

Khảo sát sự hài lòng của cử tri về kết quả giải quyết các kiến nghị của cử tri thuộc thẩm quyền cấp tỉnh và cấp huyện thông qua hoạt động tiếp xúc của đại biểu dân cử

□ MINH TÚ*
□□ TUYẾT TRINH**



Năm 2023, Trung tâm Khoa học Xã hội và Nhân văn Nghệ An tổ chức cuộc điều tra khảo sát sự hài lòng của cử tri về kết quả giải quyết các kiến nghị của cử tri thuộc thẩm quyền cấp tỉnh và cấp huyện thông qua hoạt động tiếp xúc của đại biểu dân cử với cử tri. Kết quả nghiên cứu là nguồn số liệu tin cậy, khoa học, phản ánh đúng thực tế công tác tiếp xúc cử tri cấp huyện và cấp tỉnh trên địa bàn tỉnh Nghệ An. Số liệu phục vụ tốt cho công tác quản lý tham mưu và điều chỉnh chính sách phù hợp để nâng cao hơn nữa chất lượng, hiệu quả của các cuộc tiếp xúc cử tri (TXCT), thể hiện rõ ràng, cụ thể, kịp thời trách nhiệm của đại biểu Quốc hội, đại biểu HĐND tỉnh, đại biểu HĐND cấp huyện với cử tri và nhân dân.

1. Thông tin chung về đối tượng khảo sát

Dữ liệu nghiên cứu với kích thước mẫu là 1.550 phiếu cử tri và 30 cuộc phỏng vấn sâu đại diện cán bộ quản lý cấp huyện, cấp xã trên địa bàn 10 huyện, thị, thành: TP. Vinh, Cửa Lò, Diễn Châu, Đô Lương, Quỳnh Lưu, Tân Kỳ,

* TS - GD Trung tâm KHXH&NV Nghệ An

** Th.S - Trung tâm KHXH&NV Nghệ An

Nghĩa Đàn, Anh Sơn, Quỳnh Hợp, Tương Dương.

Cử tri tham gia khảo sát là những cử tri đã tham dự và có ý kiến phát biểu tại các hội nghị tiếp xúc giữa đại biểu Quốc hội, đại biểu HĐND tỉnh, đại biểu HĐND cấp huyện với cử tri từ năm 2020 đến 2022.

Cuộc khảo sát thực hiện đánh giá mức độ hài lòng của cử tri với 3 cấp TXCT: TXCT với đại biểu Quốc hội (bao gồm cả lồng ghép TXCT giữa đại biểu Quốc hội và đại biểu HĐND tỉnh) chiếm 18.1%; TXCT với đại biểu HĐND cấp tỉnh (Bao gồm cả lồng ghép TXCT giữa Đại biểu HĐND tỉnh và Đại biểu HĐND cấp huyện) chiếm 32.8% và riêng TXCT với đại biểu HĐND cấp huyện chiếm 49.2%. Số cử tri có ý kiến kiến nghị tại các hội nghị TXCT tham gia trả lời phiếu phần lớn là nam giới (75.2%), nữ giới chỉ chiếm tỷ lệ thấp (24.8%). Độ tuổi người tham gia trả lời phiếu khá lớn tuổi, chiếm tỷ lệ cao nhất là từ 55 đến 65 tuổi chiếm 33.8%; trên 65 tuổi chiếm 29.8%; từ 45 đến 55 tuổi chiếm 20.3%; từ 35 đến 45 tuổi 13.3%; dưới 35 tuổi chiếm 2.9%.

Trình độ học vấn của cử tri tham gia khảo sát không đồng đều nhau, lần lượt là: Tiểu học (2.3%); THCS (24.1%); THPT (33.2%); học nghề (2.3%); trung cấp (15.0%); cao đẳng (5.1%); đại học (17.2%); trên đại học (0.7%). Trong đó, chiếm số lượng lớn cử tri trả lời là nhóm cán bộ khối, xóm, bản (31.5%); nhóm cử tri nghỉ hưu (19.4%); nhóm nông, lâm, ngư nghiệp (19.0%); nhóm cán bộ công chức, viên chức, người công tác trong lực lượng vũ trang, cơ quan tổ chức đoàn thể chính trị xã hội các cấp (13.4%); nhóm lao động tự do (13.1%). Nhóm các nghề nghiệp khác chiếm tỷ lệ không đáng kể.

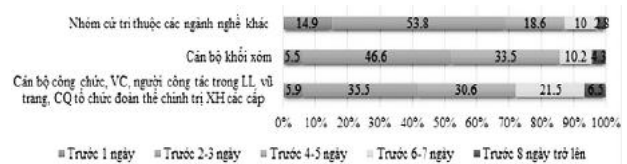
2. Mức độ hài lòng của cử tri về công tác tổ chức và giải đáp ý kiến, kiến nghị của cử tri tại hội nghị TXCT

a) *Đánh giá công tác chuẩn bị cho tiếp xúc cử tri*

Công tác tuyên truyền thông báo kế hoạch TXCT: Theo khảo sát, kênh thông tin thông báo qua giấy mời được cử tri đánh giá là phổ biến nhất chiếm tỷ lệ 63.5%; tiếp đến là hệ thống truyền thanh xóm, xã 55.8%; qua họp khối/xóm 20.9%; những kênh thông tin còn lại chiếm tỷ lệ thấp.

Cử tri nhận được thông báo về kế hoạch TXCT trung bình (Mean) trước 3.83 ngày, giao động từ 1 ngày đến 20 ngày. Trong đó, số cử tri biết về kế hoạch TXCT gần sát với ngày TXCT chiếm tỷ lệ khá cao, chiếm tới 60.1% số cử tri khảo sát biết kế hoạch TXCT chỉ trước 1-3 ngày. Số cử tri nhận được thông báo trước 4-5 ngày chiếm 24.6% và trước 6 ngày trở lên chỉ chiếm tỷ lệ 15.3%. Tuy thông báo khá muộn nhưng theo kết quả khảo sát, không có sự chênh lệch nhau quá lớn giữa các nhóm cử tri thuộc ngành nghề khác nhau, giữ chức vụ khác nhau trong khối xóm, xã, phường về số ngày được thông báo kế hoạch TXCT, chứng tỏ các cán bộ đã rất kịp thời, khi nhận được thông báo về kế hoạch TXCT đã phổ biến sớm cho quần chúng nhân dân được biết. Trung bình (Mean) cán bộ công chức, viên chức, người công tác trong lực lượng vũ trang, cơ quan tổ chức đoàn thể chính trị xã hội được biết về kế hoạch TXCT trước 4.76 ngày; nhóm cán bộ khối xóm trung bình (Mean) biết trước kế hoạch TXCT 4.18 ngày; nhóm cử tri thuộc các ngành nghề khác trung bình (Mean) biết trước kế hoạch TXCT 3.43 ngày.

