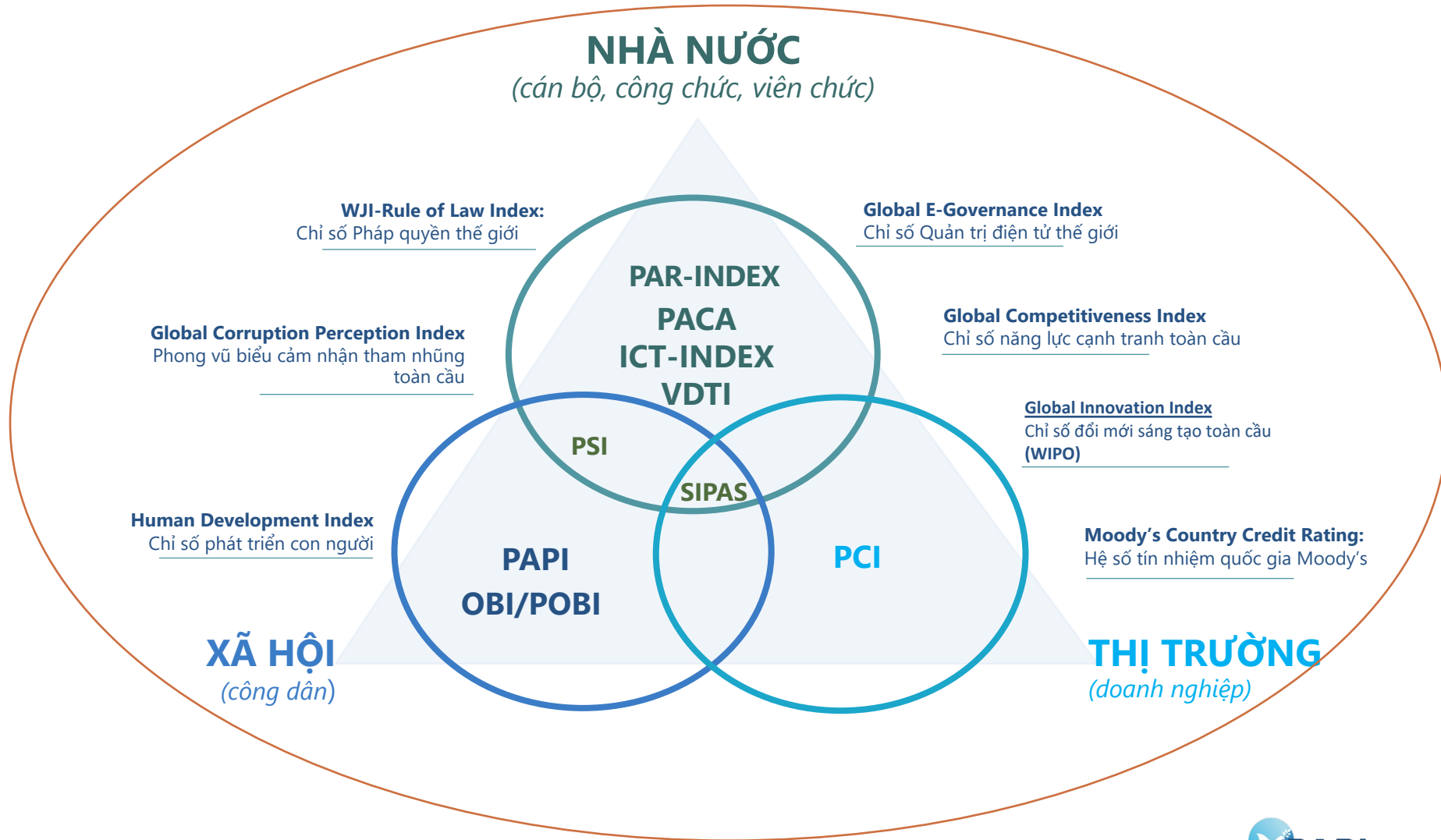


Nội dung chính

- Chỉ số Hiệu quả quản trị và Hành chính công cấp tỉnh: nhiệt kế đo lường hiệu quả quản trị địa phương và hỗ trợ dự báo quản trị công
- Những nghiên cứu 'hậu-PAPI': đóng góp vào dữ liệu lớn nhằm tiên lượng những vấn đề ưu tiên trong quản trị công
- Những sáng kiến từ địa phương góp phần thúc đẩy khả năng dự báo trong quản trị địa phương
- Ba đề xuất chính



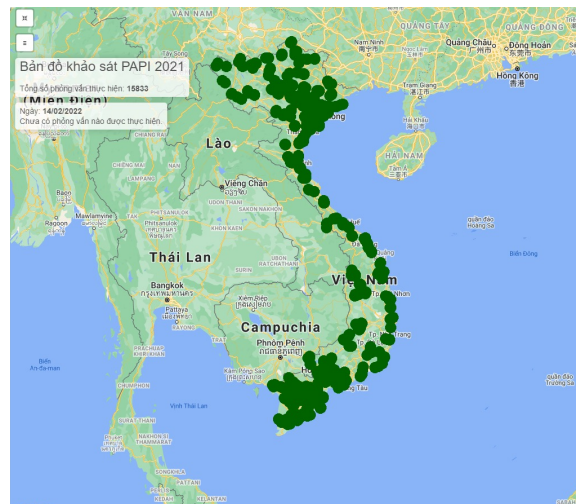
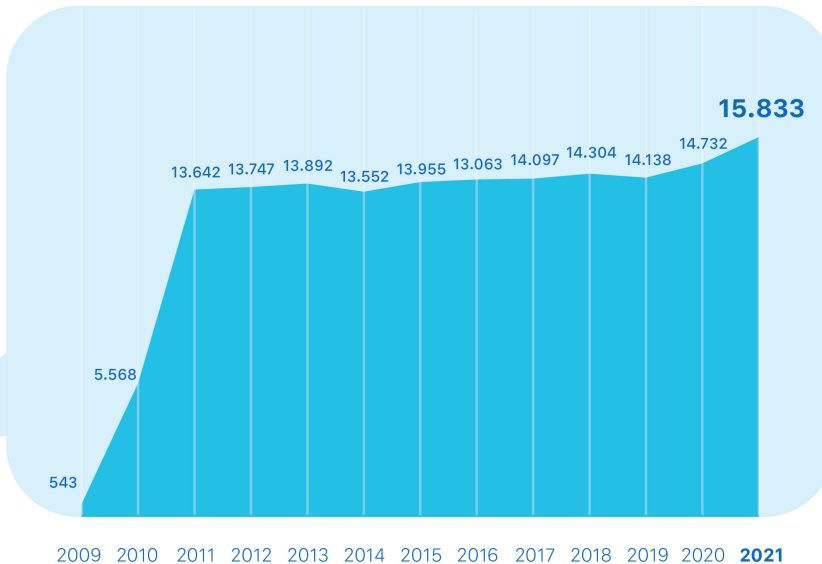
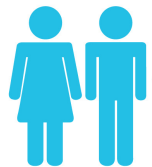
Những bộ chỉ số đo lường quản trị và điều hành liên quan tới Việt Nam





Tổng quan về khảo sát PAPI

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

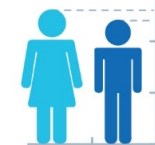
Tổng điều tra dân số và nhà ở năm 2019



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:

