

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHỈ SỐ HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ VÀ HÀNH CHÍNH CÔNG CẤP TỈNH CỦA TỈNH PHÚ THỌ

Phạm Thị Thu Hương

Khoa Kinh tế & QTKD - Trường Đại học Hùng Vương

Ngày nhận bài: 17/7/2019; Ngày sửa chữa: 09/8/2019; Ngày duyệt đăng: 16/8/2019

TÓM TẮT

Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh (PAPI) là một công cụ phản ánh tiếng nói người dân về mức độ hiệu quả điều hành, quản lý Nhà nước, thực thi chính sách và cung ứng dịch vụ công của chính quyền các cấp. Việc nghiên cứu thực trạng để đề xuất giải pháp cải thiện chỉ số PAPI có ý nghĩa quan trọng đối với các địa phương trên cả nước nói chung và với tỉnh Phú Thọ nói riêng. Trên cơ sở sử dụng bộ dữ liệu điều tra PAPI để phân tích thực trạng chỉ số PAPI của tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2014 - 2018, nghiên cứu này đã đề xuất 8 nhóm giải pháp nhằm nâng cao chỉ số PAPI của tỉnh Phú Thọ, giúp chỉ số PAPI của tỉnh thăng hạng bền vững trong những năm tiếp theo.

Từ khóa: Chỉ số hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh, thủ tục hành chính công, dịch vụ công, tỉnh Phú Thọ.

1. Đặt vấn đề

Lần đầu tiên được thực hiện vào năm 2009 với phạm vi khảo sát là 3 tỉnh/thành phố trên cả nước (Phú Thọ, Đà Nẵng, Đồng Tháp), năm 2010 khảo sát 30 tỉnh/thành và bắt đầu từ năm 2011 được tiến hành trên cả 63 tỉnh/thành phố, chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh không chỉ là một bộ chỉ báo hữu dụng để phản ánh năng lực và hiệu quả quản trị ở cấp trung ương và cấp tỉnh, mà còn là công cụ đánh giá mức độ cải thiện của các cấp chính quyền qua thời gian. Dữ liệu PAPI đã góp phần quan trọng cho việc rà soát hiệu quả thực hiện Chiến lược phát triển kinh tế - xã hội giai đoạn 2011-2020, định hướng chiến lược phát triển kinh tế - xã hội giai đoạn 2021-2030 và đánh giá kết quả thực hiện các Mục tiêu phát triển bền vững hướng tới 2030 của Việt Nam.

Dữ liệu PAPI được nhiều cơ quan, ban ngành từ Trung ương đến địa phương, các đối tác phát triển, tổ chức xã hội, báo giới và

các nhà nghiên cứu sử dụng [4], [5]. Đặc biệt, tất cả 63 tỉnh/thành trên cả nước đã chủ động hoặc tham gia tổ chức các hội nghị, hội thảo về kết quả Chỉ số PAPI; trong đó có 59 tỉnh/thành phố đã ban hành kế hoạch hành động, chỉ thị, nghị quyết hoặc công văn yêu cầu các cấp chính quyền từ tỉnh đến cơ sở cải thiện hoặc chấn chỉnh hiệu quả công tác quản trị và hành chính công nhằm đáp ứng tốt hơn yêu cầu của người dân.

Phú Thọ là tỉnh Trung du miền núi phía Bắc, nằm trong quy hoạch vùng Thủ đô, với nhiều tiềm năng, lợi thế để phát triển kinh tế. Những năm vừa qua, nhận thức được vai trò của cộng đồng dân cư đối với sự thành công trong thu hút đầu tư phát triển và vai trò của chỉ số PAPI đối với sự phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh, Phú Thọ đã có nhiều cải cách trong công tác quản trị, hành chính công và cung ứng dịch vụ công cho người dân. Theo đó, một số chỉ số lĩnh vực nội dung được người

dân đánh giá cao như chỉ số Công khai, minh bạch; Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công; Thủ tục hành chính công. Tuy nhiên, kết quả PAPI của Phú Thọ còn chưa ổn định, từ vị trí xếp hạng thứ 25 năm 2014 lên vị trí thứ 4 năm 2016 và tụt xuống vị trí thứ 20 năm 2018; một số chỉ số lĩnh vực nội dung có kết quả đánh giá thấp (Chỉ số Quản trị môi trường và Quản trị điện tử), còn chậm cải thiện và liên tục nằm trong nhóm điểm thấp nhất so với các địa phương khác trong cả nước (chỉ số Cung ứng dịch vụ công). Thực trạng này có ảnh hưởng lớn đến hình ảnh của Phú Thọ trong con mắt của người dân của và các nhà đầu tư. Qua đó, ảnh hưởng tiêu cực đến việc thu hút vốn đầu tư phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh. Với mục tiêu đến năm 2020, Phú Thọ có trên 8.000 doanh nghiệp (Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Thọ, 2017) và trở thành trung tâm kinh tế vùng, đạt được các tiêu chí của tỉnh công nghiệp và là một trong những tỉnh phát triển thuộc nhóm hàng đầu của vùng Trung du và miền núi Bắc Bộ [9], cần có sự vào cuộc của cả hệ thống chính trị và những giải pháp thiết thực trong việc nâng cao hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh.

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm phân tích thực trạng chỉ số PAPI của tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2014 - 2018, từ đó đề xuất một số kiến nghị giải pháp nhằm nâng cao chỉ số PAPI giúp chỉ số PAPI của tỉnh thăng hạng bền vững, góp phần phục vụ mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội của địa phương trong những năm tiếp theo.

2. Cơ sở lý luận và phương pháp nghiên cứu

2.1. Cơ sở lý luận về chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh

Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh là sản phẩm hợp tác nghiên cứu giữa Trung tâm Nghiên cứu Phát triển - Hỗ trợ Cộng đồng thuộc Liên hiệp các Hội Khoa học - Kỹ thuật Việt Nam (CECODES) và Chương

trình Phát triển Liên hợp quốc (UNDP) tại Việt Nam, cùng với sự hỗ trợ của một số đối tác từ năm 2009 với 03 tỉnh, thành: Phú Thọ, Đà Nẵng và Đồng Tháp, tới nay áp dụng cho 63 tỉnh, thành trên cả nước. Từ năm 2009 đến nay, PAPI đã thu thập và phản ánh trải nghiệm của 117.363 lượt người dân được chọn ngẫu nhiên từ tất cả 63 tỉnh, thành phố thông qua phỏng vấn trực tiếp với 28 nội dung thành phần (năm 2017 là 22) và hơn 120 chỉ tiêu cụ thể (năm 2017 là 90), trên 500 câu hỏi về vấn đề chính sách của Việt Nam.