Biểu đồ 1: Thời gian thông báo kế hoạch tiếp xúc cử tri theo các nhóm nghề nghiệp



(Nguồn: Tổng hợp số liệu điều tra, 2023)

Cử tri tham gia khảo sát đánh giá cao công tác tuyên truyền kế hoạch TXCT, cụ thể 64.2% cử tri đánh giá hình thức thông báo về kế hoạch TXCT là hiệu quả; 28.5% đánh giá bình thường; cử tri đánh giá chưa hiệu quả chỉ chiếm tỷ lệ thấp (6.8%). Những cử tri đánh giá chưa hiệu quả chủ yếu là do nhận được thông báo kế hoạch TXCT muộn (trước 1 ngày) nên khó cho cử tri sắp xếp công việc để tham gia.

- Đánh giá mức độ hợp lý về thời gian tổ

chức hội nghị TXCT: Phần lớn cử tri đều đánh giá thời gian tổ chức hội nghị TXCT là đã hợp lý chiếm tỷ lệ 94.7%, chỉ một tỷ lệ nhỏ cử tri đánh giá chưa hợp lý chiếm 5.3%. Theo chia sẻ của cử tri chưa hợp lý vì một số lý do: (1) Nên chọn thời gian nông nhàn, trước hoặc sau vụ sản xuất, tránh mùa vụ người dân khó sắp xếp tham gia; (2) Nên tổ chức vào thứ 7, chủ nhật hoặc buổi tối để tiết kiệm thời gian cho cử tri sản xuất kinh doanh và tiện sắp xếp công việc, gia đình để tham dự; (3) Một số ít trường hợp do đại biểu thay đổi thời gian tiếp xúc đột xuất dẫn đến cử tri bị động.

- Đánh giá về trang thiết bị, cơ sở vật chất phục vụ tiếp xúc cử tri: Cử tri khảo sát đánh giá rất cao trang thiết bị, cơ sở vật chất phục vụ TXCT, mức độ hài lòng trung bình (Mean) đạt 3.54 điểm - nằm trong khoảng mức đánh giá “hài lòng”; cụ thể, chiếm tới 61.7% cử tri đánh giá “hài lòng”; 6.1% cử tri đánh giá “rất hài lòng”. Bên cạnh đó, có 21.4% cử tri tham gia khảo sát đánh giá trang thiết bị, cơ sở vật chất phục vụ TXCT ở mức “bình thường” và điều đáng lưu tâm còn có tới hơn 1/10 số cử tri đánh giá mức độ hài lòng chưa cao (chiếm 9.0% cử tri khảo sát đánh giá “rất không hài lòng” và 1.7% cử tri khảo sát đánh giá “không hài lòng”).

b) Đánh giá thời lượng dành cho nội dung TXCT

Mức đánh giá chung của cử tri tham gia khảo sát đánh giá về thời lượng dành cho các nội dung TXCT ở khoảng mức “Hợp lý” giao động giá trị trung bình (Mean) từ 1.95 đến 2.23 điểm. Tuy nhiên, theo cử tri để nâng cao hơn nữa mức độ hài lòng của cử tri về thời lượng dành cho các nội dung TXCT theo các cử tri khảo sát thì cần: (1) Đối với TXCT trước kỳ họp, đại biểu trình bày nội dung ngắn gọn, chỉ thông tin thời gian dự kiến tổ chức kỳ họp và những nội dung Quốc hội, HĐND xem xét, quyết định, thời gian còn lại dành để cử tri gửi gắm những ý kiến, kiến nghị, đối thoại cùng cử tri; (2) TXCT

sau kỳ họp, đại biểu cần dành thời gian trình bày về kết quả kỳ họp, thông báo việc trả lời của cơ quan có thẩm quyền đối với ý kiến, kiến nghị của cử tri (những ý kiến, kiến nghị của cử tri tại điểm tiếp xúc thông báo trước, sau đó những ý kiến, kiến nghị liên quan đến chính sách, đời sống của nhân dân cả tỉnh); đồng thời giải thích, tuyên truyền, vận động cử tri thực hiện nghị quyết của HĐND.

c) Đánh giá thành phần, trình độ và thái độ của đại diện cơ quan chuyên môn tham dự TXCT

- Đánh giá về thành phần đại diện các cơ quan chuyên môn tham dự TXCT: Tỷ lệ cử tri cho rằng vẫn còn thiếu đại diện đại diện các cơ quan chuyên môn tham dự hội nghị TXCT chiếm tỷ lệ không nhỏ, chiếm tỷ lệ chung đánh giá cho tất cả các cấp là 24.9%, trong đó lần lượt các cấp TXCT là: TXCT với đại biểu Quốc hội (26.8%); TXCT với đại biểu HĐND tỉnh (26.7%); TXCT với đại biểu HĐND cấp huyện (23%). Phần lớn những cử tri khảo sát cho rằng thành phần đại diện các cơ quan chuyên môn tham dự hội nghị TXCT còn thiếu là những cử tri chưa được giải đáp thỏa đáng/ chưa đạt được mong muốn tại hội nghị TXCT. Cụ thể chiếm 80% cử tri khảo sát đánh giá còn thiếu đại diện các cơ quan chuyên môn tham dự hội nghị TXCT là những cử tri cảm thấy “chưa đạt mong muốn vì mới chỉ giải đáp được một phần” (63.4%) hoặc cảm thấy “chưa thỏa đáng” (16.6%).

- Đánh giá trình độ và thái độ của đại diện cơ quan chuyên môn tham dự TXCT: Mặc dù có nhiều ý kiến đánh giá của cử tri trái chiều nhau, tuy nhiên về cơ bản, cử tri tham gia khảo sát đánh giá khá cao đại diện các cơ quan chuyên môn tham dự hội nghị TXCT, số liệu đánh giá chung các cấp TXCT các tiêu chí đánh giá đều nằm trong mức độ “Hài lòng”, cụ thể: Tiêu chí sẵn lòng hỗ trợ cử tri giá trị trung bình (Mean) 3.53 điểm; Thành thạo, chuyên

nghiệp trong xử lý/giải đáp công việc giá trị trung bình (Mean) 3.49 điểm; Năm chắc kiến thức chuyên môn công việc giá trị trung bình (Mean) 3.54 điểm.