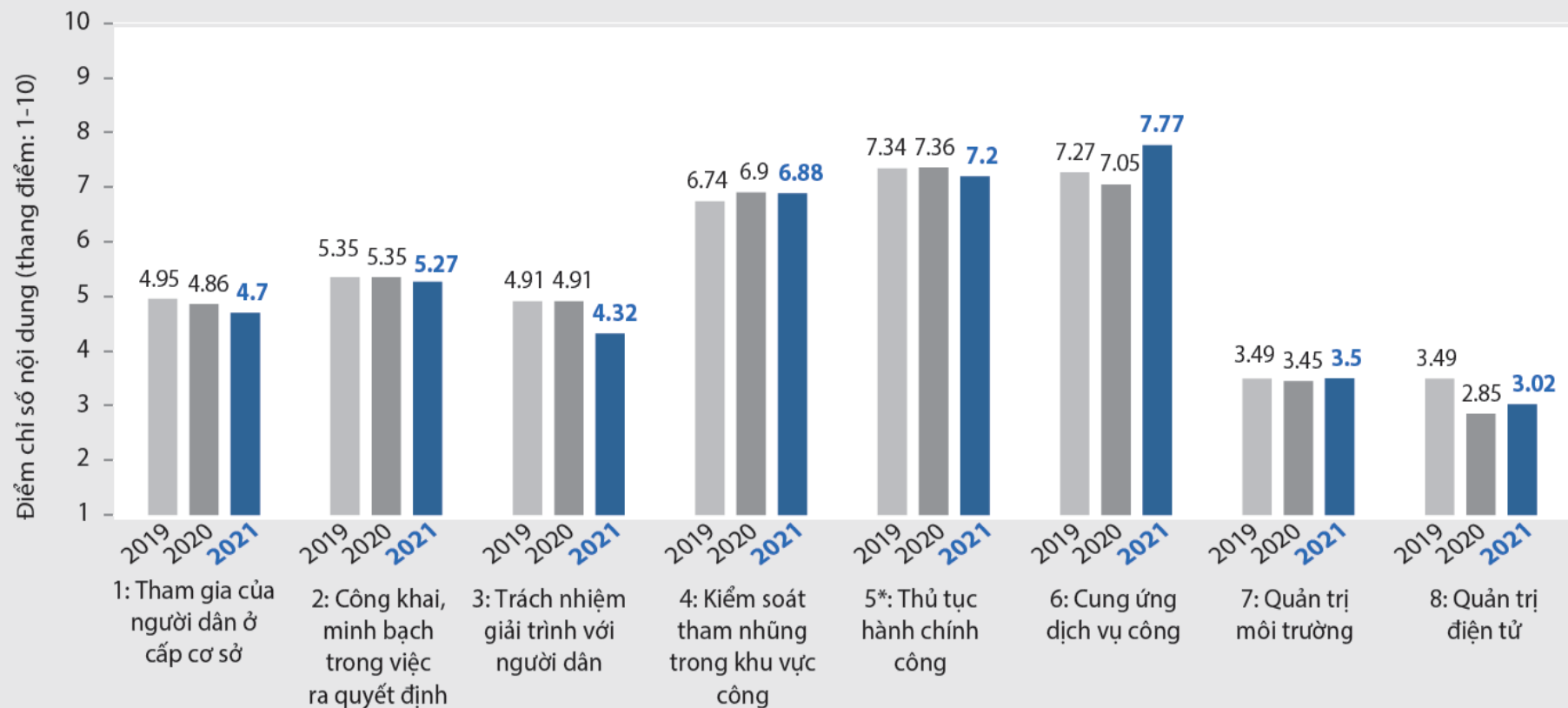


45-60 phút

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



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

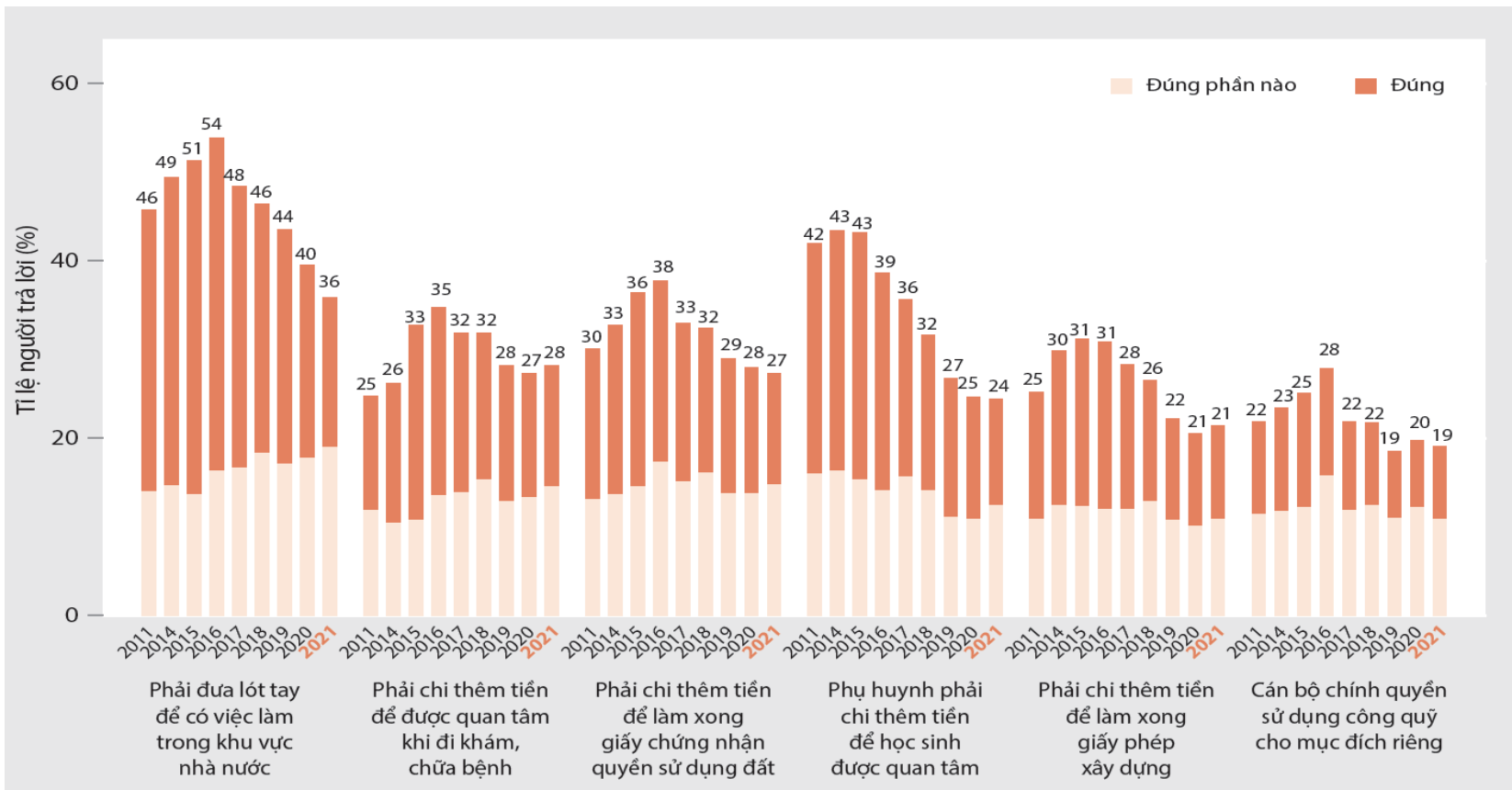


* Ghi chú: Chỉ số nội dung 5: Thủ tục hành chính công đã được cấu trúc lại trong năm 2021, vì vậy so sánh điểm số qua hai năm 2020 và 2021 chỉ mang tính tương đối.



Hiện trạng vôi vĩnh ở bệnh viện công tuyến huyện/quận có xu hướng gia tăng trong năm 2021

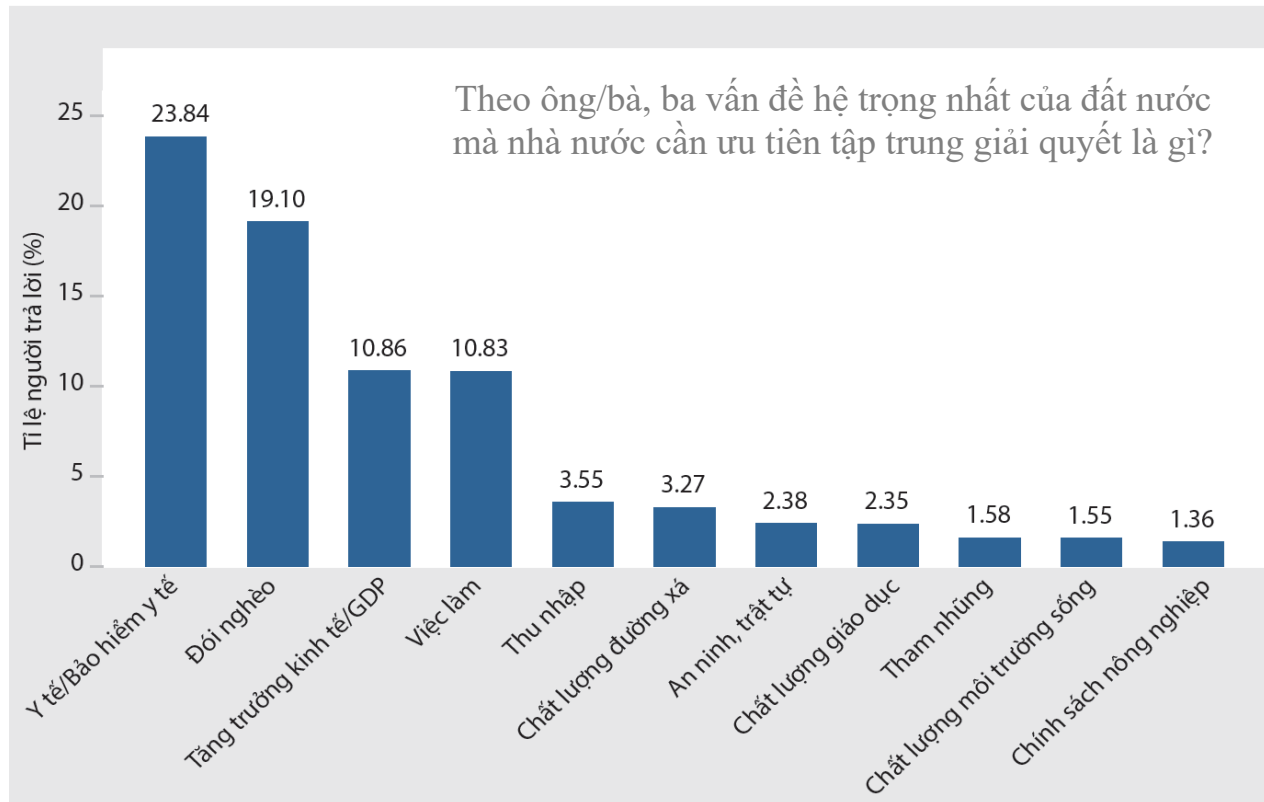
- Tỉ lệ người trả lời cho biết bệnh nhân/người nhà bệnh nhân vẫn phải 'lót tay' để được khám, chữa bệnh tốt hơn ở bệnh viện công tuyến huyện tăng từ 27% năm 2020 lên 28% năm 2021
- Tỉ lệ người trả lời cho phải đưa lót tay để có việc làm trong khu vực nhà nước vẫn cao, dù đang có xu hướng giảm dần





Y tế/bảo hiểm y tế trở thành vấn đề đáng quan ngại nhất trong năm 2021

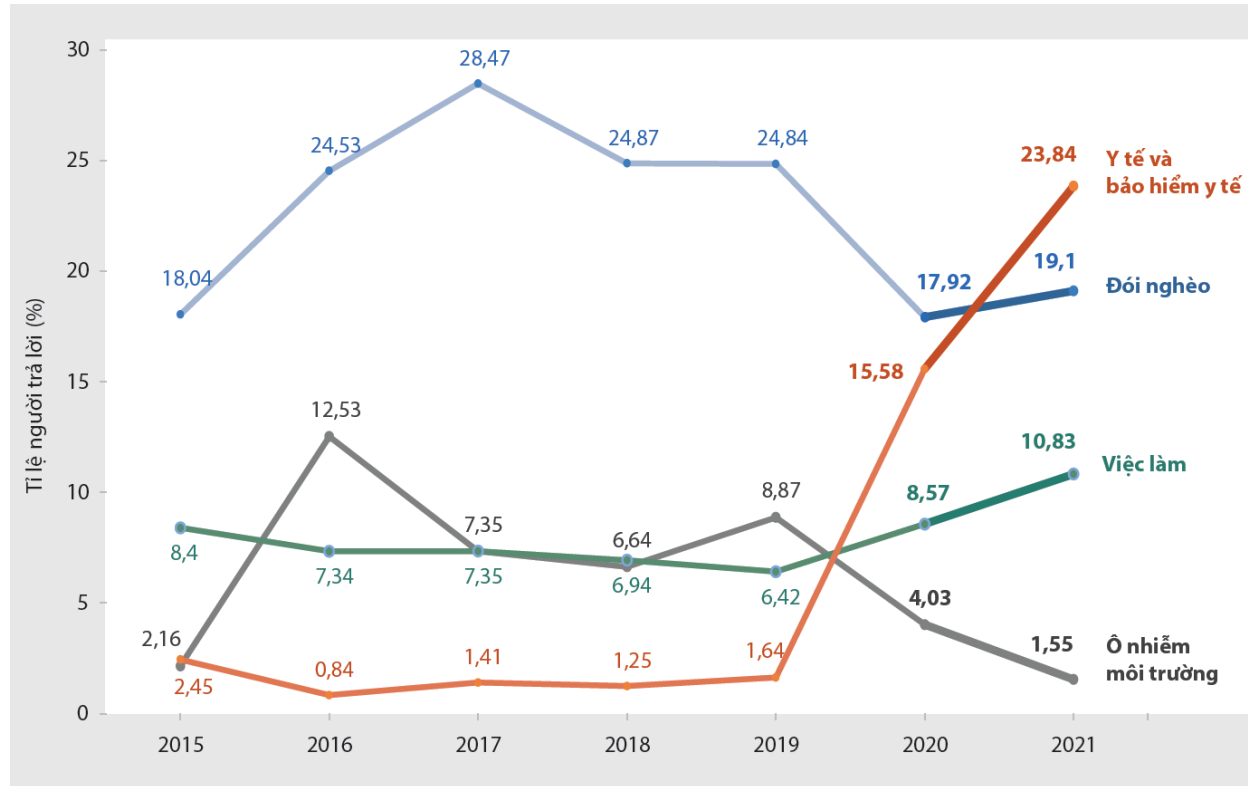
1. Y tế/Bảo hiểm y tế (23%)
2. Đói nghèo (19%)
3. Tăng trưởng kinh tế/Tổng sản phẩm quốc nội GDP (11%)