PAPI là một bộ chỉ số đo lường khách quan về hiệu quả công tác quản trị, hành chính công và cung ứng dịch vụ công tại địa phương dựa trên kinh nghiệm thực tiễn của người dân khi tương tác với các cấp chính quyền và trong sử dụng dịch vụ công. Kết quả của chỉ số này được coi là nguồn thông tin đầu vào hữu ích cho các nhà hoạch định chính sách ở các địa phương phân tích tác động chính sách, hiểu được yêu cầu, nguyện vọng chính đáng của người dân, từ đó, rút ra bài học nhằm nâng cao tính hiệu lực, hiệu quả của bộ máy nhà nước và cải thiện mức độ hài lòng của người dân đối với các dịch vụ do bộ máy nhà nước cung ứng.

Chỉ số PAPI gồm 8 chỉ số lĩnh vực nội dung, trong đó có 2 chỉ số bắt đầu được bổ sung thêm vào năm 2018, đó là chỉ số nội dung Quản trị môi trường và Quản trị điện tử.

Chỉ số 1: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở: Đề cập đến sự tham gia của người dân vào quy trình hoạch định chính sách và nêu lên ý kiến để tác động đến quan điểm, mục tiêu của chính sách sao cho các chính sách khi được ban hành sẽ đáp ứng tốt nhất nhu cầu của họ.

Chỉ số 2: Công khai, minh bạch: Đo lường hiệu quả của chính quyền các cấp trong việc công khai hóa, minh bạch hóa thông tin nhằm đáp ứng “quyền được biết” của người dân về những chính sách có ảnh hưởng trực tiếp đến đời sống của họ.

Chỉ số 3: Trách nhiệm giải trình với người dân: Đo lường tính chủ động, tích cực của các cấp chính quyền khi công dân gửi đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị và tiếp xúc công dân.

Chỉ số 4: Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công: Đo lường cảm nhận và trải nghiệm của người dân về hiệu quả phòng, chống tham nhũng của các cấp chính quyền.

Chỉ số 5: Thủ tục hành chính công: Đo lường chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công ở những lĩnh vực cần thiết nhất cho đời sống của người dân.

Chỉ số 6: Cung ứng dịch vụ công: Đo lường mức độ thuận tiện khi sử dụng dịch vụ công, chất lượng và mức độ sẵn có của các dịch vụ công căn bản ở cấp xã, huyện, tỉnh.

Chỉ số 7: Quản trị môi trường: Chỉ số này cho biết đánh giá của người dân về ba khía cạnh, bao gồm: Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường, chất lượng không khí, chất lượng nước.

Chỉ số 8: Quản trị điện tử: Chỉ số này nhằm đánh giá hiệu quả cung cấp thông tin về chính sách và quy trình thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công qua nền tảng công nghệ thông tin của các cấp chính quyền.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Trong nghiên cứu này, tác giả sử dụng 2 phương pháp nghiên cứu chính:

(i) Phương pháp thu thập số liệu: Sử dụng số liệu thứ cấp về chỉ số PAPI trong giai đoạn 2014 - 2018. Số liệu được thu thập từ các nguồn tin cậy, bao gồm: Báo cáo chỉ số PAPI, các báo

cáo, kế hoạch của Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Thọ... Các tài liệu này được trích dẫn rõ ràng. Số liệu sau khi thu thập được phân loại, tổng hợp theo các chủ đề và xử lý bằng công cụ Excel để tính toán các chỉ tiêu cần phân tích.

Mẫu điều tra mỗi năm là 240 người dân (mẫu không lặp lại giữa các năm) được chọn ngẫu nhiên để phỏng vấn trực tiếp theo phiếu câu hỏi với thời lượng từ 45 - 60 phút/1 cuộc phỏng vấn (Chọn 3 huyện, mỗi đơn vị huyện chọn 02 xã, mỗi xã chọn 02 ấp/thôn, mỗi ấp/thôn chọn tối đa 20 người dân).

(ii) Phương pháp phân tích số liệu: Từ số liệu về thực trạng chỉ số PAPI của tỉnh Phú Thọ, tác giả sử dụng phương pháp thống kê mô tả và phương pháp phân tích so sánh, tổng hợp để đánh giá và chỉ ra xu hướng biến động của các chỉ tiêu phân tích.

3. Kết quả nghiên cứu và thảo luận

3.1. Thực trạng chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh của tỉnh Phú Thọ

3.1.1. Thực trạng xếp hạng chỉ số PAPI tỉnh Phú Thọ

Trong những năm qua, xác định được ý nghĩa của chỉ số PAPI và tầm quan trọng của việc cải thiện chỉ số này, Phú Thọ đã có nhiều cải cách nhằm đáp ứng yêu cầu, nguyện vọng của người dân - đối tượng hưởng lợi trực tiếp từ các chương trình mà chính quyền mang lại. Theo đó, kết quả xếp hạng PAPI của tỉnh đã có những biến động đáng kể (Bảng 1).

BẢNG 1. Kết quả xếp hạng chỉ số PAPI tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2014 - 2018

Chỉ tiêu	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018
Điểm số	36,82	39,6	38,53	37,28	44,72
Nhóm điểm	Nhóm đạt điểm TB cao	Nhóm đạt điểm cao nhất	Nhóm đạt điểm cao nhất	Nhóm đạt điểm TB cao	Nhóm đạt điểm TB cao
Xếp hạng	25	3	4	23	20

(Nguồn: CECODES & UNDP, 2014 - 2018) [2]

Giai đoạn 2014 - 2018, chỉ số PAPI có sự biến động mạnh về nhóm điểm và vị trí xếp hạng trên bảng xếp hạng PAPI của cả nước. Nguyên nhân của sự biến động này là do trong năm 2014, cả nước mới chỉ có 6 tỉnh/thành có quyết sách liên quan đến chỉ số PAPI (Phú Yên, Bắc Giang, Quảng Trị, An Giang, Hà Giang và Thái Nguyên) thì đến năm 2018, có 59 tỉnh/thành đều có quyết sách liên quan đến chỉ số PAPI. Điều này cho thấy, các địa phương ngày càng quan tâm và có những giải pháp mạnh mẽ để cải thiện chỉ số này. Trong cuộc đua nâng cao hiệu

quả công tác quản trị, hành chính công và cung ứng dịch vụ công, tỉnh Phú Thọ đã có những nỗ lực, tuy nhiên, chưa theo kịp với sự cải thiện của các địa phương khác. Nếu như năm 2015 so với năm 2014, điểm số PAPI tăng 2,78 điểm nhưng vị trí xếp hạng tăng 22 bậc, đến năm 2018 tăng 7,44 điểm so với năm 2017 nhưng vị trí xếp hạng chỉ tăng 3 bậc. Điều này cho thấy, sự cải thiện điểm số là xu hướng chung của các địa phương, Phú Thọ muốn nâng cao vị trí xếp hạng cần nỗ lực hơn nữa để theo kịp với nhiều địa phương khác trên cả nước.