Bảng 1: Đánh giá của cử tri về trình độ kiến thức chuyên môn và thái độ của đại diện các cơ quan chuyên môn tham dự hội nghị TXCT⁽¹⁾

Nội dung	Cấp TXCT			Đánh giá chung	
	TXCT với Đại biểu Quốc hội	TXCT với đại biểu HĐND tỉnh	TXCT với đại biểu HĐND cấp huyện	Điểm TB	Mức đánh giá
1. Sẵn lòng hỗ trợ cử tri	3.49	3.50	3.55	3.53	Hài lòng
2. Thành thạo, chuyên nghiệp trong xử lý/giải đáp công việc	3.48	3.46	3.51	3.49	Hài lòng
3. Năm chắc kiến thức chuyên môn công việc	3.56	3.52	3.55	3.54	Hài lòng

(Nguồn: Tổng hợp số liệu điều tra, 2023)

Số lượng cử tri cảm thấy không hài lòng về đại diện các cơ quan chuyên môn đến tham dự hội nghị TXCT chiếm tỷ lệ không nhiều, cụ thể số cử tri đánh giá “Rất không hài lòng” và “Không hài lòng” lần lượt là: tiêu chí sẵn lòng hỗ trợ cử tri chiếm tỷ lệ 6.6%; thành thạo, chuyên nghiệp trong xử lý/ giải đáp công việc chiếm 6.8%; năm chắc kiến thức chuyên môn công việc chiếm 6.3%. Một số cử tri cho biết năng lực, trình độ của một số cán bộ đại diện các cơ quan chuyên môn đến tham dự TXCT chưa theo kịp yêu cầu do thiếu thông tin, kỹ năng TXCT còn hạn chế; phương pháp TXCT chưa linh hoạt, chủ yếu vẫn là “nghe, đọc báo cáo”, hơn nữa cách thức trình bày, trả lời còn thiếu sinh động, không thu hút được nhiều người nghe.

d) Thành phần cử tri tham dự TXCT

Theo đánh giá của cử tri tham gia khảo sát thì TXCT đã thu hút đông đảo cử tri tham dự (Mean 1.60 điểm - tương ứng mức đánh giá đồng ý với nhận định). Theo thống kê, tại mỗi điểm TXCT, trung bình có từ 50 đến 120 cử tri tham dự. Tuy nhiên, điều đáng lưu ý tại một số địa phương vẫn còn tình trạng đến tham dự

TXCT chủ yếu là cử tri có giấy mời (Mean 1.86 điểm - tương ứng mức đánh giá phần nào đồng ý với nhận định) và thành phần cử tri tham dự hội nghị TXCT chưa đảm bảo tính đại diện vì đang chủ yếu là tổ trưởng tổ dân phố, trưởng thôn, cán bộ hưu trí, cơ quan, ban, ngành, đoàn thể trong hệ thống (Mean 1.92 điểm - tương ứng mức đánh giá phần nào đồng ý với nhận định). Trong số 1.504 cử tri tham gia trả lời phiếu khảo sát thì chiếm tới 59.2% cử tri có giữ chức vụ tại địa phương. Cử tri tham dự vẫn chủ yếu là người cao tuổi, cán bộ hưu trí, cán bộ cấp huyện, cấp xã, thôn, ấp, những người có khiếu nại về chế độ, chính sách. Vì vậy tình trạng “đại cử tri”, “cử tri chuyên nghiệp”, “cử tri đại diện”, “đại biểu cử tri” còn phổ biến...

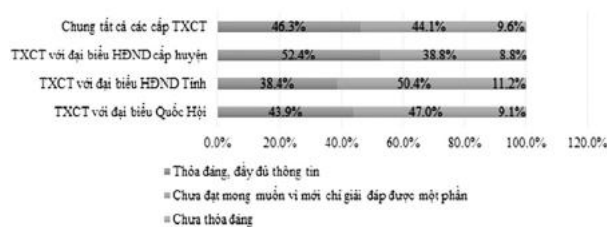
e, Mức độ thỏa đáng trong việc giải đáp các ý kiến, kiến nghị của cử tri tại hội nghị.

- Tỷ lệ cử tri được giải đáp trực tiếp tại hội nghị TXCT: Tỷ lệ cử tri tham gia khảo sát cho biết được giải đáp ý kiến, kiến nghị của cử tri trực tiếp tại hội nghị chiếm tỷ lệ 72.1% và vẫn còn có tới 27.9% số ý kiến của cử tri chưa được giải đáp trực tiếp tại hội nghị TXCT. Không có sự khác biệt nhau nhiều giữa các cấp TXCT, đều giao động tỷ lệ trả lời trực tiếp cho cử tri từ 71.4% (TXCT với đại biểu quốc hội) đến 72.3% (TXCT với đại biểu HĐND cấp huyện).

- Mức độ giải đáp các ý kiến, kiến nghị của cử tri tại hội nghị TXCT: Cử tri đánh giá về mức độ giải đáp các ý kiến, kiến nghị của cử tri tại hội nghị TXCT chưa thật sự cao, chỉ 46.3% cử tri tham gia khảo sát cho rằng “Thỏa đáng, đầy đủ thông tin”, còn chiếm tới 44.1% cử tri cho rằng “chưa đạt được mong muốn vì mới chỉ giải đáp được một phần” và “chưa thỏa đáng” chiếm tỷ lệ 9.6%. Lý do “chưa thỏa đáng”: việc trả lời ý kiến, kiến nghị của cử tri chưa đưa ra được giải pháp lộ trình cụ thể (chiếm 69.3% ý kiến đánh giá) và trả lời vẫn còn chung chung, chưa đúng trọng tâm (chiếm 41.2% ý kiến đánh giá).

Ngoài ra có một số cử tri đưa ra lý do khác nhưng chiếm tỷ lệ không đáng kể chỉ 4.0% ý kiến đánh giá, cụ thể một số ý kiến như sau: Trả lời vẫn chưa đủ thẩm quyền, còn phải trình lên trên; Biết là trả lời đúng theo quy định nhưng thực tiễn cuộc sống lại cảm thấy quy định như vậy không đúng, không phù hợp; TXCT lồng ghép các đại biểu HĐND tỉnh và đại biểu HĐND cấp huyện nhưng hai cấp lại trả lời không đồng nhất; giải thích còn thiếu thuyết phục, không đúng trọng tâm vấn đề;...

