

PAPI (Chỉ số Hiệu quả quản trị và Hành chính công cấp tỉnh) là công cụ phản ánh hiệu quả thực thi chính sách pháp luật liên quan đến người dân, với sự tham gia của người dân trong giám sát hiệu quả hoạt động của chính quyền ở Việt Nam hiện nay. Mục tiêu của chương trình PAPI nhằm góp phần nâng cao chất lượng hoạt động của bộ máy chính quyền các cấp, nâng cao tinh thần phục vụ nhân dân, tăng cường công khai, minh bạch và trách nhiệm giải trình của các tổ chức công, đảm bảo quyền cơ bản của con người, nhất là quyền được bày tỏ chính kiến.

CẢI THIỆN CHỈ SỐ PAPI TỈNH NGHỆ AN

Một số vấn đề cần lưu ý

■ NGŨT.TS. Nguyễn Thị Lan

Bảng 3.9: Bảng tổng hợp kết quả PAPI 2021 của các tỉnh/thành phố

Tỉnh/Thành phố	1: Tham gia của người dân ở cấp cơ sở	2: Công khai trong việc ra quyết định ở địa phương	3: Trách nhiệm giải trình với người dân	4: Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công	5: Thủ tục hành chính công	6: Cung ứng dịch vụ công	7: Quản trị môi trường	8: Quản trị điện tử	Chỉ số PAPI 2021 (không có trọng số)
Hà Nội	5.010	5.933	4.329	7.076	7.537	7.795	3.161	3.606	44.447
Hà Giang	4.829	5.346	4.291	6.759	7.270	7.646	3.699	2.962	42.802
Cao Bằng	4.551	4.819	3.838	6.315	6.851	7.220	3.565	2.031	39.191
Bắc Kạn	4.858	5.208	4.249	6.860	6.953	7.796	3.645	2.584	42.153
Tuyên Quang	4.937	5.615	4.388	7.083	7.127	7.782	3.729	2.742	43.402
Lào Cai	4.364	5.213	4.065	5.955	7.088	7.412	3.229	2.826	40.151
Điện Biên	4.176	4.681	3.848	5.418	7.114	6.356	3.619	2.012	37.223
Lai Châu	4.875	5.040	4.283	6.305	7.359	7.606	4.012	2.856	42.336
Sơn La	4.798	4.698	4.079	6.320	6.906	7.334	3.806	2.200	40.142
Yên Bái	4.878	5.158	4.551	6.925	7.115	7.444	3.661	2.622	42.354
Hòa Bình	5.243	5.304	4.450	7.546	7.037	7.655	3.820	2.425	43.481
Thái Nguyên	4.987	5.442	4.370	6.884	7.287	8.027	3.237	3.129	43.362
Lạng Sơn	5.517	6.043	4.511	7.539	7.450	7.730	4.131	2.918	45.838
Phú Thọ	5.541	5.842	4.473	7.482	7.387	7.896	3.645	3.077	45.343
Vĩnh Phúc	4.724	5.194	4.417	6.245	7.765	8.113	3.022	3.344	42.824
Hải Dương	4.832	5.452	4.132	6.934	7.341	7.802	3.139	3.059	42.691
Hải Phòng	4.904	5.419	4.413	7.424	7.462	7.911	3.678	2.792	44.005
Hưng Yên	5.403	5.859	4.419	7.540	7.504	7.999	3.651	2.990	45.366
Thái Bình	4.947	5.778	4.557	7.251	7.282	8.237	3.557	2.832	44.442
Hà Nam	4.751	5.321	4.404	7.015	7.493	7.487	3.502	3.312	43.285
Nam Định	5.240	5.674	4.279	6.998	7.419	7.915	3.615	2.673	43.813
Ninh Bình	5.251	5.713	4.552	6.707	7.631	7.991	3.515	3.323	44.683
Thanh Hóa	5.855	6.203	4.560	7.810	7.299	8.070	4.139	3.167	47.102
Nghệ An	4.827	5.445	4.469	7.147	7.254	7.733	3.762	3.184	43.821
Hà Tĩnh	5.069	5.674	4.697	7.217	7.411	8.223	3.997	2.847	45.136
Quảng Bình	4.859	5.426	4.551	7.124	7.027	7.988	3.769	2.820	43.564
Quảng Trị	4.969	5.053	4.414	6.613	7.273	7.629	3.584	2.859	42.393
Thừa Thiên-Huế	5.475	6.203	4.575	7.772	7.741	8.464	4.459	3.369	48.059
Đà Nẵng	4.065	5.061	4.275	6.781	7.325	8.254	3.232	3.563	42.557
Quảng Nam	4.476	5.051	4.219	6.832	6.931	8.120	3.532	2.945	42.106
Quảng Ngãi	4.148	4.843	3.980	6.609	7.203	7.851	3.370	2.975	40.980
Bình Định	4.621	4.913	4.161	6.795	6.964	7.914	3.626	2.950	41.944
Phù Yên	4.598	4.912	3.915	6.910	6.749	7.545	3.490	2.602	40.721
Khánh Hòa	4.213	5.138	4.303	6.546	7.108	7.999	3.281	3.101	41.689
Ninh Thuận	5.399	5.459	4.383	7.185	7.111	8.091	3.556	2.646	43.830