BẢNG 2. Điểm số các chỉ số lĩnh vực nội dung của PAPI tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2014-2018

Chỉ tiêu	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	TBC
Tham gia của người dân ở cấp cơ sở	5,04	5,84	5,61	5,36	5,46	5,46
Công khai, minh bạch	5,79	5,85	6,48	6,19	5,41	5,94
Trách nhiệm giải trình với người dân	6,15	6,95	5,59	4,97	4,95	5,72
Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công	6,38	6,65	6,67	6,56	7,08	6,67
Thủ tục hành chính công	6,98	6,89	7,36	7,42	7,46	7,22
Cung ứng dịch vụ công	6,48	6,88	6,82	6,78	6,87	6,77
Quản trị môi trường	-	-	-	-	4,64	4,64
Quản trị điện tử	-	-	-	-	2,85	2,85

(Nguồn: CECODES & UNDP, 2014 - 2018) [2]

Giai đoạn 2014 - 2018, các chỉ số lĩnh vực nội dung của PAPI tỉnh Phú Thọ có sự biến động và chưa ổn định (Bảng 2). Trong đó, chỉ số Thủ tục hành chính công có xu hướng tăng điểm từ năm 2015 - 2018. Các chỉ số còn lại tăng, giảm không ổn định. Có 3 chỉ số được người dân đánh giá cao hơn so với các chỉ số còn lại, đó là Thủ tục hành chính công, Cung ứng dịch vụ công và Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công. Đạt được kết quả tích cực đó là nhờ sự chỉ đạo quyết liệt của Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh, sự vào cuộc của các cấp, các ngành đã được người dân đánh giá cao. Phú Thọ đã có những quyết sách liên quan đến chỉ số PAPI, PAPI cung cấp dẫn cứ để theo dõi việc triển khai Nghị Quyết Đảng bộ tỉnh giai đoạn 2015-2020;

UBND tỉnh đã chủ trì tổ chức hội nghị khu vực về chỉ số PAPI năm 2015; và đặc biệt là quyết định thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh (bắt đầu hoạt động vào ngày 01/10/2018). Tuy nhiên, vẫn còn một số nội dung chưa được người dân đánh giá cao như chỉ số Quản trị điện tử và Quản trị môi trường. Năm 2017, UBND tỉnh đã ban hành Quyết định số 808/QĐ-UBND về việc phê duyệt Kiến trúc chính quyền điện tử tỉnh Phú Thọ; Đây là nền tảng cho việc ứng dụng công nghệ thông tin nhằm xây dựng hệ thống Chính quyền điện tử toàn diện vào năm 2020. Tuy nhiên, việc đầu tư, phát triển ứng dụng công nghệ thông tin ở cấp xã chưa đồng bộ. Đặc biệt do thói quen, ngại thay đổi phương thức làm việc của một bộ phận cán

bộ công chức, viên chức, nhất là tại các đơn vị cấp xã cũng như thói quen sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân còn thấp, đây là rào cản lớn trong việc triển khai ứng dụng công nghệ thông tin và là nguyên nhân cơ bản khiến chỉ số quản trị điện tử chưa được đánh giá cao. Bên cạnh đó, quá trình tăng trưởng, phát triển các khu, cụm công nghiệp trên địa bàn tỉnh đã gia tăng ảnh hưởng xấu tới môi trường và sức khỏe của người lao động.

3.1.2. Thực các chỉ số nội dung của chỉ số PAPI tỉnh Phú Thọ

3.1.2.1. Chỉ số Tham gia của người dân ở cấp cơ sở

Với chỉ số lĩnh vực nội dung này, trung bình giai đoạn 2014 - 2018, tỉnh Phú Thọ đạt 5,46/10 điểm, trong đó, có 4 năm thuộc nhóm điểm trung bình cao và 1 năm nằm trong nhóm điểm cao nhất (Bảng 3).

BẢNG 3. Chỉ số lĩnh vực nội dung Tham gia của người dân ở cấp cơ sở của tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2014 - 2018

STT	Chỉ số nội dung thành phần	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	TBC
1	Tri thức công dân	1,01	1,2	1,14	1,09	1,13	1,11
2	Cơ hội tham gia	1,54	1,6	1,88	1,77	1,58	1,67
3	Chất lượng bầu cử	1,63	1,67	1,62	1,63	1,63	1,64
4	Đóng góp tự nguyện	0,86	1,37	0,97	0,87	1,11	1,04
5	Tổng cộng	5,04	5,84	5,61	5,36	5,46	5,46
6	Nhóm điểm	TB cao	Cao nhất	TB cao	TB cao	TB cao	-

(Nguồn: CECODES & UNDP, 2014 - 2018) [2]

Đây là chỉ số có điểm số trung bình giai đoạn 2014 - 2018 thấp thứ 3 trong 8 chỉ số nội dung của PAPI tỉnh Phú Thọ. Trong đó, nội dung thành phần Đóng góp tự nguyện được đánh giá thấp nhất. Người dân Phú Thọ ngày càng tham gia vào nhiều đoàn thể chính thức cũng như các nhóm xã hội phi chính thức ở cấp cơ sở. Tuy nhiên, việc tham gia tổ chức, hội, nhóm chưa hẳn đồng nghĩa với việc tham gia tích cực vào phát triển kinh tế - xã hội, như tham gia vào quá trình lập

quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất, quy hoạch phát triển, hay giám sát thu chi ngân sách ý thức tự nguyện đóng góp của người dân.

3.1.2.2. Chỉ số Công khai, minh bạch

Với chỉ số lĩnh vực nội dung này, trung bình giai đoạn 2014 - 2018, tỉnh Phú Thọ đạt 5,94/10 điểm, trong đó, có 1 năm thuộc nhóm trung bình thấp (năm 2014), 3 năm thuộc nhóm cao nhất và 1 năm thuộc nhóm điểm trung bình cao (Bảng 4).