Biểu đồ 2: Đánh giá của cử tri về mức độ giải đáp các ý kiến, kiến nghị của cử tri tại hội nghị TXCT phân theo cấp TXCT



(Nguồn: Tổng hợp số liệu điều tra, 2023)

Tỷ lệ cử tri đánh giá chưa thỏa đáng tăng dần theo số lần cử tri phải kiến nghị. Cụ thể, đối với những cử tri phát biểu ý kiến, kiến nghị lần đầu tiên cảm thấy chưa thỏa đáng chỉ 6.6%, nhưng lần thứ 2 phát biểu tăng lên 9.6% và lần thứ 3 tăng lên 15.1%, đến trên 3 lần là 15.6%. Đồng thời với điều đó là mức độ cử tri cảm thấy thỏa đáng, đầy đủ thông tin cũng giảm dần lần lượt là: Lần đầu tiên (57.5%), lần thứ 2 (40.1%), lần thứ 3 (38.8%), trên 3 lần chỉ còn 29.3%. Hơn nữa điều đáng lưu tâm là cử tri tham gia khảo sát phần nào đồng ý với ý kiến cho rằng “Việc giải trình và tiếp thu ý kiến cử tri tại cuộc tiếp xúc chưa tốt, đa số chỉ mới tiếp thu chứ chưa nghiên cứu giải trình tại chỗ, chưa đáp ứng nguyện vọng của cử tri” (Điểm trung bình Mean đánh giá 1.88 điểm, chiếm tới 29.1% cử tri đồng ý với ý kiến; 54.2% cử tri phần nào đồng ý với ý kiến và chỉ 16.7% cử tri không đồng ý với ý kiến trên) và cử tri cũng phần nào đồng ý với ý kiến “Việc đối

thoại, trao đổi giữa đại biểu với cử tri còn ít dẫn đến nhàm chán, hình thức” (Điểm trung bình Mean đánh giá 1.84 điểm, chiếm tới 35.3% cử tri đồng ý với ý kiến; 45.6% cử tri phần nào đồng ý với ý kiến và chỉ 19.2% cử tri không đồng ý với ý kiến trên).

3. Mức độ hài lòng của cử tri về giải quyết các kiến nghị, đề xuất của cử tri sau hội nghị tiếp xúc cử tri

a. Mức độ thỏa đáng trong việc giải quyết các ý kiến, kiến nghị của cử tri

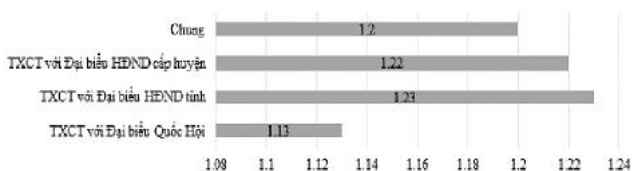
- Tỷ lệ trả lời và giải quyết các ý kiến, kiến nghị của cử tri: Trong số 1.323 ý kiến, kiến nghị của cử tri được đại biểu tiếp thu về xử lý thì chiếm tới 84.2% cử tri cho biết ý kiến, kiến nghị của mình đã được các cơ quan chức năng có ý kiến trả lời và 15.8% cử tri cho biết chưa có ý kiến trả lời. Tuy nhiên, cử tri khảo sát đánh giá tỷ lệ giải quyết xong cho cử tri đạt tỷ lệ chưa cao, cụ thể: Tỷ lệ giải quyết xong chỉ chiếm 31.0%; Tỷ lệ ý kiến, kiến nghị có nội dung giải quyết xong, có nội dung đang cần tiếp tục nghiên cứu, giải quyết chiếm tỷ lệ lớn nhất 59.8%; Tỷ lệ các ý kiến, kiến nghị còn chưa giải quyết, cần tiếp tục nghiên cứu, giải quyết chiếm tỷ lệ đánh giá chung là 9.2%.

- Số lần cử tri kiến nghị: Điều cần đặc biệt lưu ý là theo cử tri tham gia khảo sát cho biết để giải quyết các nội dung ý kiến, kiến nghị cử tri đã phải kiến nghị nhiều lần. Đối với các cử tri trả lời đã giải quyết xong thì trung bình (Mean) cử tri đã phải kiến nghị 2.3 lần; đối với những cử tri trả lời có nội dung giải quyết xong, có nội dung đang cần tiếp tục nghiên cứu, giải quyết thì cử tri đã phải kiến nghị trung bình (Mean) 2.56 lần; và những cử tri cho biết ý kiến, kiến nghị còn chưa giải quyết, cần tiếp tục nghiên cứu, giải quyết thì trung bình (Mean) cử tri đã phải kiến nghị 3.59 lần.

Mức độ giải quyết các ý kiến, kiến nghị của cử tri: Mặc dù tỷ lệ kiến nghị nhiều lần khá cao, và tỷ lệ các ý kiến, kiến nghị theo cử

tri đánh giá là “giải quyết xong” chiếm tỷ lệ khá khiêm tốn chỉ 31.0%, tuy nhiên, 31% cử tri đã giải quyết xong đánh giá khá cao cách giải quyết, xử lý các ý kiến, kiến nghị, cụ thể Mean đánh giá 1.20 điểm (Nằm trong khoảng mức đánh giá “Thỏa đáng, đã có hướng giải quyết cụ thể”). Theo kết quả khảo sát chiếm tới 82.3% ý kiến cử tri cho rằng “Thỏa đáng, đã có hướng giải quyết cụ thể”, chỉ 15.0 cử tri đánh giá “Chưa đạt mong muốn vì mới chỉ giải quyết được một phần” và 2.7% cho rằng “Chưa thỏa đáng”. Thực tế, sau TXCT rất nhiều trường hợp các cơ quan, địa phương liên quan đã trực tiếp gặp gỡ cử tri, phối hợp kiểm tra thực tế tại các địa điểm cử tri kiến nghị như nhà máy, công trình thủy lợi, đường giao thông, đất đai,...; đồng thời tiếp tục kiểm tra, rà soát các ý kiến, kiến nghị của cử tri thuộc thẩm quyền của đơn vị, địa phương mình đã được trả lời nhưng chưa có kết quả cuối cùng nên việc giải quyết được thực hiện hợp tình hợp lý, thỏa mãn mong đợi của cử tri, thể hiện trách nhiệm cao, được cử tri, nhân dân đồng tình, ủng hộ.