Bảng tổng hợp kết quả PAPI 2021 của các tỉnh, thành phố

1. Nhìn lại kết quả chỉ số PAPI của Nghệ An những năm qua
Thứ nhất, Nghệ An được xếp vào nhóm tỉnh, thành phố có điểm số cao

Bảng 1. Xếp hạng chỉ số PAPI của Nghệ An từ 2017-2021

Năm	Điểm	Vị thứ	Xếp loại nhóm
2017	35,75	21	Trung bình cao
2018	46,57	4	Cao nhất
2019	44,72	17	Trung bình cao
2020	43,86	15	Cao nhất
2021	43,82	14	Cao nhất

Trong 5 năm, điểm số tổng hợp PAPI thiếu sự ổn định nhưng nhìn chung, 2 năm gần đây vị thứ của Nghệ An trong bảng xếp hạng đã được cải thiện. Năm 2021 tuy điểm số có bị suy giảm không đáng kể nhưng vị thứ đã tăng được một bậc và vẫn đứng chân trong top 15 tỉnh đạt điểm cao nhất. Đây là lần thứ ba trong 10 năm tham gia khảo sát PAPI, Nghệ An được xếp vào nhóm

này (2018, 2020 và 2021). Trong bối cảnh bị tác động tiêu cực của dịch bệnh làm ảnh hưởng đến mọi mặt của đời sống xã hội nhưng Nghệ An vẫn nâng hạng chỉ số PAPI là một thành công lớn cần được ghi nhận của các cấp chính quyền trong quản trị hành chính công.

Thứ 2, đa số các chỉ số nội dung của Nghệ An đều có sự cải thiện theo hướng tích cực

Bảng 2. Điểm số các chỉ số thành phần của Nghệ An năm 2020, 2021

TT	Chỉ số thành phần	Năm 2020	Năm 2021	Tăng, giảm
1	Tham gia của người dân ở cấp cơ sở	5,09	4,83	-0,26
2	Công khai minh bạch	5,56	5,45	- 0,11
3	Trách nhiệm giải trình với người dân	5,37	4,47	- 0,5
4	Kiểm soát tham nhũng	6,65	7,15	+ 0,5
5	Thủ tục hành chính công	7,32	7,25	- 0,07
6	Cung ứng dịch vụ công	7,22	7,73	+ 0,51
7	Quản trị môi trường	3,54	3,76	+ 0,22
8	Quản trị điện tử	3,15	3,18	+ 0,03
	<i>Điểm tổng hợp</i>	<i>43,86</i>	<i>43,82</i>	<i>- 0,04</i>

Trong 8 chỉ số thành phần, có 4 chỉ số có sự cải thiện điểm số và 4 chỉ số bị giảm điểm, trong đó tăng nhiều nhất là chỉ số *Cung ứng dịch vụ công* và *Kiểm soát tham nhũng*. Giảm điểm nhiều nhất là chỉ số *Trách nhiệm giải trình với người dân*. Đây là những nội dung cần chú ý trong quá trình nâng cao chất lượng quản trị hành chính công.