BẢNG 4. Chỉ số lĩnh vực nội dung Công khai, minh bạch của tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2014 - 2018

STT	Chỉ số nội dung thành phần	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	TBC
1	Tiếp cận thông tin	0	0	0	0	0,81	-
2	Danh sách hộ nghèo	2,55	2,41	2,69	2,48	1,92	2,41
3	Thu, chi ngân sách cấp xã/phường	1,77	1,69	1,91	1,83	1,34	1,71
4	Quy hoạch/kế hoạch sử dụng đất, khung giá đền bù	1,47	1,76	1,88	1,87	1,35	1,67
5	Tổng cộng	5,79	5,85	6,48	6,19	5,41	5,94
6	Nhóm điểm	TB thấp	Cao nhất	Cao nhất	Cao nhất	TB cao	-

(Nguồn: CECODES & UNDP, 2014 - 2018) [2]

Xét về điểm số, chỉ số này còn khá thấp so với một số chỉ số lĩnh vực nội dung khác của PAPI tỉnh Phú Thọ, tuy nhiên, chỉ số này liên tục 3 năm liền nằm trong nhóm điểm cao nhất. Điều này là một sự ghi nhận của người dân đối với nỗ lực của chính quyền địa phương trong việc công khai, minh bạch thông tin đối với người dân. Đồng thời, kết quả này cũng cho thấy mặt bằng chung của chỉ số này trên cả nước còn khá thấp so với 7 chỉ số còn lại.

3.1.2.3. Chỉ số Trách nhiệm giải trình với người dân

Với chỉ số này, trung bình giai đoạn 2014 - 2018, tỉnh Phú Thọ đạt 5,72/10 điểm, trong đó, 3 năm đầu thuộc nhóm điểm cao nhất (năm 2014 - 2016), 1 năm thuộc nhóm trung bình thấp và 1 năm thuộc nhóm điểm trung bình cao. Chỉ số lĩnh vực nội dung này có sự tụt nhóm điểm là do sự tụt giảm của các điểm số chỉ số nội dung thành phần (Bảng 5).

BẢNG 5. Chỉ số lĩnh vực nội dung Trách nhiệm giải trình với người dân của tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2014 - 2018

STT	Chỉ số nội dung thành phần	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	TBC
1	Hiệu quả tương tác với các cấp chính quyền	2,03	2,1	2,11	2,35	1,96	2,11
2	Ban thanh tra nhân dân	2,18	2,41	2,03	1,18	1,11	1,78
3	Ban Giám sát đầu tư cộng đồng	1,94	2,43	1,45	1,44	1,88	1,83
4	Tổng cộng	6,15	6,95	5,59	4,97	4,95	5,72
5	Nhóm điểm	Cao nhất	Cao nhất	Cao nhất	TB thấp	TB cao	-

(Nguồn: CECODES & UNDP, 2014 - 2018) [2].

Trách nhiệm giải trình với người dân đã được các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh quan tâm. UBND tỉnh, thành phố, huyện, thị và các phường bố trí nơi tiếp công dân, ban hành quy chế tiếp công dân định kỳ, công khai lịch tiếp công dân; niêm yết công khai số điện thoại đường dây nóng để tiếp nhận ý kiến phản ánh của nhân dân... Nhờ vậy, hiệu quả của công tác giải trình với người dân ngày càng được nâng lên. Tính riêng năm 2018, các cấp, các ngành trong tỉnh tiếp 5.541 lượt công dân. Trong đó, cấp tỉnh tiếp 340 lượt; các sở, ngành tiếp 990 lượt; các huyện, thành, thị tiếp 1.621 lượt; cấp xã tiếp 2.590 lượt. Số lượt công dân được thủ trưởng cơ quan tiếp là 2.781 lượt, chiếm 50,2% tổng số lượt công dân được tiếp. Toàn tỉnh tiếp 27 lượt đoàn đông người, tăng 05 lượt đoàn so với năm 2017 (năm 2017 là 22 lượt) [7].

Hiệu quả tương tác với các cấp chính quyền biến động và giảm xuống thấp nhất

năm 2018 là do năng lực của một số cán bộ, công chức trong việc giải trình, giải thích các vấn đề thuộc trách nhiệm của cơ quan, đơn vị mình còn hạn chế; việc tiếp thu, giải trình các vấn đề mà người dân nêu ra tại một số cơ quan hành chính chưa đầy đủ, chưa đáp ứng yêu cầu của người dân; số lần và mức độ hiệu quả của các cuộc tiếp xúc với trưởng thôn/tổ trưởng tổ dân phố và cán bộ chính quyền xã/phường có xu hướng suy giảm. Đồng thời, chỉ số Ban thanh tra nhân dân cũng bị giảm điểm xuống thấp nhất vào năm 2018, lý do là vì mức độ phổ biến và hiệu quả của Ban thanh tra nhân dân còn khiêm tốn, biểu thị qua điểm trung bình giai đoạn 2014 - 2018 chỉ đạt 1,78 điểm trên thang điểm từ 0,33-3,33 điểm. Nguyên nhân chính dẫn tới điểm tổng chung của chỉ số này không cao là do tỷ lệ người dân cho biết Ban giám sát đầu tư cộng đồng đã được thành lập ở địa bàn xã/phường hộ cư trú còn rất thấp.

3.1.2.4. Chỉ số Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công

Với chỉ số lĩnh vực nội dung này, trung bình giai đoạn 2014 - 2018, tỉnh Phú Thọ đạt 6,67/10 điểm, trong đó, có 3 năm thuộc nhóm điểm cao nhất và 2 năm thuộc nhóm trung bình cao (Bảng 6).

BẢNG 6. Chỉ số lĩnh vực nội dung Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công của tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2014 - 2018

STT	Chỉ số nội dung thành phần	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	TBC
1	Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền	1,76	1,75	1,78	1,83	1,89	1,8
2	Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công	1,91	1,96	1,99	2,02	2,03	1,98
3	Công bằng trong tuyển dụng vào Nhà nước	1,02	1,2	1,16	0,95	1,2	1,11
4	Quyết tâm chống tham nhũng	1,69	1,74	1,74	1,76	1,96	1,78
5	Tổng cộng	6,38	6,65	6,67	6,56	7,08	6,67
6	Nhóm điểm	TB cao	Cao nhất	Cao nhất	TB cao	Cao nhất	-

(Nguồn: CECODES & UNDP, 2014 - 2018) [2].