Biểu đồ 3: Mức độ giải quyết các ý kiến, kiến nghị sau TXCT phân theo cấp TXCT



(Nguồn: Tổng hợp số liệu điều tra, 2023)

Tuy nhiên, bên cạnh đó vẫn còn hiện tượng một số đơn vị, cơ quan chuyên môn chưa thực sự quyết tâm trong giải quyết một số vấn đề cụ thể mà cử tri nêu. Một số kiến nghị rất cần các sở, ban, ngành, đơn vị nghiên cứu tìm các biện pháp tháo gỡ để giải quyết ngay các vướng mắc, giải quyết dứt điểm vấn đề mà cử tri nêu thì chỉ được các sở, ban, ngành, đơn vị trả lời bằng việc cung cấp thông tin, chỉ dẫn một số văn bản hiện hành có liên quan đến

vấn đề mà cử tri kiến nghị, hoặc trả lời “đang nghiên cứu”, “sẽ giải quyết” nên chưa đáp ứng được mong muốn của cử tri. Nhiều văn bản trả lời cho cử tri còn rất chung chung, không đủ thông tin để giải đáp cho cử tri. Bên cạnh đó, một số kiến nghị mới chỉ dừng lại ở việc chỉ đạo xem xét, đôn đốc giải quyết, chưa quan tâm kiểm tra thực tế, xác định mức độ ảnh hưởng, tính cấp thiết của vấn đề cử tri kiến nghị, chưa xác định rõ phương án lộ trình, thời gian giải quyết để cử tri theo dõi, giám sát, chưa rõ về thẩm quyền và trách nhiệm giải quyết nên tính thuyết phục chưa cao.

b) Thời gian xử lý ý kiến, kiến nghị

Chỉ hơn 1/2 số cử tri tham gia khảo sát dưới 3 tháng nhận được ý kiến trả lời về việc giải quyết ý kiến, kiến nghị của cử tri (27.2% cử tri trả lời dưới 1 tháng nhận được và 39.0% cử tri trả lời từ 1 đến 3 tháng nhận được); tiếp đó 15.7% cử tri cho biết từ 3 đến 6 tháng. Số cử tri cho biết nhận được ý kiến giải quyết, trả lời trên 6 tháng chiếm tỷ lệ thấp, cụ thể: Từ 6 đến 9 tháng chiếm 8.1%; từ 9 tháng đến 1 năm chiếm 3.4%; trên 1 năm chiếm 6.6%. Với thời gian phản hồi, giải quyết ý kiến, kiến nghị của cử tri như vậy, số cử tri đánh giá chậm trễ chỉ chiếm tỷ lệ thấp với 12.3%, chủ yếu cử tri đánh giá bình thường với 62.2% và nhanh chóng, kịp thời chiếm 25.4%.

Dù tỷ lệ đánh giá chậm trễ thấp nhưng điều cần lưu ý là trong đó chiếm tới 75.4% số cử tri đánh giá chậm trễ cho biết họ không được thông báo về lý do chậm trễ, chỉ chiếm tỷ lệ nhỏ 24.6% cử tri cho biết có được thông báo. Tuy nhiên, phần lớn trong số đó vẫn chia sẻ và thông cảm cho sự chậm trễ của các cơ quan chức năng, cụ thể chiếm 17.3% cử tri trả lời “có thông cảm” và 63.0% cử tri trả lời “thông cảm một phần nào đó”, gần 1/5 số cử tri cho rằng họ “không thông cảm” được với sự chậm trễ đó.

Theo khảo sát vẫn còn tồn tại một số bất cập kéo dài trong việc xem xét, giải quyết, trả



vẫn còn có tới 15.8% số ý kiến cử tri tham gia khảo sát cho biết chưa được các cơ quan chức năng có ý kiến trả lời sau TXCT. Sự chênh lệch đó phần nào thể hiện việc tuyên truyền, phổ biến kết quả trả lời, giải quyết các ý kiến của



Cử tri phát biểu ý kiến tại các cuộc tiếp xúc

lời kiến nghị của cử tri. Một số ý kiến, kiến nghị tại hội nghị TXCT đã được hứa sẽ tiếp thu và trả lời sau, tuy nhiên, đến thời điểm khảo sát cử tri cho biết vẫn chưa nhận được ý kiến trả lời của cơ quan chức năng liên quan, cụ thể có tới 48% cử tri cho biết đã chờ đợi từ 12 tháng đến 24 tháng; 19% cử tri cho biết đã chờ đợi từ 24 tháng đến 36 tháng; 2.8% cử tri cho biết đã chờ đợi trên 36 tháng và chiếm 30.2% cử tri chưa được phản hồi ý kiến cho biết chờ đợi dưới 12 tháng.

c. Công tác thông tin tuyên truyền về kết quả giải quyết các ý kiến, kiến nghị của cử tri

Phần lớn cử tri biết được kết quả thông qua hội nghị TXCT kỳ kế tiếp (chiếm 72.1%); tiếp đến là họp khối, xóm (chiếm 27.4%); thông qua văn bản cơ quan có thẩm quyền trả lời (chiếm 21.9%); hệ thống truyền thanh xóm, xã (chiếm 19.8%) và một số kênh phương tiện khác chiếm tỷ lệ không đáng kể như: Qua niêm yết ở UBND xã/phường/thị trấn (chiếm 7.8%); qua mạng xã hội (chiếm 4.7%); thông qua truyền miệng của người dân xung quanh (chiếm 3.1%);... Trên thực tế, theo báo cáo của Đoàn đại biểu Quốc hội, HĐND các cấp thì tỷ lệ nghiên cứu, tiếp thu, trả lời sau hội nghị TXCT luôn đạt tỷ lệ 100%, thể hiện tinh thần trách nhiệm cao của đại biểu, các cơ quan hữu quan liên quan. Tuy nhiên, theo như kết quả khảo sát thì

cử tri còn có vấn đề, nhiều ý kiến mặc dù đã được các cơ quan chức năng trả lời nhưng cử tri vẫn không được biết, có nhiều trường hợp các cử tri chỉ biết khi thấy ý kiến mình kiến nghị đã giải quyết xong trên thực tế (Ví dụ: đường làm xong, nhà xây xong, chi trả chế độ xong,...) hoặc phải đến trực tiếp UBND xã/phường hỏi mới được trả lời. Điều đó xuất phát từ một số nguyên nhân: Có rất nhiều cuộc họp TXCT kỳ kế tiếp giải đáp những nội dung cử tri kỳ trước kiến nghị, nhưng không phải cử tri có ý kiến phát biểu của kỳ trước lại tham gia TXCT kỳ kế tiếp; việc cập nhật, thông tin, tuyên truyền kết quả giải quyết các ý kiến, kiến nghị của cử tri chưa được các cấp đội ngũ cán bộ cơ sở quan tâm, chú trọng;...