Việc điểm chỉ số *Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công* tăng và là 1/22 tỉnh đạt kết quả trên

7 điểm là tín hiệu vui trong công tác phòng, chống tham nhũng của địa phương. Lần đầu tiên, chỉ số về chống tham nhũng Nghệ An đạt được mức điểm này. Chỉ số này đã nhiều năm Nghệ An bị xếp vào nhóm trung bình thấp và thấp mà vẫn chưa cải thiện được, đến nay đã có 2 năm được xếp vào nhóm trung bình cao. Thế nhưng so với các địa phương khác thì Nghệ An vẫn chưa có vị thứ trong nhóm 14

tỉnh đạt điểm cao nhất. Còn hai tỉnh láng giềng của Nghệ An là Thanh Hóa và Hà Tĩnh thì đã thuộc tốp đạt điểm cao nhất. Điều đó cho thấy rằng bài toán chống tham nhũng của chính quyền các cấp ở Nghệ An vẫn còn nhiều việc phải làm.

Để hiểu rõ hơn về kết quả PAPI của Nghệ An, chúng ta sẽ xem xét kết quả xếp loại trên từng chỉ số thành phần năm 2021 so với năm 2020.

Bảng 3. Xếp loại nhóm các chỉ số thành phần của Nghệ An năm 2020 và 2021

TT	Chỉ số thành phần	Năm 2020	Năm 2021
1	Tham gia của người dân ở cấp cơ sở	Trung bình cao	Trung bình cao
2	Công khai minh bạch	Cao nhất	Trung bình cao
3	Trách nhiệm giải trình với người dân	Cao nhất	Cao nhất
4	Kiểm soát tham nhũng	Trung bình thấp	Trung bình cao
5	Thủ tục hành chính công	Trung bình thấp	Trung bình cao
6	Cung ứng dịch vụ công	Cao nhất	Trung bình thấp
7	Quản trị môi trường	Trung bình cao	Cao nhất
8	Quản trị điện tử	Cao nhất	Cao nhất

Trong 8 chỉ số nội dung PAPI, năm 2020, Nghệ An có tới 4 chỉ số được xếp vào nhóm tỉnh có điểm cao nhất, 2 chỉ số thuộc nhóm trung bình cao và vẫn còn 2 chỉ số bị xếp vào nhóm trung bình thấp. Đó là chỉ số *Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công và Thủ tục hành chính công*. Chỉ số *Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công* đã nhiều năm Nghệ An bị xếp vào nhóm trung bình thấp và thấp mà vẫn chưa cải thiện được.

Ở kết quả năm 2021, tuy Nghệ An chỉ có 3 chỉ số thuộc nhóm tỉnh đạt điểm cao nhất, 4 chỉ số đạt điểm trung bình cao nhưng chỉ còn 1 chỉ số đạt điểm trung bình thấp. Đó là *Cung ứng dịch vụ công*. Hai chỉ số năm 2020 đạt điểm trung bình thấp đã cải thiện được vị thứ trong xếp hạng nhóm tỉnh, vươn lên nhóm đạt điểm trung bình cao. Điều đáng lưu ý ở đây là chỉ số *Cung ứng dịch vụ công* từ nhóm tỉnh đạt điểm cao nhất rơi xuống nhóm tỉnh đạt điểm trung bình thấp. Nhưng chỉ số này đã được cấu trúc lại so với năm 2020 nên sự so sánh điểm chỉ là tương đối.

Vậy thì chúng ta thử tìm hiểu kết quả chỉ số này của các địa phương khác trên toàn quốc để biết được vị thứ của Nghệ An trong kết quả chung đó. Điểm tổng hợp trung bình của cả nước về chỉ số này năm

2021 là 7,77 điểm, tăng 0,72 điểm so với năm 2020. Như vậy kết quả bình quân trên toàn quốc về chỉ số này tăng đáng kể chứ không giảm. Việc giảm điểm của Nghệ An ở chỉ số này không thuộc khuynh hướng chung. Năm vừa qua có 50 tỉnh, thành phố đạt điểm cao hơn đáng kể so với năm 2020. Điểm chỉ số này của các địa phương dao động từ 7,14-8,46 (trừ tỉnh Điện Biên chưa đạt được mức 7 điểm). Nghệ An đạt 7,73 điểm, tăng 0,51 điểm so với năm 2020 nhưng do điểm chỉ số này của các địa phương khác tăng đáng kể nên Nghệ An rơi xuống nhóm tỉnh đạt điểm trung bình thấp.

Vì sao chỉ qua một năm mà vị thứ của chỉ số này từ nhóm tỉnh đạt điểm cao nhất tụt xuống nhóm tỉnh đạt điểm trung bình thấp? Đó là điều mà chính quyền các cấp cần làm rõ nếu muốn cải thiện điểm số PAPI về chỉ số nội dung này trong thời gian tới.