Thay đổi lớn trong những vấn đề đáng quan ngại nhất từ năm 2015 đến năm 2021

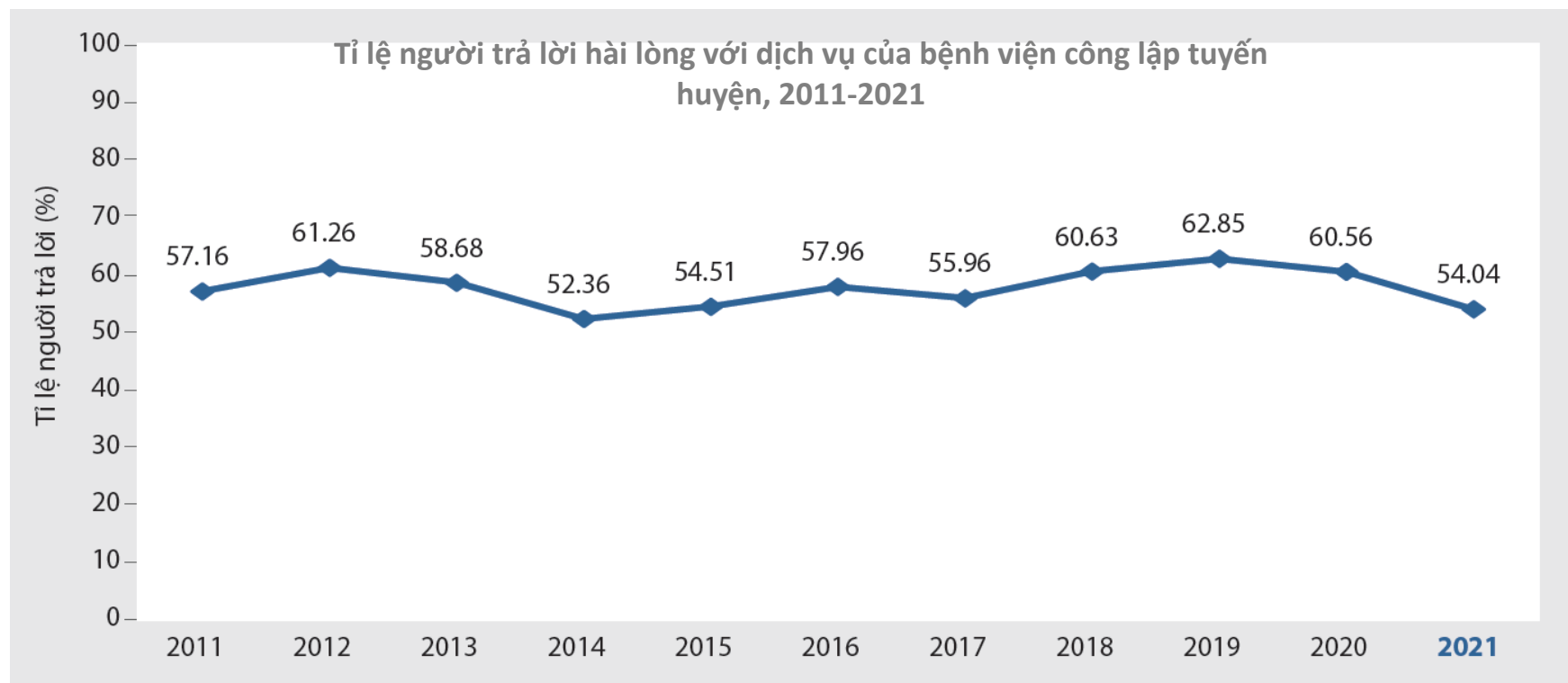
- Quan ngại về **y tế/ bảo hiểm y tế** và **việc làm** gia tăng
- Quan ngại về **ô nhiễm môi trường** giảm, trong khi hơn 70% người dân lựa chọn bảo vệ môi trường cần được ưu tiên, cho dù phải hy sinh phần nào kết quả tăng trưởng kinh tế.





Tỉ lệ người dùng hài lòng với dịch vụ bệnh viện công tuyến huyện/quận giảm mạnh năm 2021

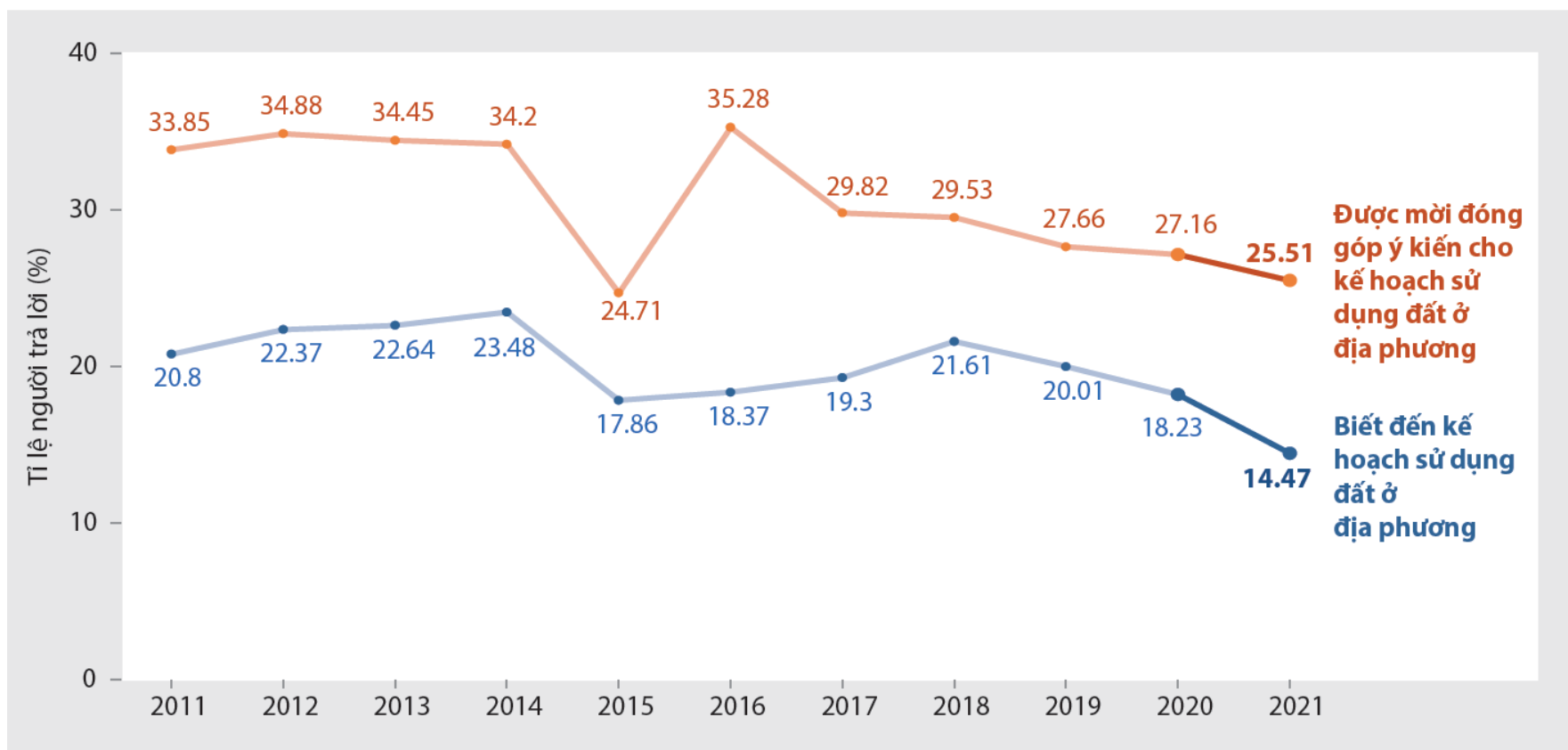
- Điều gì khiến cho người dân quan ngại hơn về vấn đề y tế/bảo hiểm y tế?
- **Sức ép gia tăng trong năm 2021** do đại dịch COVID-19 có thể đã **ảnh hưởng mạnh tới chất lượng dịch vụ** của bệnh viện tuyến dưới **dẫn tới mức độ hài lòng thấp hơn.**