Đa phần cử tri tham gia khảo sát đều rất mong muốn ý kiến, kiến nghị của mình được phản hồi qua một số các hình thức sau: Trả lời bằng văn bản trực tiếp đến cử tri kiến nghị (chiếm 64.5% số ý kiến trả lời); Gửi văn bản trả lời đến UBND xã nơi cử tri kiến nghị (48.4% số ý kiến trả lời); thông báo trên Đài

truyền hình, các báo (1.7% số ý kiến trả lời). Cử tri tham gia khảo sát rất mong muốn có văn bản trả lời bằng “giấy trắng, mực đen” rõ ràng để đảm bảo chắc chắn ý kiến, kiến nghị của mình đã được ghi nhận, xử lý, hoặc đang được nghiên cứu tìm cách xử lý.

d) Đánh giá của cử tri về đại biểu Quốc hội, đại biểu HĐND tỉnh và đại biểu HĐND cấp huyện trong việc phát huy vai trò của đại biểu dân cử

Theo kết quả khảo sát, chỉ chiếm 42.4% cử tri cho rằng đại biểu Quốc hội, đại biểu HĐND đã phát huy được vai trò, luôn quan tâm giải quyết các vấn đề cử tri vướng mắc, kiến nghị; còn chiếm tới 52.8% cử tri đánh giá đại biểu Quốc hội và HĐND mới phát huy được một phần vai trò của người đại biểu dân cử và tỷ lệ cử tri đánh giá chưa phát huy được vai trò của người đại biểu dân cử chiếm tỷ lệ không đáng kể, chỉ 4.8%. Lý giải nguyên nhân đánh giá chưa thật sự cao của cử tri là do một số yếu tố sau: (1) Công tác giám sát, theo dõi, đôn đốc cơ quan chức năng giải quyết các ý kiến, kiến nghị của cử tri tuy có thực hiện, nhưng chưa nhiều, chưa được quan tâm đúng mức, chưa quyết liệt; (2) Trong các buổi TXCT, còn có tình trạng đại biểu Quốc hội, đại biểu HĐND chỉ thuần túy là người truyền tin và nhận tin, chứ chưa giải đáp được những vấn đề cử tri kiến nghị và chưa thực sự làm tốt công tác tuyên truyền vận động, cũng như chưa khơi gợi được những ý kiến đóng góp, hiến kế của cử tri trong việc đề ra các giải pháp hữu hiệu để phát triển kinh tế - xã hội ở địa phương; (3) Công tác giám sát của đại biểu Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội chưa thường xuyên. Các đại biểu Quốc hội chưa giành nhiều thời gian để gặp gỡ, tiếp xúc riêng với cử tri để nắm bắt tâm tư, nguyện vọng của cử tri. Nhất là các vấn đề cử tri kiến nghị nhiều lần; chưa phối hợp giám sát các vấn đề cử tri kiến nghị liên quan đến thẩm quyền trả lời

giải quyết của cấp tỉnh, cấp huyện; (4) Trong khuôn viên ý kiến của cử tri, một số bộ phận cử tri còn chưa hiểu rõ trách nhiệm của đại biểu Quốc hội và HĐND là tới đâu, cử tri tin tưởng rằng đại biểu có thể giải quyết được những bức xúc cho họ, họ chưa hiểu rằng đại biểu chỉ có thể đồng hành cùng họ, đại diện cho họ để kiến nghị các cấp có thẩm quyền giải quyết các kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo đúng quy định pháp luật.

e) Mức độ hài lòng chung của cử tri về giải quyết các ý kiến, kiến nghị sau hội nghị tiếp xúc cử tri

Theo kết quả khảo sát, điểm hài lòng (Mean) của cử tri đánh giá chung cho tất cả các cấp TXCT về kết quả giải quyết các ý kiến, kiến nghị của cử tri là 3.36 điểm. Với điểm đánh giá này thì mức hài lòng chung của cử tri là nằm trong khoảng mức đánh giá “Bình thường”, gần đạt mức đánh giá “Hài lòng” (thiếu 0,04 điểm). Với thang Likert đánh giá 5 mức độ, chủ yếu cử tri lựa chọn đánh giá mức “Hài lòng” chiếm 46.4% và mức “Bình thường” chiếm 38.8%. Số cử tri lựa chọn các phương án đánh giá khác chiếm tỷ lệ thấp, cụ thể: Cử tri đánh giá “Rất không hài lòng” chiếm 3.8%; cử tri đánh giá “Không hài lòng” chiếm 8.2%; cử tri đánh giá “Rất hài lòng” chiếm 2.8%.

- Phân theo cấp TXCT mặc dù chênh lệch không nhiều giữa các cấp nhưng điều đáng ngạc nhiên trong đánh giá của cử tri là cấp TXCT càng cao thì cử tri lại đánh giá càng thấp. Theo đó, TXCT với đại biểu HĐND cấp huyện cử tri đánh giá cao nhất điểm trung bình (Mean) 3.39 điểm; tiếp đến TXCT với đại biểu HĐND tỉnh điểm trung bình (Mean) 3.36 điểm và cuối cùng là TXCT với đại biểu Quốc hội điểm trung bình (Mean) 3.30 điểm. Điều này có thể lý giải bởi một số lý do sau: (1) Cấp TXCT càng cao cử tri lại càng đặt ra nhiều kỳ vọng, mong đợi; (2) Cấp TXCT càng cao càng có nhiều các ý kiến, kiến

ngợi liên quan đến công tác đầu tư xây dựng, chế độ,... đòi hỏi nguồn kinh phí lớn không thể đáp ứng được trong thời gian ngắn hoặc những ý kiến, kiến nghị liên quan đến những bất cập trong cơ chế, chính sách của Trung ương; (3) Cử tri dễ nắm bắt các thông tin phản hồi về việc xử lý ý kiến kiến nghị ở cấp TXCT thấp hơn do gần với cử tri hơn.