Thứ ba, vị thứ của Nghệ An trong nhóm các tỉnh Bắc Trung Bộ vẫn chưa được cải thiện

Bảng 4. Xếp loại nhóm năm 2019-2021 của các tỉnh Bắc Trung bộ

TT	Tỉnh	Năm 2019		Năm 2020		Năm 2021	
		Xếp loại nhóm	Vị thứ trong khu vực	Xếp loại nhóm	Vị thứ trong khu vực	Xếp loại nhóm	Vị thứ trong khu vực
1	Thừa Thiên Huế	Cao nhất	1	Cao nhất	4	Cao nhất	1
2	Quảng Bình	Cao nhất	2	Cao nhất	2	TB cao	6
3	Hà Tĩnh	Cao nhất	3	Cao nhất	3	Cao nhất	3
4	Nghệ An	TB cao	4	Cao nhất	5	Cao nhất	4
5	Thanh Hóa	TB cao	5	TB cao	6	Cao nhất	2
6	Quảng Trị	TB cao	6	Cao nhất	1	TB cao	5

Năm 2019, trong 6 tỉnh Bắc Trung bộ, có 3 tỉnh được xếp vào nhóm tỉnh đạt điểm cao nhất và 3 tỉnh xếp vào nhóm tỉnh đạt điểm trung bình cao. Thừa

Thiên - Huế đạt điểm cao nhất, xếp vị trí số một của khu vực. Nghệ An xếp thứ tư. Như vậy, Nghệ An thuộc nhóm dưới của các tỉnh trong khu vực, mặc dù các tỉnh ở nhóm trên có điều kiện kinh tế - xã hội tương đồng với Nghệ An. Năm 2020, chỉ còn Thanh Hóa xếp loại nhóm tỉnh trung bình cao, 5 tỉnh còn lại đều được xếp trong nhóm 16 tỉnh đạt điểm cao nhất. Tuy vậy, vị thế của Nghệ An trong nhóm tỉnh này được xếp thứ 5, chỉ cao hơn Thanh Hoá. Năm 2021, Nghệ An giữ vị trí số 4 trong khu vực nhưng Thanh Hoá đã vươn lên vị trí thứ hai. Điều đó cho thấy, Nghệ An vẫn cần tìm mọi giải pháp để cải thiện vị thứ của mình trong khu vực nói riêng và trong cả nước nói chung.

2. Một số vấn đề cần lưu ý trong việc cải thiện kết quả PAPI của Nghệ An trong thời gian tới

Để tìm hiểu đâu là những vấn đề cần cải thiện trong công tác điều hành, quản lý nhà nước và cung ứng dịch vụ công, chúng ta cần rà soát từng vấn đề cụ thể ở 8 chỉ số nội dung và rà soát quá trình thay đổi qua thời gian của từng chỉ số nội dung, chỉ số thành phần cũng như từng chỉ tiêu cụ thể. Từ đó, xác định những



Các chỉ số PAPI cấp tỉnh Nghệ An năm 2021

vấn đề cần tập trung cải thiện, giao nhiệm vụ cụ thể cho từng cấp, từng ngành liên quan nhằm đổi mới phương thức phục vụ nhân dân.

2.1. Một số chỉ số nội dung cần có giải pháp để tiếp tục gìn giữ và phát huy thế mạnh

Trong thời gian tới, trước hết Nghệ An cần phân tích những chỉ số nội dung được xếp trong nhóm các tỉnh có điểm tổng hợp cao nhất nhằm phát huy thế

mạnh ở các chỉ số này. Bởi vì nếu không có các giải pháp duy trì và phát huy thế mạnh đó thì nhất định sẽ bị sụt giảm. Trước hết, chúng ta cần xem xét xếp loại nhóm các chỉ số thành phần trong 5 năm gần đây để thấy được mức độ ổn định và hiệu quả của từng chỉ số.