Thực hiện công khai thông tin đất đai có xu hướng kém đi kể từ năm 2018

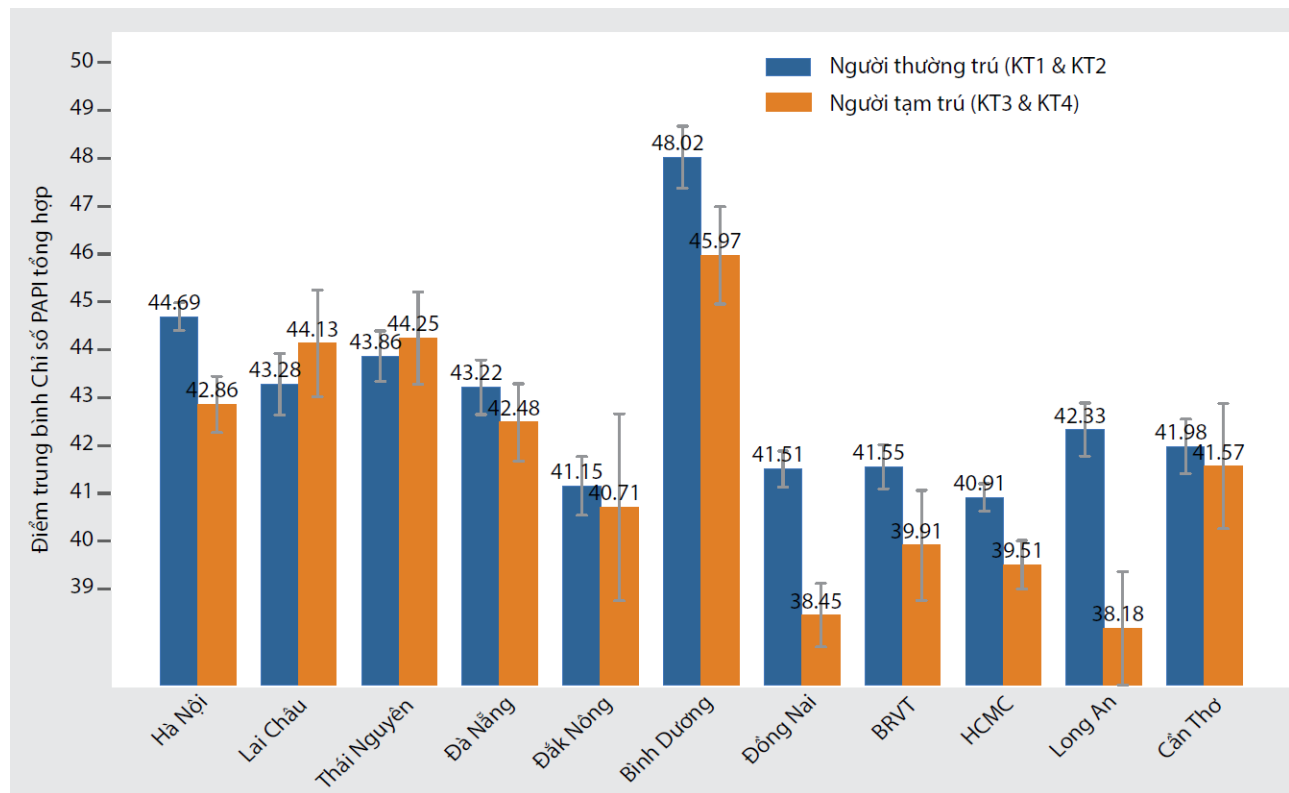
- **Tỉ lệ người trả lời cho biết họ biết đến kế hoạch sử dụng đất giảm từ 29% năm 2018 xuống 14% năm 2021.**
- **Tỉ lệ được mời tham gia đóng góp ý kiến cho kế hoạch sử dụng đất ở địa phương cũng giảm xuống.**





Khác biệt trong kết quả đánh giá giữa người thường trú và người tạm trú theo các tỉnh có tỉ suất nhập cư ròng dương, 2021

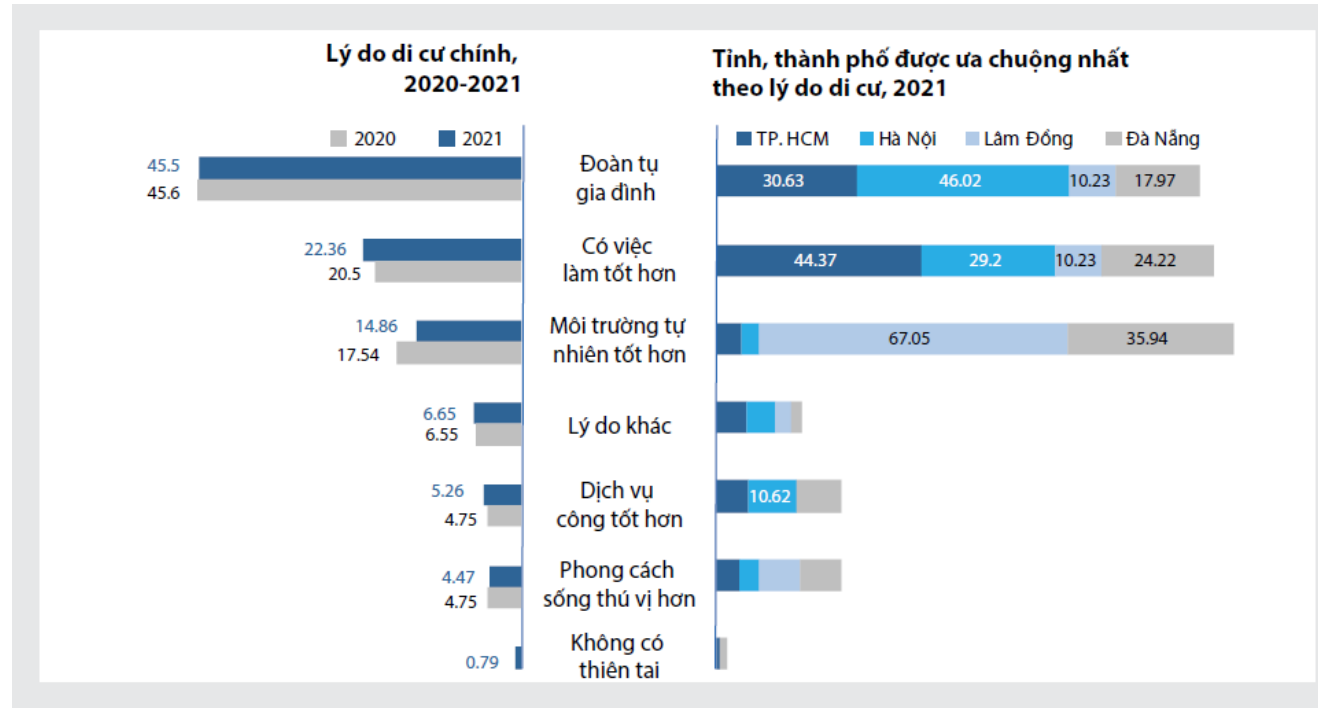
- Người tạm trú ở Long An trải nghiệm sự bất bình đẳng trong quản trị công nhiều nhất trong số 11 tỉnh, thành phố.
- Người tạm trú ở Đồng Nai, Bình Dương, Bà Rịa-Vũng Tàu và TP. HCM trải nghiệm sự bất bình đẳng ở mức vừa.
- Ngược lại, người tạm trú ở Lai Châu, Thái Nguyên có trải nghiệm khá tích cực hơn so với người thường trú. Nhiều người trong số họ làm trong lĩnh vực du lịch ở hai địa phương này.





Lý do chính khiến người trả lời có ý định di cư tới một số địa phương từ 2020-2021, và 4 địa phương được ưa chuộng nhất năm 2021

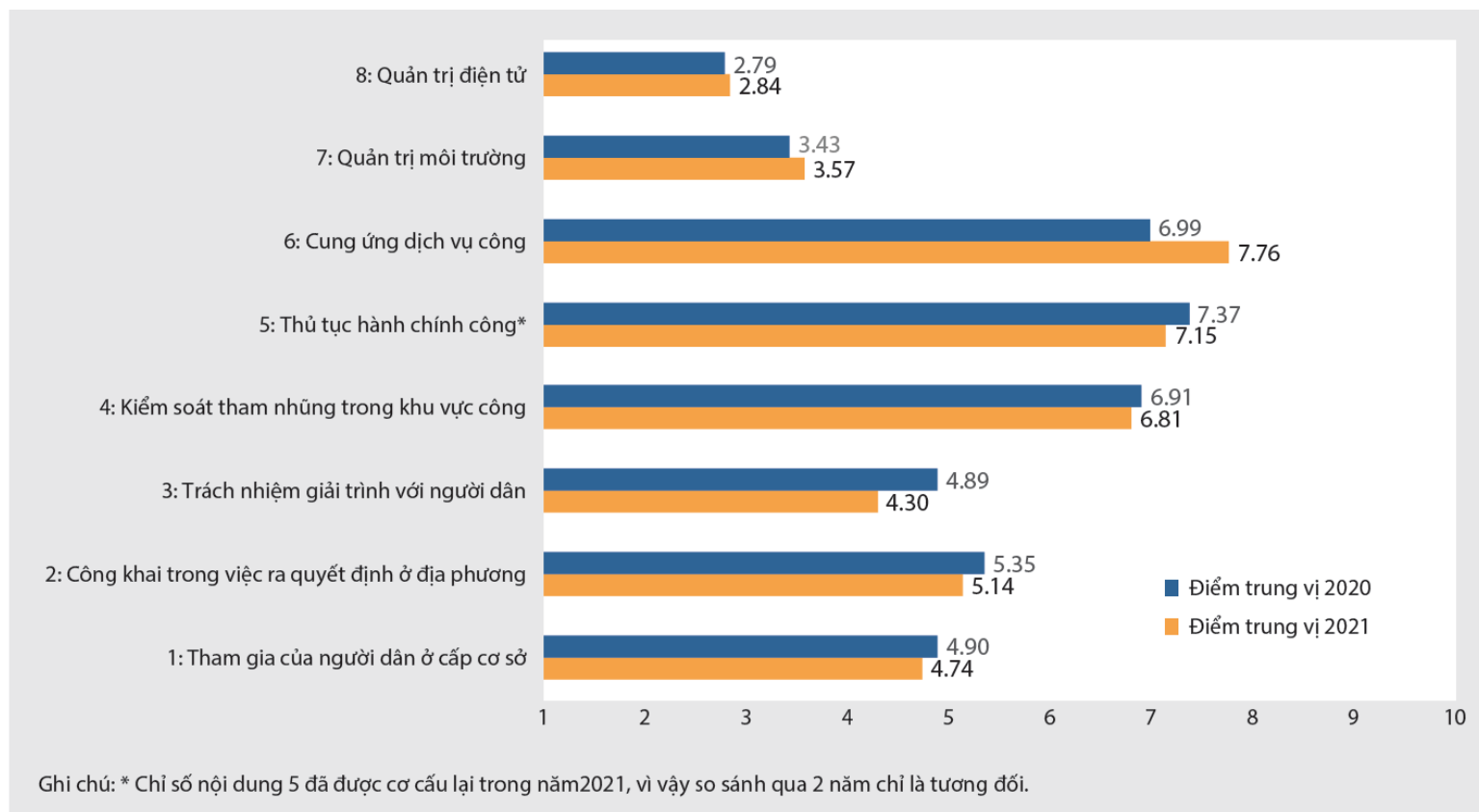
- **Đoàn tụ gia đình:** lý do chính thứ nhất (tới Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh là chủ yếu)
- **Có việc làm tốt hơn:** lý do chính thứ hai (tới TP. Hồ Chí Minh, Hà Nội, Đà Nẵng)
- **Môi trường tự nhiên tốt hơn:** lý do chính thứ ba (tới Lâm Đồng, Đà Nẵng)