Đây là 1 trong 3 chỉ số được người dân đánh giá cao nhất trong 8 chỉ số lĩnh vực nội dung. Trong đó, chỉ số Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền, trong cung ứng dịch vụ công và Quyết tâm chống tham nhũng có xu hướng tăng điểm, được người dân đánh giá ngày càng tích cực hơn. Có được sự đánh giá tích cực đó là do thời gian qua, tỉnh ủy Phú Thọ đã quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo cụ thể hóa chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước về công tác phòng chống tham nhũng như Nghị quyết 04/NQ-TW về việc tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác phòng, chống tham nhũng, lãng phí; Nghị quyết số 21/NQ-CP về việc ban hành chiến lược quốc gia phòng, chống tham nhũng đến năm 2020; Nghị quyết số 126/NQ-CP của Chính phủ về Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện công tác phòng, chống tham nhũng đến năm 2020. Tỉnh đã ban hành nhiều kế hoạch về công tác phòng chống tham nhũng như Kế hoạch số 540/KH-UBND về việc thực hiện chương trình hành động của Chính phủ thực hiện công tác phòng, chống tham nhũng đến năm

2020; Kế hoạch số 1118/KH-UBND về công tác phòng, chống tham nhũng năm 2016; Kế hoạch số 539/KH-UBND về công tác phòng, chống tham nhũng năm 2018 và mới đây nhất là Kế hoạch 147/KH-UBND về công tác phòng, chống tham nhũng năm 2019. Đặc biệt, để tăng cường kiểm soát trong khu vực công, phòng ngừa tham nhũng, tỉnh đã tổ chức nhiều đợt kiểm tra, giám sát, công khai, minh bạch nhiều nội dung.

Tuy nhiên, vấn đề công bằng trong tuyển dụng vào Nhà nước của tỉnh Phú Thọ chưa được người dân đánh giá cao, trung bình giai đoạn đạt 1,11 điểm. Điểm số của chỉ số này thấp là do người dân đánh giá rằng, ứng viên cần phải đưa tiền “lót tay” và phải có mối quan hệ cá nhân với người có chức quyền tại địa phương mới xin được việc trong khu vực Nhà nước.

3.1.2.5. Chỉ số Thủ tục hành chính công

Với chỉ số này, trung bình giai đoạn 2014 - 2018, tỉnh Phú Thọ đạt 7,22/10 điểm, trong đó, có 2 năm thuộc nhóm điểm cao nhất và 3 năm thuộc nhóm trung bình cao (Bảng 7).

BẢNG 7. Chỉ số lĩnh vực nội dung Thủ tục hành chính công của tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2014-2018

STT	Chỉ số nội dung thành phần	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	TBC
1	Chứng thực/xác nhận	1,81	1,53	1,86	1,84	1,83	1,77
2	Giấy phép xây dựng	1,9	1,84	1,96	1,91	1,9	1,9
3	Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	1,36	1,65	1,66	1,76	1,76	1,64
4	Thủ tục hành chính cấp xã/phường	1,91	1,87	1,89	1,91	1,97	1,91
5	Tổng cộng	6,98	6,89	7,36	7,42	7,46	7,22
6	Nhóm điểm	TB cao	TB cao	Cao nhất	Cao nhất	TB cao	-

(Nguồn: CECODES & UNDP, 2014 - 2018) [2]

Đây là 1 trong 3 chỉ số được người dân đánh giá cao nhất trong 8 chỉ số lĩnh vực nội dung của tỉnh và là một trong những nội dung trọng tâm được cấp ủy, chính quyền các cấp của tỉnh chú trọng triển khai mạnh mẽ, quyết liệt và đạt được nhiều kết quả tích cực. Điều này được minh chứng thông qua Nghị quyết Đại hội Đảng bộ tỉnh Phú Thọ lần thứ XVIII, Nghị quyết số 09-NQ/TU của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh khóa XVIII về cải cách hành chính, trọng tâm là cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2016 - 2020 nhấn mạnh vai trò, tầm quan trọng của cải cách hành chính đối với phát triển kinh tế - xã hội của địa phương [1], Nghị quyết số 17/NQ-HĐND về Thực hiện 4 khâu đột phá về huy động nguồn lực đầu tư kết cấu hạ tầng kinh tế -

xã hội then chốt, phát triển nguồn nhân lực, phát triển du lịch và cải cách hành chính tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2016 - 2020, Đề án thực hiện khâu đột phá về cải cách hành chính, trọng tâm là cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2016 - 2020,...

3.1.2.6. Chỉ số Cung ứng dịch vụ công

Với chỉ số lĩnh vực nội dung này, trung bình giai đoạn 2014 - 2018, tỉnh Phú Thọ đạt 6,77/10 điểm, trong đó, có 3 năm thuộc nhóm điểm thấp nhất và 2 năm thuộc nhóm trung bình thấp. Chỉ số lĩnh vực nội dung này có sự tụt nhóm điểm là do sự biến động của các điểm số chỉ số nội dung thành phần (Bảng 8).

BẢNG 8. Chỉ số lĩnh vực nội dung Cung ứng dịch vụ công của tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2014-2018

STT	Chỉ số nội dung thành phần	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018	TBC
1	Y tế công lập	1,82	1,92	2	1,93	1,94	1,92
2	Giáo dục tiểu học công lập	1,32	1,69	1,6	1,61	1,6	1,56
3	Cơ sở hạ tầng căn bản	1,64	1,59	1,58	1,58	1,88	1,65
4	An ninh, trật tự	1,71	1,68	1,64	1,67	1,44	1,63
5	Tổng cộng	6,48	6,88	6,82	6,78	6,87	6,77
6	Nhóm điểm	Thấp nhất	TB thấp	TB thấp	Thấp nhất	Thấp nhất	-

(Nguồn: CECODES & UNDP, 2014 - 2018) [2]

Về mặt điểm số, đây là chỉ số có điểm trung bình giai đoạn 2014 - 2018 cao thứ hai trong 8 chỉ số lĩnh vực nội dung. Tuy nhiên, xét về nhóm điểm, đây lại là chỉ số xếp hạng

thấp nhất trong 8 chỉ số. Điều này có thể lý giải, sự cải thiện về chỉ số này là xu hướng chung của các địa phương trong cả nước. Mặc dù Phú Thọ đã có những nỗ lực trong

việc cải thiện chất lượng dịch vụ công cung ứng cho người dân, tuy nhiên, sự cải thiện đó vẫn chưa theo kịp nhiều tỉnh/thành khác trên cả nước như Thái Nguyên, Đà Nẵng, Vĩnh Phúc... Trong đó, so với các nội dung khác, sự hài lòng về dịch vụ giáo dục tiểu học có xu hướng giảm sút và có điểm trung bình chung giai đoạn 2014 - 2018 thấp nhất, phần lớn là do điều kiện vật chất, trang thiết bị của trường tiểu học công lập và chất lượng giáo dục có phần xuống cấp.

3.1.2.7. Chỉ số Quản trị môi trường và Quản trị điện tử

Đây là hai chỉ số mới được bổ sung vào năm 2018. Về mặt điểm số, kết quả đánh giá hai chỉ số này dưới 5 điểm và thấp nhất trong 8 chỉ số lĩnh vực nội dung của chỉ số PAPI tỉnh Phú Thọ (Bảng 9). Trong đó, chỉ số Quản trị môi trường có khoảng cách khá xa so với địa phương có điểm số cao nhất (kém 2,1 điểm) và chỉ số Quản trị điện tử kém địa phương cao nhất 1,39 điểm.