- Phân theo lĩnh vực TXCT thì có sự khác biệt về mức độ hài lòng của cử tri về kết quả giải quyết các kiến nghị, đề xuất của cử tri, điểm hài lòng (Mean) giao động từ 3.21 điểm đến 3.56 điểm, với số điểm này có thể chia thành 2 khoảng đánh giá là “Bình thường” và “Hài lòng”⁽²⁾. Cụ thể như sau:

+ Có 5 nhóm lĩnh vực được cử tri đánh giá đạt mức “Hài lòng” là: Lĩnh vực giáo dục và đào tạo (Mean 3.56 điểm); Lĩnh vực nội vụ (Mean 3.56 điểm); Lĩnh vực trật tự, an ninh, quốc phòng (Mean 3.56 điểm); Lĩnh vực giao thông vận tải (Mean 3.42 điểm) và một số lĩnh vực khác (Mean 3.44 điểm).

+ Có 10 nhóm lĩnh vực cử tri đánh giá mức độ hài lòng chung ở mức “Bình thường” gồm: Lĩnh vực thông tin, truyền thông (Mean 3.39 điểm); Lĩnh vực công thương (Mean 3.38 điểm); Lĩnh vực nông nghiệp và PTNT (Mean 3.38 điểm); Lĩnh vực TN&MT (Mean 3.32 điểm); Lĩnh vực quy hoạch, đầu tư, xây dựng (Mean 3.31 điểm); Lĩnh vực y tế, bảo hiểm XH (Mean 3.28 điểm); Lĩnh vực văn hóa & thể thao, du lịch (Mean 3.28 điểm); Lĩnh vực tài chính - ngân sách (Mean 3.25 điểm); Lĩnh vực lao động thương binh và XH (Mean 3.21 điểm); Công tác phòng chống tham nhũng (Mean 3.21 điểm).

4. Một số kiến nghị nhằm nâng cao mức độ hài lòng của cử tri về việc giải quyết các kiến nghị, đề xuất của cử tri

a) *Đối với Đoàn ĐBQH tỉnh, Thường trực HĐND các cấp, các Ban HĐND tỉnh*

- Phối hợp chặt chẽ với Ban Thường trực UBMTTQ Việt Nam tỉnh trong việc tổng hợp

kiến nghị cử tri, xác định thẩm quyền các cấp để chuyển tải kiến nghị cho phù hợp. Cần tổng hợp đầy đủ thông tin, địa chỉ chính xác của cử tri nêu ý kiến để tạo điều kiện thuận lợi các cơ quan liên quan thông tin, trả lời đến tận cử tri có kiến nghị.

- Thường xuyên thông báo kết quả giải quyết các kiến nghị của cử tri trên Trang thông tin điện tử của sở, ban, ngành, của UBND cấp huyện; trên hệ thống truyền thanh - truyền hình cấp huyện và truyền thanh cơ sở; các địa phương niêm yết kết quả giải quyết kiến nghị của cử tri tại trụ sở UBND cấp xã.

- Tăng cường công tác giám sát của Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh, Thường trực HĐND tỉnh, các ban của HĐND tỉnh, tổ đại biểu HĐND tỉnh trong việc giải quyết các ý kiến, kiến nghị của cử tri, chú trọng giám sát những vấn đề liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, những bức xúc của cử tri, những nội dung trả lời chung chung, những vấn đề đã được trả lời, giải đáp nhưng không thực hiện; quan tâm giám sát, khảo sát tình hình, kết quả thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo đối với các vụ việc phức tạp, kéo dài, cử tri kiến nghị nhiều lần, được dư luận quan tâm.

b) *Đối với UBND tỉnh và UBND cấp huyện*

- Thông báo thường xuyên, kịp thời tình hình tiếp nhận và kết quả trả lời, giải quyết các ý kiến, kiến nghị của cử tri lên trang/ cổng thông tin điện tử của ngành, cấp huyện; trên hệ thống truyền thanh - truyền hình cấp huyện và truyền thanh cơ sở. Niêm yết công khai văn bản trả lời kiến nghị của cử tri tại trụ sở UBND cấp xã nơi cử tri có kiến nghị.

- Xây dựng phần mềm theo dõi việc xử lý, giải quyết các kiến nghị của cử tri, phần mềm được kết nối liên thông từ tỉnh đến cơ sở, liên thông giữa các ngành để theo dõi việc giải quyết các kiến nghị của cử tri đảm bảo thống nhất, hạn chế tình trạng kiến nghị trùng lặp,

nội dung kiến nghị đã giải quyết nhưng cử tri vẫn tiếp tục kiến nghị nhiều lần.

- Thường xuyên rà soát những bất cập giữa các luật và nghị định nhất là những vấn đề liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích của người dân, doanh nghiệp như các quy định của luật đất đai liên quan đến công tác đền bù giải phóng mặt bằng, tái định cư các dự án, xử lý dự án đầu tư chậm tiến độ; quy định của luật xây dựng, luật về nhà ở liên quan đến xử lý khu nhà ở tập thể,... kịp thời kiến nghị với Quốc hội, Chính phủ và các cơ quan trung ương sửa đổi, bổ sung đảm bảo tính phù hợp, khả thi của văn bản pháp luật và tháo gỡ các khó khăn, vướng mắc trong giải quyết các vấn đề theo kiến nghị cử tri. Đồng thời, rà soát các cơ chế chính sách của tỉnh, tiếp tục hoàn thiện phù hợp tình hình thực tiễn của tỉnh.

- Tổ chức đánh giá kết quả thực hiện Quyết định 25/2019/QĐ-UBND ngày 11/7/2019 của UBND, nghiên cứu sửa đổi, bổ sung phù hợp với yêu cầu thực tiễn, gắn liền với công tác “chuyển đổi số”, đảm bảo các nội dung được trả lời đến với cử tri đúng thẩm quyền, đúng pháp luật và nhanh nhất, qua đó để người đứng đầu các cơ quan, tổ chức liên quan có thể theo dõi được tiến độ, chất lượng, kết quả giải quyết của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

- Chỉ đạo các sở, ngành cử đại diện lãnh đạo tham dự đầy đủ các Hội nghị TXCT của đại biểu Quốc hội, trả lời, giải trình các ý kiến, kiến nghị của cử tri liên quan đến lĩnh vực quản lý nhà nước của sở, ngành tại Hội nghị.