So sánh điểm trung vị theo chỉ số lĩnh vực nội dung qua hai năm 2020-2021

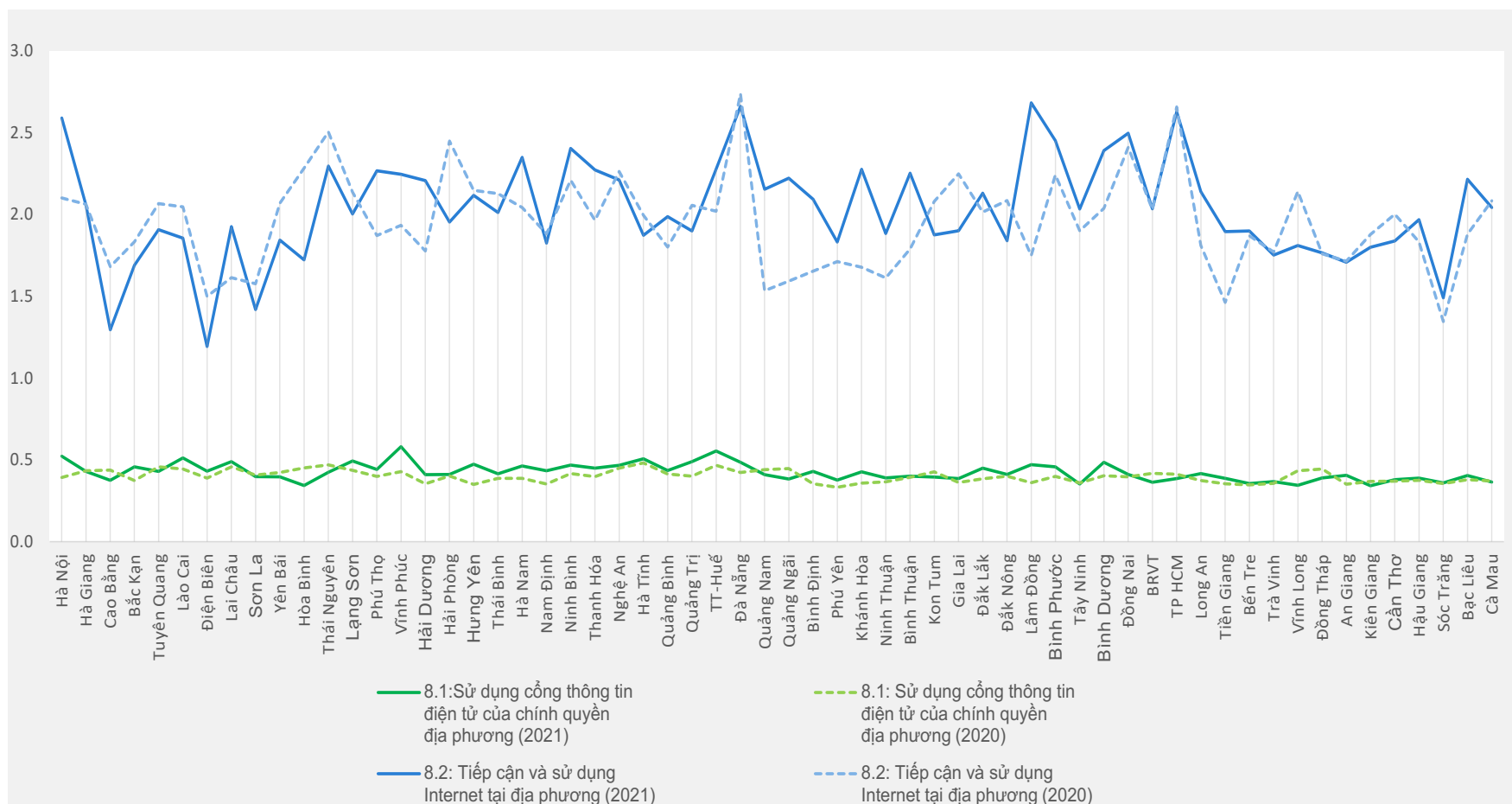
- 30 tỉnh, thành phố đạt mức điểm cao hơn ở ba chỉ số nội dung 'Cung ứng dịch vụ công', 'Quản trị môi trường' và 'Quản trị điện tử'.
- 30 tỉnh, thành phố đạt mức điểm thấp hơn ở 5 chỉ số nội dung gồm 'Tham gia của người dân ở cấp cơ sở', 'Công khai, minh bạch trong việc ra quyết định ở địa phương', 'Trách nhiệm giải trình với người dân' và 'Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công'.





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

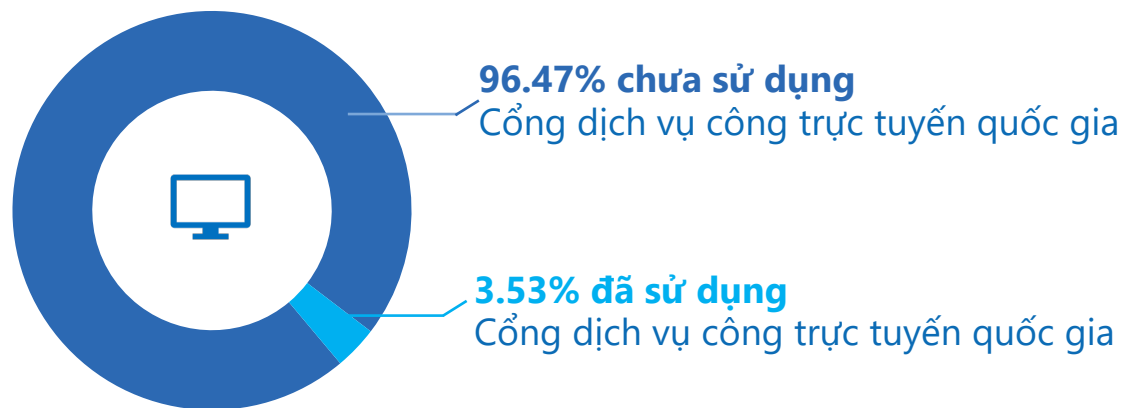
- Các tỉnh Bình Dương, Bình Phước, Hà Nội, Hưng Yên, Lâm Đồng, Thừa Thiên-Huế và Vĩnh Phúc có một số tiến bộ trong cung ứng dịch vụ hành chính công điện tử.
- Ngược lại, Cao Bằng, Hòa Bình, Quảng Ngãi và Vĩnh Long đạt điểm thấp hơn năm 2020.



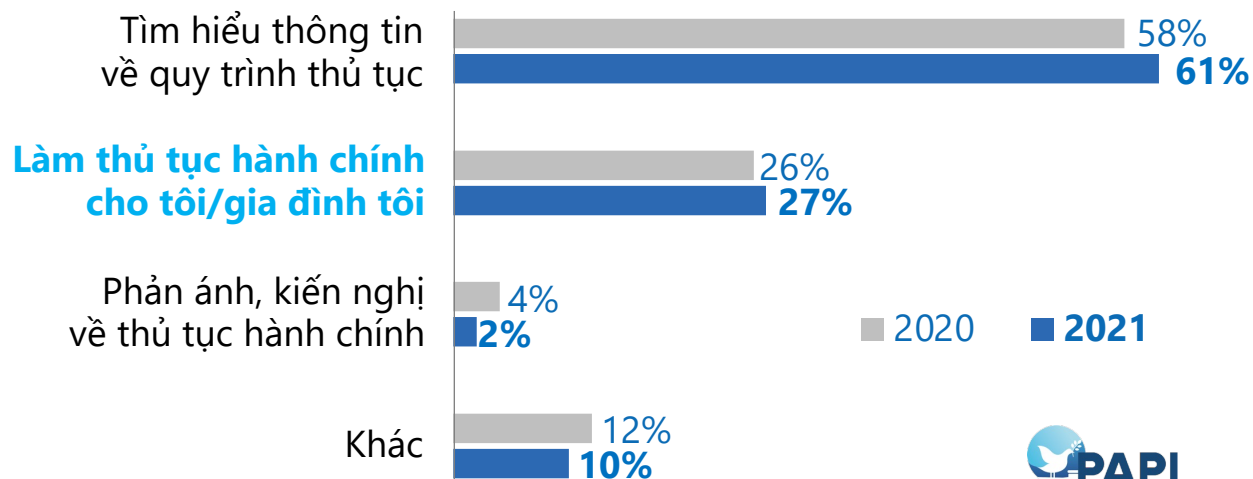


Tỉ lệ người đã sử dụng Cổng dịch vụ công quốc gia năm 2021

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

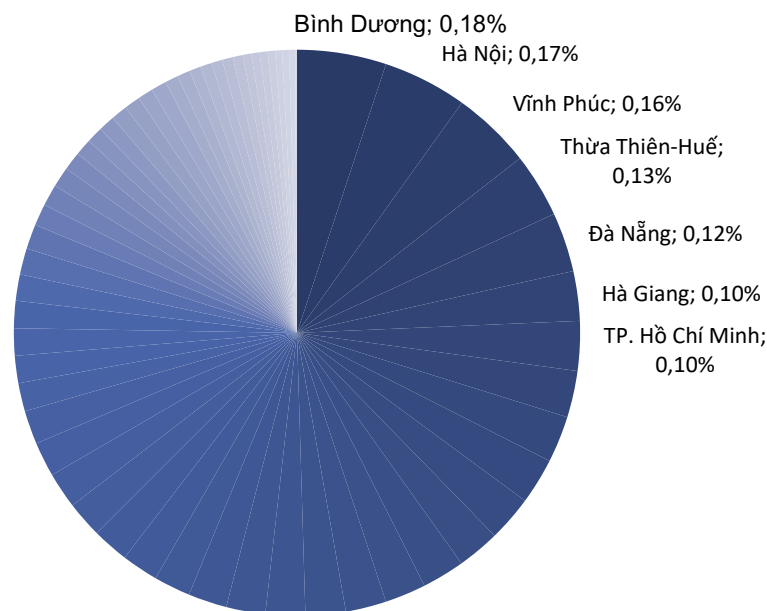


Trong số đó, chưa đến 1% sử dụng cho mục đích làm thủ tục hành chính cho cá nhân hoặc gia đình