BẢNG 9. Chỉ số lĩnh vực nội dung Quản trị môi trường và Quản trị điện tử của tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2014 - 2018

Chỉ số nội dung thành phần	Năm 2018	Chỉ số nội dung thành phần	Năm 2018
Nghiêm túc trong bảo vệ môi trường	2,09	Sử dụng cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương	0,55
Chất lượng không khí	2,03	Tiếp cận và sử dụng Internet tại địa phương	2,3
Chất lượng nước	0,52	Tổng cộng điểm chỉ số Quản trị điện tử	4,85
Tổng cộng điểm Chỉ số Quản trị môi trường	4,64	Nhóm điểm	TB thấp
Nhóm điểm	TB cao		

(Nguồn: CECODES & UNDP, 2014 - 2018) [2]

Đối với chỉ số nội dung Quản trị môi trường: Đa số người dân ủng hộ bảo vệ môi trường, cho dù có phải hy sinh tăng trưởng kinh tế. Đa số người trả lời ủng hộ mạnh mẽ việc xây dựng các nhà máy điện sử dụng nhiên liệu “sạch” (nhiên liệu tái tạo), miễn sao nguồn điện đó ổn định, không gây gián đoạn trong cung ứng và không gây ô nhiễm không khí. Tuy nhiên, người dân quan ngại về chất lượng nguồn nước ngày càng xuống cấp hiện nay ở địa phương, thể hiện ở điểm số của chỉ số nội dung Chất lượng nước chỉ đạt 0,52/3,33 điểm.

Đối với chỉ số nội dung Quản trị điện tử: Phú Thọ hiện có 1.714 thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến, trong đó, 1.171 thủ tục được cung cấp ở mức độ 2, 540 dịch vụ được cung cấp ở mức độ 3 và 3 thủ tục được cung cấp ở mức độ 4 [9]. Tỉnh đã và đang quan tâm đầu tư cho phát

triển hạ tầng công nghệ thông tin, tuy nhiên, cổng thông tin điện tử vẫn chưa được sử dụng ở mức tương xứng với tốc độ gia tăng số lượng người dùng Internet; trong đó, tỷ lệ tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 và sử dụng dịch vụ bưu chính công ích trong giải quyết thủ tục hành chính còn thấp [6]; tỷ lệ người sử dụng cổng thông tin điện tử của chính quyền khi thực hiện thủ tục hành chính như chứng thực, xác nhận, xin cấp phép xây dựng, xin cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất còn thấp. Theo đó, các cấp chính quyền cần cải thiện và tăng cường phổ biến cổng thông tin điện tử tới người dân để họ biết đến và sử dụng nhiều hơn. Đồng thời, cần tăng cường giao dịch điện tử, đảm bảo liên thông giữa các ngành và địa phương trên môi trường trực tuyến nhằm phục vụ nhu cầu sử dụng dịch vụ công trực tuyến ngày càng cao của người dân.

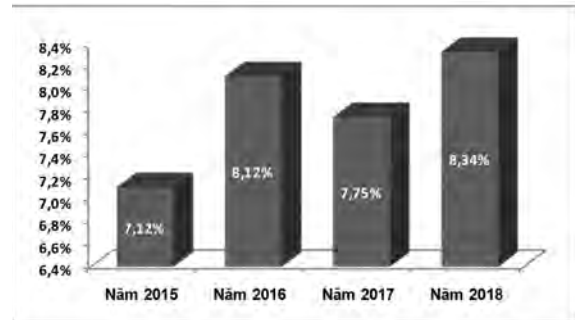
3.2. Đánh giá thực trạng chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh của tỉnh Phú Thọ

3.2.1. Ưu điểm

Giai đoạn 2014 - 2018, Tỉnh uỷ, HĐND, UBND tỉnh đã có nỗ lực lớn trong lãnh đạo, chỉ đạo về đổi mới công tác cải cách hành chính, nâng cao chất lượng quản trị và hành chính công, được nhân dân đồng tình ủng hộ, nhất là đổi mới trong thực hiện tham gia của người dân tại cơ sở, thực hiện công khai, minh bạch, đổi mới thủ tục hành chính công. Kết quả đó đã góp phần vào sự gia tăng đáng kể của chỉ số PAPI từ năm 2014 đến năm 2016 (tăng 21 bậc). Những nỗ lực cải cách hành chính công của tỉnh không chỉ có tác động đến chỉ số PAPI mà còn có tác động tích cực đến việc cải thiện chỉ số PCI (giai đoạn 2014 - 2018 tăng 15 bậc, từ vị trí xếp hạng thứ 35 lên vị trí thứ 24). Qua đó, góp phần đáng kể vào thu hút đầu tư (tổng vốn đầu tư thực hiện của tỉnh tăng từ 14.916,9 tỷ đồng năm 2014 lên 26.580 tỷ đồng năm 2018, tăng 1,78 lần với tốc độ tăng trưởng bình quân 12,25%/năm), tăng năng suất lao động xã hội (giai đoạn 2014 - 2018 tăng 1,47 lần, từ 27.700 nghìn đồng năm 2014 lên 40.846 nghìn đồng năm 2018 với tốc độ tăng trưởng bình quân 8,08%/năm) và tăng trưởng kinh tế của tỉnh (Biểu đồ 1) [3], tạo động lực để hệ thống chính quyền trong tỉnh ngày càng hoàn thiện, phục vụ tốt nhất vì lợi ích của nhân dân và doanh nghiệp.

Kết quả xếp hạng 6 chỉ số lĩnh vực nội dung có sự chuyển biến khá tích cực, song mới chỉ ở mức chuyển biến nhẹ. Cụ thể: Năm 2014, Phú Thọ có 2 chỉ số lĩnh vực nội dung nằm trong nhóm đạt điểm thấp nhất, 3 chỉ số nằm trong nhóm đạt điểm trung bình cao và 1 chỉ số nằm trong nhóm đạt điểm cao nhất, đến năm 2018, chỉ còn 1 chỉ số nằm trong nhóm đạt điểm thấp nhất, 4 chỉ số nằm trong nhóm đạt điểm trung bình cao và vẫn là 1 chỉ số nằm trong nhóm cao nhất; cộng thêm 2 chỉ số mới (một

chỉ số nằm trong nhóm đạt điểm trung bình cao và một chỉ số nằm trong nhóm đạt điểm trung bình thấp).