- Tăng cường công tác chỉ đạo, điều hành việc giải quyết các ý kiến, kiến nghị của cử tri, trong đó cần nâng cao vai trò, trách nhiệm của cơ quan làm nhiệm vụ đầu mối tham mưu, theo dõi, đôn đốc, tổng hợp việc giải quyết kiến nghị cử tri. Chú trọng kiểm tra, rà soát, đôn đốc việc giải quyết kiến nghị của cử tri các ngành, các cấp, nhất là các kiến nghị phức tạp,

liên quan đến nhiều sở, ngành, địa phương; xử lý quyết liệt, kịp thời đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương chậm, không giải quyết, hoặc giải quyết chưa thấu đáo những vấn đề chính đáng, hợp pháp mà cử tri phản ánh, kiến nghị nhiều lần. Đồng thời, cần tăng cường hoạt động đối thoại giữa người đứng đầu cấp ủy, chính quyền với nhân dân; giải quyết kịp thời, hiệu quả đơn thư khiếu nại, tố cáo.

- Rà soát, bổ sung quy chế xếp loại hàng năm, xem kết quả thực hiện việc giải quyết và trả lời kiến nghị cử tri làm một trong những tiêu chí thi đua khen thưởng để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của tập thể, cá nhân, đặc biệt là người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu, cán bộ, công chức được giao thực hiện nhiệm vụ này.

- Tập trung chỉ đạo các ngành, các cấp khẩn trương rà soát, xây dựng kế hoạch, phương án cụ thể để giải quyết những kiến nghị cử tri còn tồn đọng, chưa giải quyết xong, nhất là kiến nghị kéo dài. Trường hợp cần thiết, tham mưu, đề xuất UBND tỉnh trình HĐND tỉnh ban hành Nghị quyết về cơ chế, chính sách để giải quyết những vấn đề cử tri kiến nghị.

- Cần quy định rõ thời gian giải quyết các ý kiến, kiến nghị của cử tri (trừ các ý kiến liên quan đến nguồn ngân sách đầu tư lớn như đầu tư xây dựng: dự án hạ tầng giao thông, thủy lợi, hệ thống lưới điện,...). Trường hợp chậm giải quyết đối với các kiến nghị của cử tri phải tiến hành kiểm điểm làm rõ trách nhiệm của người đứng đầu trong việc chậm xem xét giải quyết ý kiến, kiến nghị của cử tri.

- Hàng năm, trên cơ sở rà soát các công trình, dự án cấp thiết mà cử tri kiến nghị liên quan đến sản xuất, đời sống, an ninh... tại cơ sở và ý kiến của Thường trực HĐND tỉnh, các Ban HĐND tỉnh qua việc tổng hợp, theo dõi, giám sát việc giải quyết kiến nghị cử tri, UBND tỉnh có kế hoạch ưu tiên bố trí nguồn kinh phí thực hiện các công trình, dự án phù

hợp với yêu cầu thực tiễn và điều kiện nguồn lực có thể.

c) *Đối với Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam các cấp*

- Tăng cường tuyên truyền, vận động, tập hợp các tầng lớp nhân dân tích cực tham gia phát triển kinh tế, xây dựng nông thôn mới, đô thị văn minh. Thực hiện dân chủ, đại diện, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của nhân dân. Chú trọng tuyên truyền, vận động, mời cử tri là người dân tham dự, hạn chế tình trạng “đại cử tri”, “cử tri chuyên nghiệp” để đại biểu Quốc hội, đại biểu HĐND tỉnh, cấp huyện có thể lắng nghe trực tiếp ý kiến, kiến nghị của cử tri.

- Tăng cường phối hợp với chính quyền địa phương tổ chức thông tin thường xuyên cho nhân dân về tình hình của tỉnh, địa phương tạo sự chia sẻ, đồng thuận, thống nhất mục tiêu hành động. Thường xuyên lắng nghe, tập hợp ý kiến, kiến nghị và phản ánh tâm tư, nguyện vọng của người dân với cấp ủy, chính quyền nhằm bảo đảm quyền lợi hợp pháp, chính đáng của người dân. Cùng với chính quyền tổ chức các hình thức tiếp xúc, trao đổi phù hợp để giải thích, giải tỏa bức xúc trong nhân dân. Vận động nhân dân chấp hành các chủ trương của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà nước, đồng thời đề cao cảnh giác và đấu tranh, phê phán, bác bỏ các luận điệu xuyên tạc, kích động của các thế lực thù địch nhằm gây mất ổn định chính trị và trật tự an toàn xã hội.

- Quan tâm đến công tác bồi dưỡng, tập huấn nâng cao năng lực chủ trì, điều hành Hội nghị TXCT của Ban Thường trực Ủy ban MTTQ Việt Nam các cấp.

Ban Thường trực Ủy ban MTTQ tỉnh ban hành mẫu tổng hợp ý kiến, kiến nghị của cử tri chia theo các nhóm lĩnh vực và các nhóm ý kiến, kiến nghị (vấn đề chung, vấn đề cụ thể) để tránh bỏ sót các ý kiến, kiến nghị của cử tri.

- Thường xuyên đổi mới cách thức nắm

bắt tâm tư, nguyện vọng của nhân dân theo từng nhóm đối tượng; chủ động nắm bắt tình hình và tổng hợp ý kiến, kiến nghị của đoàn viên, hội viên và nhân dân, nhất là những vấn đề bức xúc, phức tạp để kiến nghị cấp ủy, chính quyền xem xét, giải quyết.

- Tăng cường, phát huy hiệu quả hoạt động giám sát và phản biện xã hội. Tham gia với Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh, Thường trực Hội đồng nhân dân tổ chức các buổi làm việc định kỳ với Ủy ban nhân dân để giám sát việc giải quyết kiến nghị cử tri và các vụ việc khiếu nại, tố cáo tồn đọng kéo dài trên địa bàn. □

Chú thích

1. Câu hỏi sử dụng thang đo Likert 5 theo mức độ hài lòng tăng dần từ: 1 - Rất không hài lòng đến 5 - Rất hài lòng. Với khoảng biến thiên từ 1 đến 5, xác định bước nhảy bằng công thức:

Giá trị khoảng cách = (Maximum - Minimum) / n = (5-1)/5 = 0.8;

Ý nghĩa các mức như sau: 1.00 - 1.80: Rất không hài lòng; 1.81 - 2.60: Không hài lòng; 2.61 - 3.40: Bình thường; 3.41 - 4.20: Hài lòng; 4.21 - 5.00: Rất hài lòng;

2. Lĩnh vực Tư pháp số cử tri tham gia trả lời câu hỏi này quá thấp, không đủ tính đại diện và đảm bảo ý nghĩa thống kê nên không đưa vào đánh giá.