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

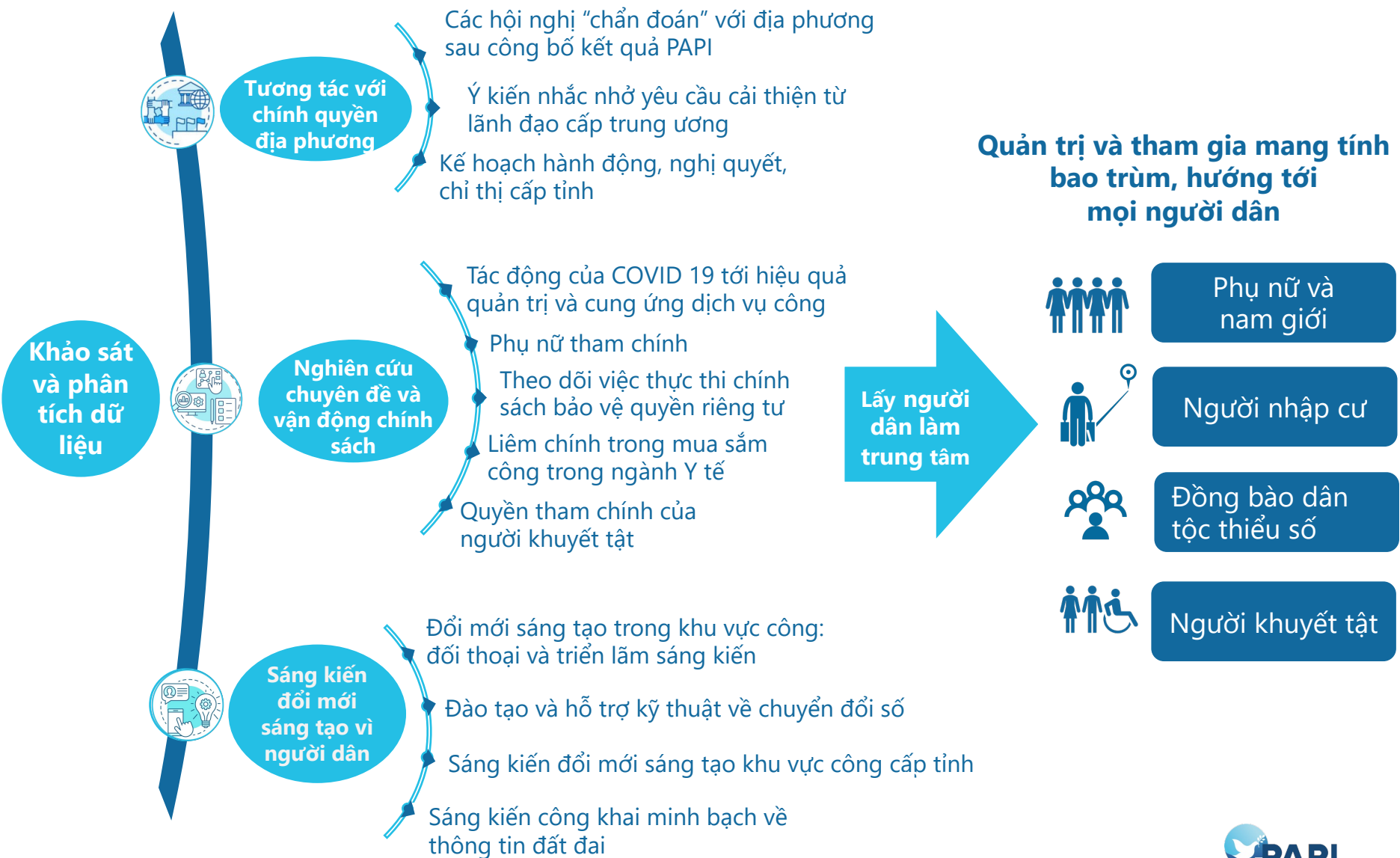


■ Bình Dương	■ Hà Nội	■ Vĩnh Phúc	■ Thừa Thiên-Huế	■ Đà Nẵng	■ Hà Giang
■ TP. Hồ Chí Minh	■ Ninh Bình	■ Kon Tum	■ Bình Thuận	■ Quảng Nam	■ Lạng Sơn
■ Hưng Yên	■ Lai Châu	■ Phú Yên	■ Bình Phước	■ Ninh Thuận	■ Đồng Nai
■ Khánh Hòa	■ Thái Bình	■ Tây Ninh	■ Cà Mau	■ Bắc Kạn	■ Điện Biên
■ Quảng Ngãi	■ Đắk 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 (trong số 3,5% số người cho biết đã lên Cổng này), 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.



Các hoạt động nghiên cứu và phát triển dựa trên kết quả khảo sát PAPI từ năm 2021 đến nay





Các hoạt động nghiên cứu và phát triển sau khảo sát từ 2020 đến nay

Thúc đẩy cung ứng dịch vụ công trực tuyến **thân thiện với đồng bào dân tộc thiểu số và người khuyết tật**.

Hoạt động

Tổ chức **đối thoại và triển lãm sáng kiến** thường niên tập trung vào hai chủ đề chính:
(1) **đổi mới sáng tạo quản trị công** lấy người dân làm trung tâm; và,
(2) **chuyển đổi số trong khu vực công** lấy con người làm trung tâm.

Các cơ quan trung ương

UNDP (PAPI)

Các tổ chức phi chính phủ, các viện nghiên cứu

Chính quyền địa phương

Nghiên cứu, đào tạo và hỗ trợ kỹ thuật về **chuyển đổi số cho chính quyền địa phương**

Sáng kiến về **công khai minh bạch thông tin đất đai**

Hoạt động

Đánh giá việc thực thi chính sách về bảo vệ quyền riêng tư của người dùng của các cấp chính quyền nhằm góp phần hoàn thiện bộ Chỉ số chuyển đổi số Việt Nam

Các sáng kiến đổi mới từ cấp tỉnh:

- **Tây Ninh** [địa phương có sáng kiến được chọn qua CPII];
- **Thừa Thiên-Huế** [thuộc dự án RFF];
- **Hà Giang** [có sáng kiến đang được xem xét hỗ trợ qua CPII]

Hoạt động

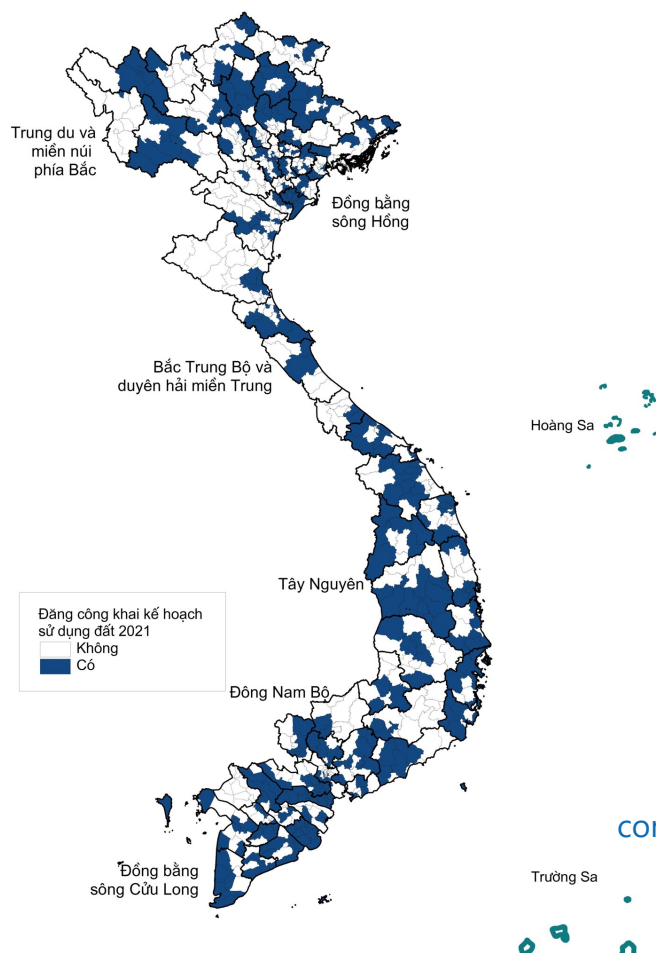
Các sáng kiến đổi mới từ cấp xã

[Vòng kêu gọi sáng kiến năm 2023]

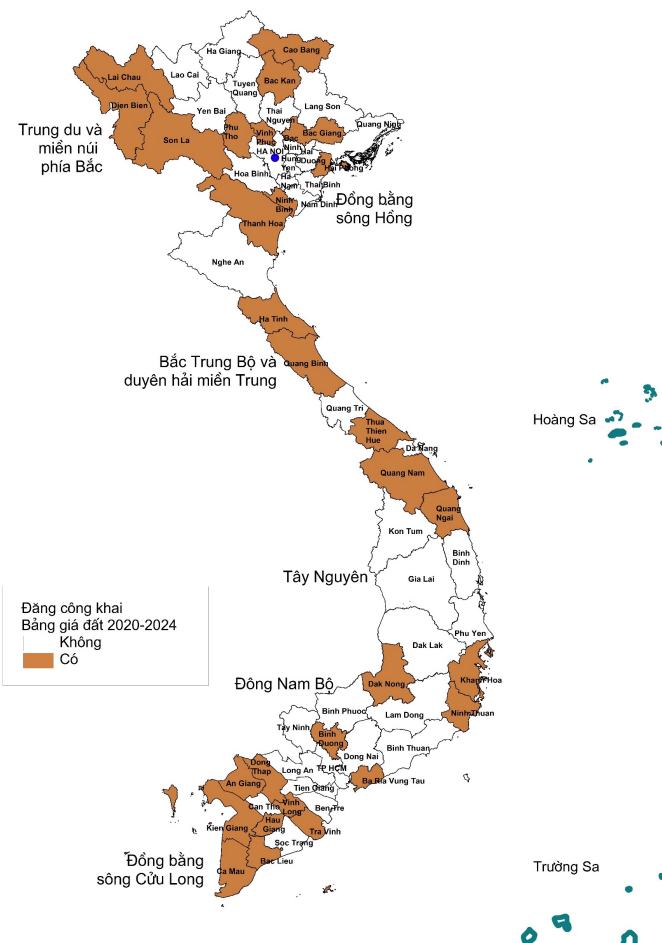


Thực tế công khai kế hoạch sử dụng đất và bảng giá đất trên cổng thông tin điện tử năm 2021

- Chỉ có 337 trong tổng 704 huyện/quận/thành phố/thị xã niêm yết công khai kế hoạch sử dụng đất trên cổng thông tin điện tử cấp huyện trong năm 2021.
- Chỉ có 29 trong tổng số 63 tỉnh/thành phố niêm yết công khai bảng giá đất trên cổng thông tin điện tử của tỉnh/thành phố năm 2021.