Bảng 5. Xếp loại nhóm các chỉ số thành phần của Nghệ An 5 năm 2017- 2021

TT	Chỉ số thành phần	2017	2018	2019	2020	2021
1	Tham gia của người dân ở cấp cơ sở	TB cao	Cao nhất	Cao nhất	TB cao	TB cao
2	Công khai minh bạch	TB thấp	Cao nhất	TB cao	Cao nhất	TB cao
3	<i>Trách nhiệm giải trình với người dân</i>	<i>TB thấp</i>	<i>Cao nhất</i>	<i>Cao nhất</i>	<i>Cao nhất</i>	<i>Cao nhất</i>
4	Kiểm soát tham nhũng	TB thấp	TB cao	TB thấp	TB thấp	TB cao
5	Thủ tục hành chính công	TB thấp	Cao nhất	TB cao	TB thấp	TB cao
6	Cung ứng dịch vụ công	Thấp nhất	TB cao	TB thấp	Cao nhất	TB thấp
7	Quản trị môi trường		TB thấp	TB thấp	TB cao	Cao nhất
8	<i>Quản trị điện tử</i>		<i>Cao nhất</i>	<i>TB cao</i>	<i>Cao nhất</i>	<i>Cao nhất</i>

Từ kết quả thống kê ở bảng trên, trong 5 năm qua, trong 8 chỉ số nội dung, Nghệ An chỉ có hai chỉ số có kết quả tương đối ổn định, cần duy trì và phát huy. Đó là *Trách nhiệm giải trình với người dân* và *Quản trị điện tử*. Đây là hai chỉ số có kết quả tương đối ổn định và chủ yếu được xếp trong nhóm tỉnh đạt điểm cao nhất. Điều đó chứng tỏ các cấp chính quyền, các ban, ngành liên quan đến hai chỉ số này đã thực hiện khá tốt nhiệm vụ của mình về hành chính công đối với người dân. Hai chỉ số *Quản trị môi trường* và *Quản trị điện tử* mới đưa vào khảo sát từ năm 2018. Tuy vậy, Chỉ số *Quản trị điện tử* qua 4 năm đã có kết quả khá cao và ổn định. Chỉ số nội dung này có 3 chỉ số thành phần: *Sử dụng Cổng thông tin điện tử của chính quyền địa phương*; *Tiếp cận và sử dụng Internet tại địa phương*; *Phúc đáp của chính quyền qua Cổng thông tin điện tử*.

Chỉ số *Trách nhiệm giải trình với người dân* 4

năm liên tục đều đứng chân trong nhóm tỉnh đạt điểm cao nhất. Chỉ số nội dung này gồm có 3 chỉ số thành phần: *Mức độ và hiệu quả trong tiếp xúc với chính quyền*; *Giải đáp khiếu nại, tố cáo, khúc mắc của người dân*; *Tiếp cận dịch vụ tư pháp*. Chỉ số này chủ yếu liên quan đến các cấp chính quyền và cơ quan tư pháp.

2/8 chỉ số có kết quả tương đối ổn định và cao là quá khiêm tốn đối với Nghệ An trong báo cáo kết quả khảo sát PAPI 5 năm vừa qua. Điều đó cho thấy chính quyền các cấp mà trước hết là chính quyền tỉnh cần quan tâm hơn nữa, có nhiều giải pháp hữu hiệu được đề ra và thực hiện quyết liệt để cải thiện sự phục vụ đối với người dân trong lĩnh vực hành chính công.

2.2. Một số chỉ số nội dung cần có giải pháp cải thiện trong thời gian tới

Thứ nhất, chỉ số nội dung Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công

5 năm vừa qua, chỉ số này chỉ quanh quẩn trong nhóm trung bình thấp và trung bình cao. Nếu xét kết quả của 13 lần công bố chỉ số PAPI thì vị thứ của chỉ số này càng thấp. Năm 2021 chỉ số này được xếp vào nhóm đạt điểm trung bình cao nhưng nếu không có những giải

pháp duy trì và cải thiện thì kết quả công bố năm 2022 e rằng lại bị sụt giảm. 2/10 lần được xếp vào nhóm trung bình cao là một kết quả quá khiêm tốn, trong khi tỉnh láng giềng Hà Tĩnh được xếp 6/10 lần vào nhóm tỉnh đạt điểm cao nhất. Vậy chỉ số nội dung này gồm có những chỉ số thành phần nào?