Biểu đồ 1. Tốc độ tăng trưởng kinh tế của tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2015 - 2018

(Nguồn: Cục Thống kê tỉnh Phú Thọ, 2018) [3]

Trong các chỉ số lĩnh vực nội dung, có 1 chỉ số có xu hướng tăng điểm từ năm 2015 - 2018, đó là chỉ số Thủ tục hành chính công. Có 2 chỉ số được người dân đánh giá khá cao so với các địa phương khác, đó là chỉ số Thủ tục hành chính công và Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công.

3.2.2. Hạn chế và nguyên nhân

Chỉ số PAPI tỉnh Phú Thọ có sự chuyển biến không đều qua các năm. Năm 2016 tăng 21 bậc so với năm 2014, tuy nhiên, năm 2018 lại tụt 16 bậc so với năm 2016. Đồng thời, chưa thể hiện tính bền vững trong từng chỉ số lĩnh vực nội dung và chỉ số nội dung thành phần.

Trong các chỉ số lĩnh vực nội dung, chỉ số Trách nhiệm giải trình với người dân có xu hướng giảm điểm từ năm 2015 đến năm 2018 và chỉ số Công khai, minh bạch cũng có xu hướng giảm điểm từ năm 2016 đến năm 2018. Ngoài chỉ số Thủ tục hành chính công có xu hướng tăng điểm, các chỉ số còn lại đều biến động chưa ổn định qua các năm. Chỉ số Cung ứng dịch vụ công liên tục 5 năm liền nằm trong nhóm đạt điểm trung bình

thấp và thấp nhất (3 năm trong nhóm thấp nhất và 2 năm trong nhóm trung bình thấp).

Trong các chỉ số nội dung thành phần, chỉ số Đóng góp tự nguyện, Công bằng trong tuyển dụng vào Nhà nước, Chất lượng nước, Sử dụng cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương còn có kết quả đánh giá thấp.

Nguyên nhân của những hạn chế trên bao gồm:

Công tác cải cách hành chính chưa thật sự làm cải thiện căn bản tình hình, vẫn còn tình trạng chông chéo, rườm rà trong thủ tục hành chính và trong chức năng quản lý giữa các ngành; tính chuyên nghiệp của bộ máy hành chính chưa cao; việc công khai, minh bạch thông tin chưa được thực hiện đồng bộ; chất lượng dịch vụ công chưa thực sự đáp ứng yêu cầu.

Một số cán bộ, công chức còn hạn chế về năng lực và trình độ, chưa có tác phong làm việc chuyên nghiệp, chưa tạo được sự đồng thuận của người dân. Tình trạng tiêu cực, gây phiền hà, sách nhiễu đối với tổ chức và người dân trong giải quyết thủ tục hành chính vẫn còn xảy ra [6].

Công tác thông tin, tuyên truyền nâng cao nhận thức về chỉ số PAPI trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức nhất là người đứng đầu các cấp chính quyền, cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập và người dân còn hạn chế.

4. Giải pháp nâng cao chỉ số hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh của tỉnh Phú Thọ

Trên cơ sở phân tích và đánh giá thực trạng chỉ số PAPI của Phú Thọ giai đoạn 2014 - 2018, để chỉ số PAPI của tỉnh có sự thăng hạng bền vững trong những năm tiếp theo, cần tập trung thực hiện những giải pháp sau:

(1) Nâng cao nhận thức của các cấp, các ngành và các cán bộ, công chức về tầm quan trọng của chỉ số PAPI. Phải chuyển nhận thức “Chính quyền phục vụ nhân dân”, “Chính quyền đồng hành cùng nhân dân” thành hành động cụ thể trong xử lý công việc hàng ngày, trong giao tiếp, ứng xử với người dân. Phát huy vai trò của Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể nhân dân trong tuyên truyền và phản biện xã hội.

(2) Tăng cường sự tham gia của người dân ở cấp cơ sở.

Triển khai nhiều hình thức thích hợp để nhân dân nói lên nguyện vọng, phản ánh kiến nghị, đóng góp ý kiến với các chủ trương, các cơ chế, chính sách của địa phương, như niêm yết công khai số điện thoại đường dây nóng, hòm thư điện tử của người đứng đầu cơ quan,...

Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật tại cộng đồng dân cư, đảm bảo người dân ý thức được quyền lợi và trách nhiệm của mình, hiểu biết và thực hiện được các quy định pháp luật.

(3) Đẩy mạnh công khai, minh bạch.

Công khai, minh bạch đầy đủ các cơ chế, chính sách của Nhà nước và địa phương, các thủ tục hành chính, đặc biệt là thủ tục liên quan đến cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, giải quyết chế độ chính sách cho người có công, công tác bình xét hộ nghèo...

Kịp thời cập nhật, công khai đầy đủ các thủ tục hành chính trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh, tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và trên Website của các cơ quan, đơn vị.

(4) Nâng cao trách nhiệm giải trình với người dân.

Thực hiện nghiêm túc các quy định tại Nghị định số 90/2013/NĐ-CP ngày 08/8/2013 của Chính phủ về trách nhiệm giải trình của cơ quan Nhà nước trong việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao.

Phải cụ thể hóa việc thực hiện trách nhiệm giải trình trong nội dung quy chế làm việc của cơ quan, đơn vị.

Đề cao trách nhiệm của Chủ tịch UBND các cấp trong giải quyết những vướng mắc của người dân, nhất là các vụ việc khiếu nại, tố cáo; Tăng cường đối thoại trực tiếp và thực hiện nghiêm túc chế độ tiếp dân. Phát huy tốt vai trò, trách nhiệm của Ban thanh tra nhân dân, Ban giám sát đầu tư cộng đồng.

(5) Đẩy mạnh kiểm soát tham nhũng trong khu vực công.

Tăng cường công tác giám sát, thanh tra, kiểm tra, đặc biệt là những công việc, vị trí dễ xảy ra tham nhũng, tiêu cực. Tiếp nhận và xử lý kịp thời những khiếu nại, tố cáo, tin báo phản ánh các vụ việc tham nhũng, tiêu cực; có chính sách và cơ chế bảo vệ người dân khi thực hiện tố cáo hành vi tham nhũng. Xử lý nghiêm các hành vi tham nhũng và xử lý trách nhiệm của người đứng đầu khi để xảy ra tham nhũng trong cơ quan, đơn vị do mình phụ trách.

Nâng cao chất lượng tuyển dụng viên chức tại các đơn vị sự nghiệp. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong thi tuyển, thi nâng ngạch công chức trên địa bàn tỉnh.

(6) Tập trung cải cách thủ tục hành chính.