Nguồn: Nghiên cứu
congkhaithongtindatdai.info
 (UNDP, CEPEW, RTA)





1. Nhận thức và quan tâm đối với bản chính sách về quyền riêng tư còn hạn chế

Trong 63 cổng DVC trực tuyến:

- Thừa Thiên Huế
- Đà Nẵng
- Gia Lai

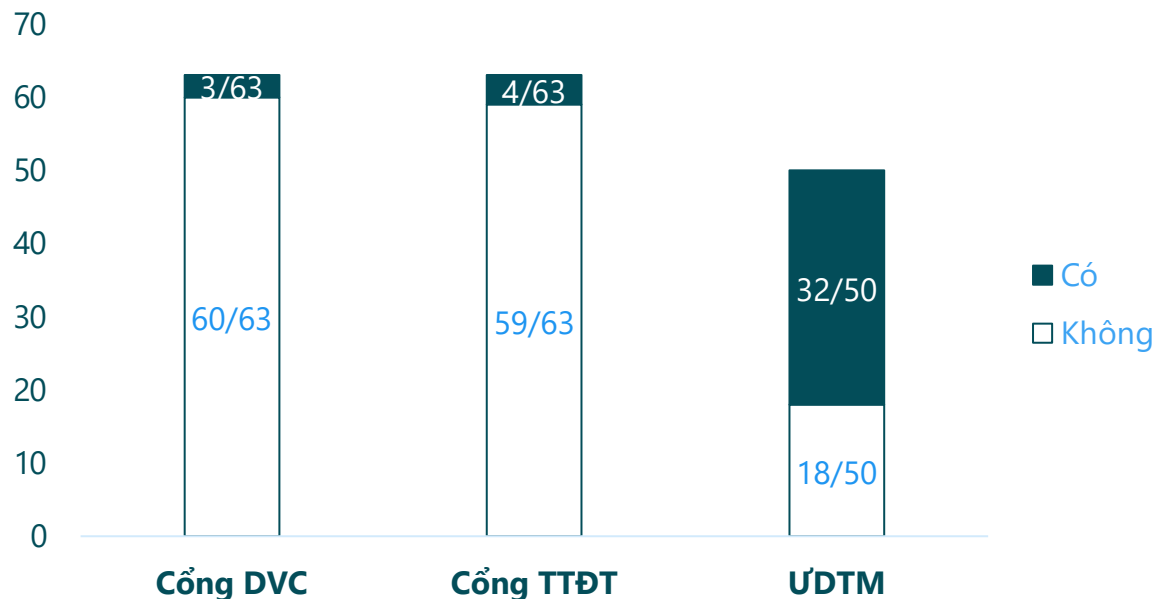
Trong 63 cổng TTĐT cấp tỉnh/TP trực thuộc TƯ

- Bình Định
- Phú Thọ
- Hà Nội
- Thừa Thiên Huế

50 UDTM hỗ trợ tương tác CQ-ND:

- Bắc Kạn
- Vĩnh Phúc
- Đồng Tháp
- Tiền Giang
- Và 29 UDTM khác

Có hay không chính sách về quyền riêng tư?

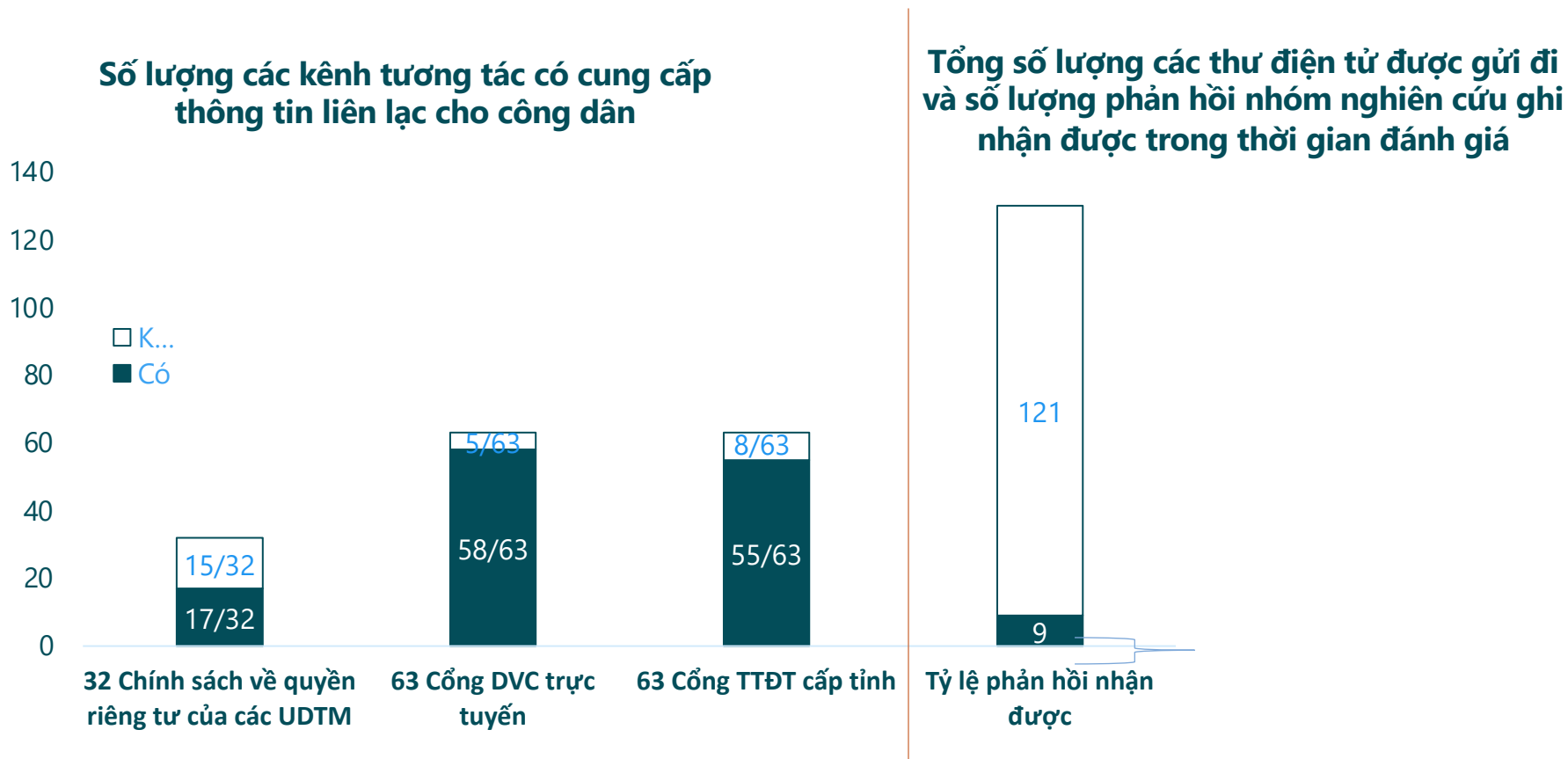


Nguồn: Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển Truyền thông và Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (2022). **Đánh giá ban đầu về việc thực hiện chính sách bảo vệ thông tin cá nhân trên các nền tảng tương tác giữa chính quyền với người dân của chính quyền cấp tỉnh**. Báo cáo nghiên cứu chính sách về Quản trị và Tham gia đồng thực hiện bởi Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển Truyền thông (IPS) và Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (UNDP) tại Việt Nam. Hà Nội, Việt Nam: Tháng 06 năm 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

Thời gian trung bình để nhận được phản hồi: 2,22 ngày





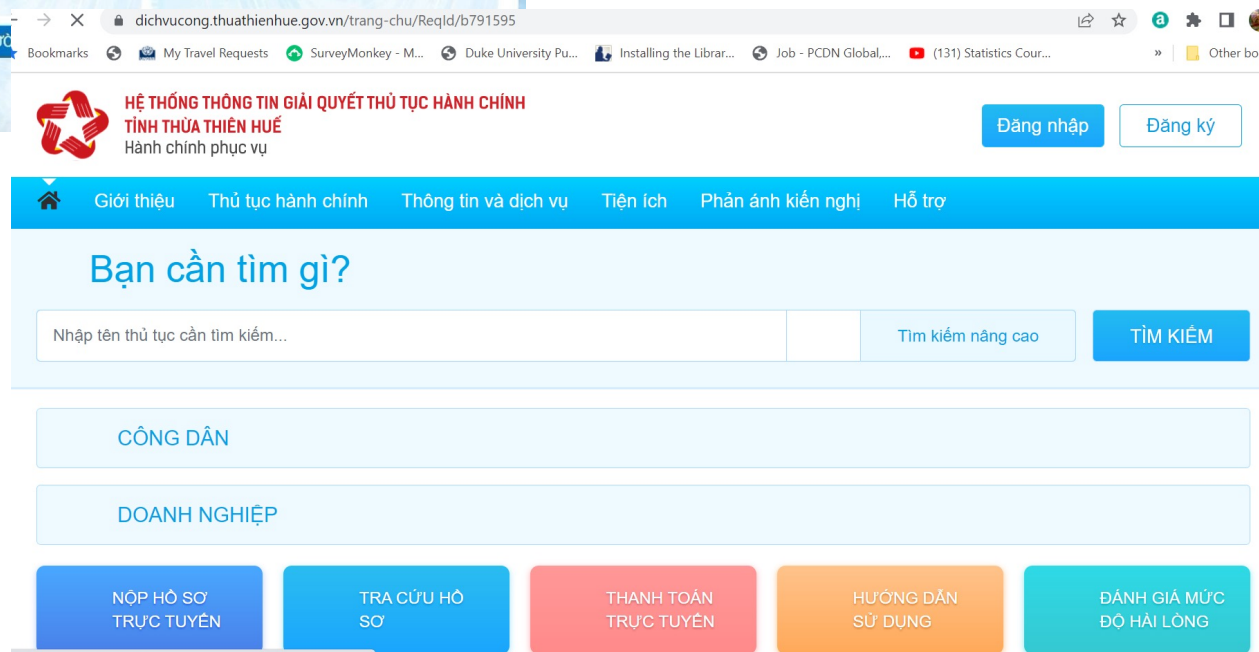
Hỗ trợ cải thiện Cổng dịch vụ công trực tuyến Thừa Thiên-Huế