Bảng 6. Kết quả chỉ số Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công năm 2019-2021

TT	Chỉ số thành phần	Năm		
		2019	2020	2021
1	Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền	1,79	1,65	1,83
2	Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công	2,0	1,96	2,08
3	Công bằng trong tuyển dụng vào khu vực công	1,09	1,03	1,20
4	Quyết tâm chống tham nhũng	1,77	2,01	2,04
	<i>Tổng điểm</i>	<i>6,64</i>	<i>5,09</i>	<i>7,15</i>

Kết quả 3 năm qua, trong 4 chỉ số thành phần, chỉ có chỉ số *Quyết tâm chống tham nhũng của các cấp chính quyền* có điểm số liên tục tăng và năm 2021 đạt 2,04/2,5 điểm. Đây là dấu hiệu đáng mừng bởi vì các cấp chính quyền có quyết tâm thì mới đưa ra các giải pháp có tính khả thi để phòng, chống tham nhũng một cách có hiệu quả nhất. Với điểm tối đa của mỗi chỉ số thành phần là 2,5 điểm thì chỉ số này chưa đạt điểm trung bình. Muốn cải thiện điểm số của chỉ số nội dung này thì cần phải có giải pháp

mang tính khả thi với sự kiên trì bền bỉ và ý chí quyết tâm cao, trước hết là đối với chỉ số thành phần này.

Thứ hai, chỉ số nội dung *Cung ứng dịch vụ công*: Tuy năm 2021 tăng hơn năm 2020 nửa điểm nhưng do các địa phương khác có nhiều cải thiện ở nội dung này nên từ nhóm cao nhất Nghệ An bị rơi xuống nhóm đạt điểm trung bình thấp.

Bảng 7. Kết quả chỉ số Cung ứng dịch vụ công năm 2019-2021

TT	Chỉ số thành phần	Năm		
		2019	2020	2021
1	Y tế công lập	2,01	2,02	1,99
2	Giáo dục tiểu học công lập	1,7	1,73	1,82
3	Cơ sở hạ tầng căn bản	2,0	2,02	1,99
4	An ninh trật tự khu dân cư	1,42	1,44	1,93
	<i>Tổng điểm</i>	<i>7,12</i>	<i>7,22</i>	<i>7,73</i>



Lãnh đạo tỉnh kiểm tra, trao đổi với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh

Nếu nhìn vào điểm số thì có thể thấy là tương đối cao so với tổng điểm của chỉ số này 7,73/10. Nhưng so sánh với các tỉnh khác thì mức điểm năm 2021 chỉ được xếp vào nhóm đạt điểm trung bình thấp. Vì vậy, trong tương quan chung, Nghệ An cần tăng cường cải thiện chỉ số này để đạt được sự phục vụ dịch vụ công tốt hơn.

Thứ ba là chỉ số nội dung Thủ tục hành chính công

Qua 5 năm, chỉ số này có 1 năm được xếp vào nhóm đạt điểm cao nhất, một năm vào nhóm đạt điểm trung bình cao, còn lại 3 năm đều thuộc nhóm đạt điểm trung bình thấp. Chỉ số này có nhiều nội dung thường xuyên liên quan đến người dân nên người dân nhận thấy

những ưu điểm và hạn chế của sự phục vụ. Từ kết quả và ý nghĩa của nó, chỉ số này cũng cần được ưu tiên để cải thiện trong thời gian tới.

Qua 2 năm chịu nhiều tác động tiêu cực của dịch bệnh Covid-19 trên mọi lĩnh vực của đời sống xã hội, những kết quả đạt được trong khảo sát PAPI của Nghệ An là sự nỗ lực cố gắng của các cấp chính quyền, của từng cán bộ, công chức, viên chức. Năm 2021, Nghệ An tiếp tục được xếp vào nhóm 15 tỉnh đạt điểm cao nhất và tăng một bậc so với kết quả năm 2020 là điều đáng được ghi nhận. Nhưng chúng ta không thể tự bằng lòng với kết quả hiện tại mà cần tiếp tục khắc phục, cải thiện để phục vụ người dân tốt hơn để sớm đạt được mục tiêu “một chính quyền kiến tạo và phục vụ”./.

Chú thích:

- Các số liệu trong bài viết lấy từ: Trung tâm Nghiên cứu và Phát triển cộng đồng - Trung tâm Bồi dưỡng cán bộ và Nghiên cứu khoa học Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Chương trình phát triển Liên Hợp Quốc tại Việt Nam, Báo cáo Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh của Việt Nam - Đo lường từ thực tiễn của người dân, từ năm 2011-2020.

- Điểm số trong bài viết chưa có trọng số.