Thực hiện nghiêm túc công tác rà soát thủ tục hành chính theo hướng cắt giảm tối đa các thủ tục rườm rà, không cần thiết. Nâng cao chất lượng hoạt động của bộ phận một cửa các cấp; Thực hiện liên thông dọc và liên thông ngang, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính; Tăng số lượng các dịch vụ công được cung cấp trực tuyến ở mức độ 3 và mức độ 4.

(7) Cải thiện nội dung cung ứng dịch vụ công.

Đầu tư nâng cấp trang, thiết bị hiện đại cho các cơ sở khám chữa bệnh; Nâng cao

trình độ chuyên môn, tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ nhân dân của đội ngũ y, bác sĩ.

Tăng cường đầu tư xây dựng cơ sở vật chất, trường lớp, trang thiết bị dạy học hiện đại. Nâng cao chất lượng đội ngũ giáo viên về năng lực, kỹ năng giảng dạy và phẩm chất đạo đức.

Tiếp tục cải thiện cơ sở hạ tầng cơ bản như đảm bảo cung cấp điện, cung cấp nước sạch, nâng cao chất lượng dịch vụ thu gom rác thải ở khu dân cư; và giữ vững an ninh, trật tự trên địa bàn khu dân cư.

(8) Cải thiện nội dung Quản trị điện tử và Quản trị môi trường.

Tăng cường phổ biến thông tin về cổng dịch vụ công trực tuyến; Cải thiện khả năng tiếp cận và sử dụng của các cổng thông tin điện tử của chính quyền, dịch vụ công trực tuyến nhằm tăng cường tương tác trực tuyến giữa chính quyền và người dân.

Tăng cường các biện pháp bảo đảm môi trường, phát động phong trào Toàn dân bảo vệ môi trường ở khu dân cư, huy động cộng đồng cùng tham gia xây dựng hệ thống cống, rãnh thoát nước thải với phương châm “Nhà nước và nhân dân cùng làm”.

5. Kết luận và kiến nghị

Chỉ số PAPI là bộ chỉ số cung cấp những thông tin quan trọng, là công cụ theo dõi, giám sát năng lực điều hành, quản lý nhà nước, thực thi chính sách và cung ứng dịch vụ công của chính quyền địa phương; giúp các cấp chính quyền địa phương có những căn cứ điều chỉnh và cải thiện hiệu quả công tác, phục vụ người dân tốt hơn. Cải thiện và nâng cao chỉ số PAPI đối với các địa phương trên cả nước nói chung và với tỉnh Phú Thọ nói riêng là công việc cần thiết để tạo sự đồng thuận trong nhân dân, xây dựng hình ảnh của địa phương, tạo hiệu ứng tích cực trong

việc nâng cao chỉ số PCI; góp phần thu hút đầu tư để thực hiện mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội của mỗi địa phương. Để nâng cao hiệu quả Quản trị và Hành chính công của Phú Thọ, tác giả đã đề xuất 8 nhóm giải pháp phù hợp với thực tiễn của tỉnh.

Ngoài những kết quả đạt được, nghiên cứu này có thể được phát triển theo hướng nghiên cứu mối quan hệ giữa chỉ số PAPI và chỉ số PCI, tác động của chỉ số PAPI đến sự phát triển của một địa phương hoặc bổ sung điều tra sơ cấp để mở rộng mẫu điều tra và có đánh giá đa chiều hơn.

Tài liệu tham khảo

- [1] Ban chấp hành Đảng bộ tỉnh Phú Thọ (2016), Nghị quyết số 09-NQ/TU về cải cách hành chính, trọng tâm là cải cách thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2016 - 2020, ban hành ngày ngày 15 tháng 4 năm 2016.
- [2] CECODES & UNDP (2014-2018), Hiệu quả Quản trị và hành chính công cấp tỉnh tại Việt Nam (PAPI) 2014-2018: Đo lường trải nghiệm thực tiễn của người dân, Hà Nội.
- [3] Cục Thống kê tỉnh Phú Thọ (2018), Niên giám thống kê tỉnh Phú Thọ 2018, Phú Thọ.
- [4] Dennis Curry (2018), "Accountability in a one-party system: the task of gauging public opinion in Vietnam", On Democratic Audit UK, 10 January 2018.
- [5] Dang Hoang Giang, Edmund J. Malesky, Paul Schuler & Do Thanh Huyen (2018), "Governance weaker than public service delivery: The 2017 PAPI shows", Vietnam Law and Legal Forum, 4 May 2018.
- [6] Trần Thị Hương (2019), "Tỉnh Phú Thọ đẩy mạnh thực hiện khâu đột phá cải cách hành chính, trọng tâm là cải cách thủ tục hành chính", Tạp chí Cộng Sản, <http://www.tapchicongsan.org.vn/Home/xay-dung-dang/2019/54689/Tinh-Phu-Tho-day-manh-thuc-hien-khau-dot-pha-cai-cach.aspx>, truy cập ngày 16/4/2019.
- [7] Lê Thị Lệ Huyền (2019), "Kinh nghiệm trong giải quyết các vụ việc khiếu, tố phức tạp, kéo dài ở Phú Thọ", thanhtravietnam, <http://thanhtravietnam.vn/nghien-cuu-trao-doi/kinh-nghiem-trong-giai-quyet-cac-vu-viec-khieu-to-phuc-tap-keo-dai-o-phu-tho-185656>, truy cập ngày 22/04/2019.
- [8] Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Thọ (2017), Kế hoạch số 2363/KH-UBND về Kế hoạch phát triển doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh đến năm 2020, ban hành ngày 08 tháng 6 năm 2017.
- [9] Web: <http://hanhchinhcong.phutho.gov.vn/>

SOLUTIONS TO IMPROVE THE PROVINCIAL GOVERNANCE AND PUBLIC ADMINISTRATION PERFORMANCE INDEX OF PHU THO PROVINCE

Phạm Thị Thu Hương

Faculty of Economics and Business Administration - Hung Vuong University

ABSTRACT

Nowadays, the Provincial Governance and Public Administration Performance Index (PAPI) is a common tool that reflects citizen experiences with central and local governments in performing their governance, public administration and public service delivery functions. This research aims to propose solution to improve the PAPI that is not only important implications for localities across the country in general but also for Phu Tho province in particular. Based on the PAPI survey data, we analyzed the reality of PAPI of Phu Tho province in the period 2014-2018. Eight groups of solutions have been proposed to improve PAPI of Phu Tho province in order to help the province's PAPI to sustainably rank up in the coming years.

Keywords: *Provincial Governance and Public Administration Performance Index, public administrative procedures, public service, Phu Tho province.*