Trước tháng 5/2022

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

Từ tháng 5/2022





Sáng kiến của Tây Ninh

CPPI Citizen Powered
Innovation Initiative



TÂY NINH

Mining Tay Ninh Digital Citizen Query
Database for Better Public Services

Khai thác dữ liệu Cổng hỏi đáp
trực tuyến tỉnh Tây Ninh

Tổng quan hệ thống khai thác dữ liệu hỏi đáp trực tuyến

Tổng hợp + phân loại	Phân tích	Thống kê	Tự động hoá
Hệ thống tổng hợp dữ liệu câu hỏi và câu trả lời: ❖ Thực hiện làm sạch dữ liệu ❖ Thực hiện phân loại dữ liệu	Hệ thống phân tích dữ liệu: ❖ Sử dụng mô hình máy học ❖ Liên tục huấn luyện mô hình để tăng độ chính xác của kết quả	Dựa vào dữ liệu đã phân tích để tìm ra các vấn đề người dân đang quan tâm: ❖ Lĩnh vực người dân đang quan tâm (<i>đất đai, môi trường...</i>) ❖ Địa bàn phát sinh câu hỏi nhiều nhất ❖ Sự hài lòng của người dân	Hệ thống tự động hóa các thao tác thủ công của cán bộ xử lý để rút ngắn thời gian trả lời: ❖ Tự động chuyển câu hỏi đến đúng đơn vị xử lý ❖ Tự động xác định các câu hỏi vi phạm (từ ngữ thô tục, chính trị...) ❖ Tự động xác định các câu hỏi đã được trả lời qua độ tương đồng của nội dung câu hỏi



Nguồn: https://papi.org.vn/sang_kien_cpqi_2/sang-kien-cpii/



Sáng kiến của Tây Ninh

Các vấn đề tồn tại

Nhiều người dân hỏi cùng
nội dung cho 01 vấn đề
(câu hỏi trùng lặp)

Cán bộ điều phối câu hỏi
thủ công, dễ dẫn đến sai sót
khi số lượng câu hỏi lớn
làm **tăng thời gian** trả lời

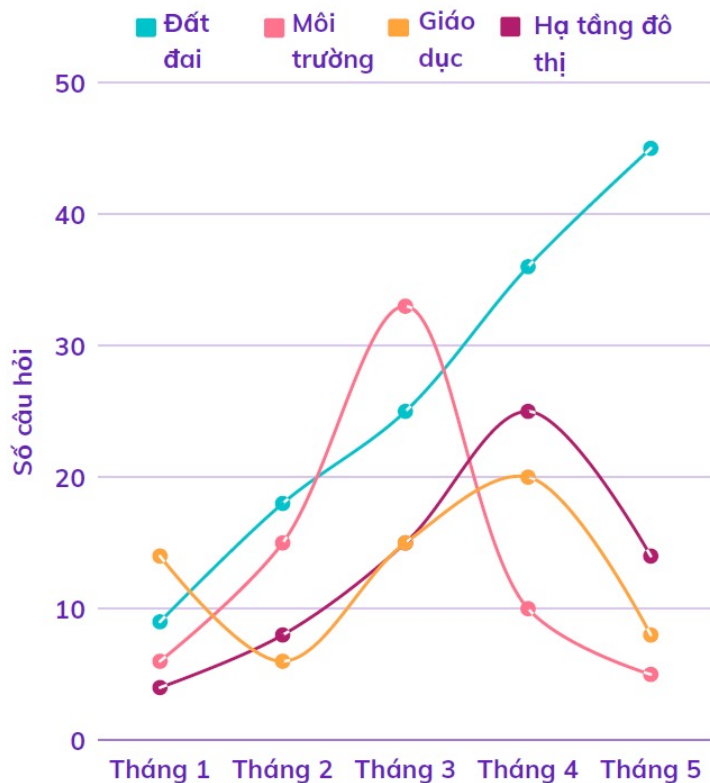
Các câu hỏi có nội dung
không phù hợp với thuần
phong mỹ tục vẫn phải **sàng**
lọc thủ công

Chưa nắm bắt kịp thời nhu
cầu, bức xúc của người dân
và các lỗ hổng trong chính
sách

Nguồn: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1Dz_pBXP3oxrEOaRpf25mmPHTFNjc4tFY



Sáng kiến của Tây Ninh



KẾT QUẢ

- Biểu đồ phân tích xu hướng các lĩnh vực người dân quan tâm theo thời gian



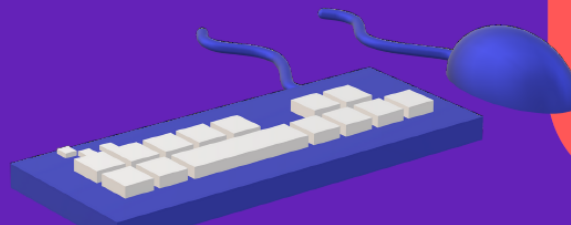
Nguồn: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1Dz_pBXP3oxrEOaRpf25mmPHTFNjc4tFY



Sáng kiến của Tây Ninh

KẾT QUẢ

Hệ thống tổng hợp các từ khóa được người dân quan tâm theo lĩnh vực, địa bàn, vấn đề cụ thể từ đây có thể nắm bắt được nhu cầu của người dân



Top từ khóa trong tháng 09/2022

Thanh toán học phí

Hồ sơ nhập học

Học kỳ 1

Phòng giáo dục đào tạo

Huyện Gò Dầu

Đèn đường

Tách thửa

Huyện Tân Biên

Chuyển nhượng quyền sử dụng đất

Xã Tân Lập

Núi Bà đen

Nguồn: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1Dz_pBXP3oxrEOaRpf25mmPHTFNjc4tFY



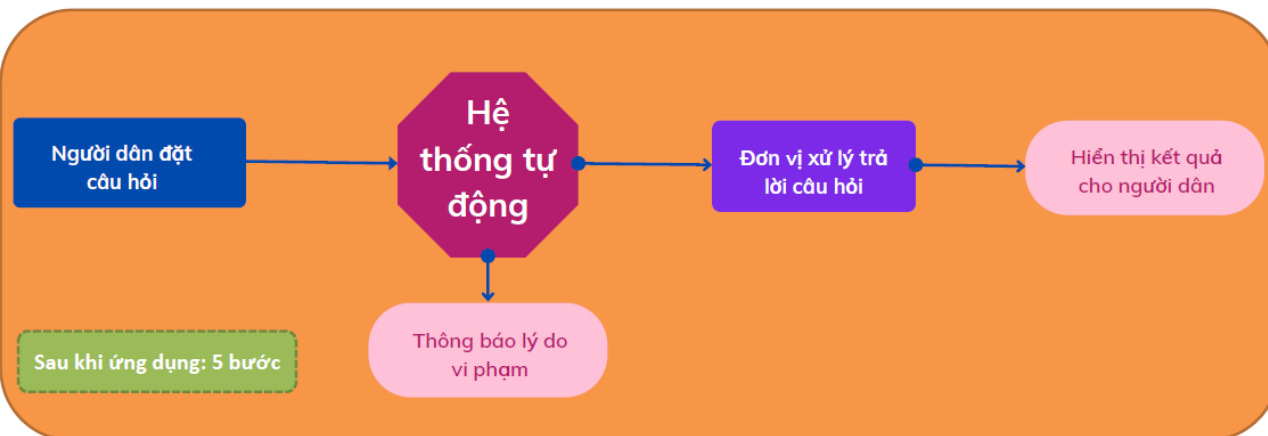
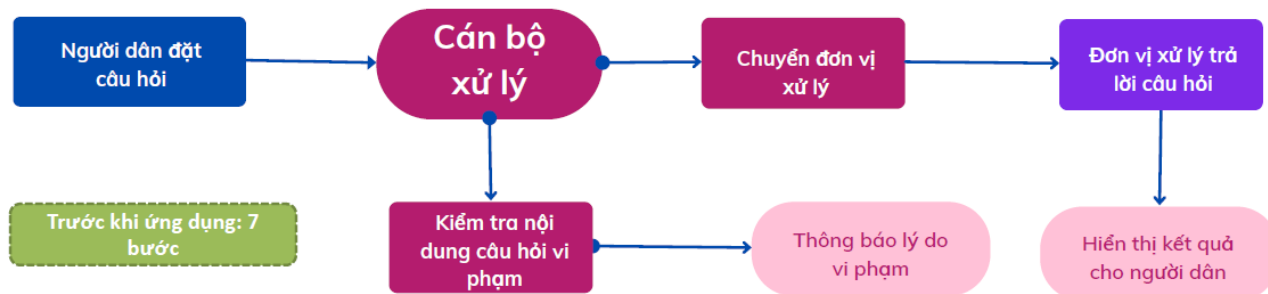
Sáng kiến của Tây Ninh

KẾT QUẢ



Tự động hóa quy trình xử lý

Hệ thống tự động phân tích nội dung và đưa ra các thao tác phù hợp -> rút ngắn thời gian xử lý



Nguồn: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1Dz_pBXP3oxrEOaRpf25mmPHTFNjc4tFY



Ba đề xuất

- **Không ngại “loạn chỉ số”** – càng nhiều dữ liệu càng tốt!
- Đảm bảo **tính khoa học và khách quan** trong thu thập và quản lý dữ liệu
- Tiếp tục thúc đẩy **hợp tác công – tư trong xây dựng dữ liệu lớn** bởi Nhà nước không thể một mình xây dựng dữ liệu lớn



PAPI
www.papi.org.vn

Chỉ số Hiệu quả Quản trị
và Hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam

Xin cảm ơn!

Truy cập bài trình bày tại:
https://papi.org.vn/wp-content/uploads/2022/12/PAPI_DataforDevelopment_Vie.pdf