

Chỉ số

# HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ VÀ HÀNH CHÍNH CÔNG CỦA NGHỆ AN NĂM 2023<sup>(1)</sup>

■ NGUYỄN THỊ LAN, ThS. NGUYỄN QUỐC SƠN  
*Trường Đại học Kinh tế Nghệ An*

Cải thiện chỉ số PAPI (Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam) là một trong những chủ trương mà Nghị quyết số 39-NQ/TW Về xây dựng và phát triển tỉnh nghệ An đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045 của Bộ Chính trị đã ban hành ngày 18/7/2023 đề ra. Trong những năm vừa qua, chính quyền các cấp đã thực hiện nhiều giải pháp để cải thiện chỉ số này nhưng hiệu quả đạt được còn hạn chế. Vì vậy, cần nhìn nhận lại kết quả chỉ số PAPI những năm gần đây, đặc biệt là năm 2023 vừa được công bố ngày 2/4/2024 để từ đó chỉ ra những điểm yếu cần khắc phục, góp phần cải thiện môi trường đầu tư của tỉnh và phục vụ người dân ngày càng tốt hơn.



Lễ công bố Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) lần thứ 15 - PAPI 2023 (Hà Nội, 4/2024)

1. Kết quả khảo sát PAPI của Nghệ An trong 3 năm gần đây

- Kết quả tổng hợp của Nghệ An và một số địa phương trong vùng Bắc Trung bộ

**Bảng 1. Kết quả PAPI giai đoạn 2020-2023**  
**của 3 tỉnh Nghệ An, Hà Tĩnh, Thanh Hóa**

| Tỉnh<br><br>Năm | Nghệ An |        |                | Hà Tĩnh |        |          | Thanh Hóa |        |          |
|-----------------|---------|--------|----------------|---------|--------|----------|-----------|--------|----------|
|                 | Điểm    | Vị thứ | Xếp loại       | Điểm    | Vị thứ | Xếp loại | Điểm      | Vị thứ | Xếp loại |
| 2021            | 43,82   | 14     | Cao nhất       | 45,13   | 7      | Cao nhất | 47,10     | 3      | Cao nhất |
| 2022            | 43,24   | 17     | Trung bình cao | 44,31   | 8      | Cao nhất | 46,01     | 3      | Cao nhất |
| 2023            | 42,84   | 25     | Trung bình cao | 45,42   | 7      | Cao nhất | 44,21     | 13     | Cao nhất |

Qua 3 năm 2021-2023, điểm số PAPI của Nghệ An liên tục giảm. Tuy mức giảm không nhiều nhưng cũng ảnh hưởng tới vị thứ của tỉnh trong bảng xếp hạng. Từ vị thứ 14, Nghệ An bị giảm 3 bậc và năm 2023 lại tiếp tục bị giảm 8 bậc. Từ được xếp vào nhóm đạt điểm cao nhất nay rơi xuống nhóm trung bình cao. Năm 2021, Nghệ An tăng được một bậc trên bảng xếp hạng so với năm 2020 nhưng năm 2022 bị giảm 3 bậc và năm 2023 giảm 8 bậc. Như vậy, ba năm vừa qua, kết quả PAPI của Nghệ An không những không được cải thiện mà còn suy giảm. Nếu không có những giải pháp hữu hiệu với sự chỉ đạo quyết liệt của chính quyền các cấp và sự phối hợp chặt chẽ giữa các sở, ban, ngành, của cả hệ thống chính trị thì kết quả năm 2024 chưa rõ sẽ thế nào.

Là tỉnh láng giềng của Nghệ An, cùng chung danh xưng xứ Nghệ nhưng việc cải thiện PAPI của Hà Tĩnh lại khá thành công. Bốn năm liên tục Hà Tĩnh đều đứng chân trong top 8 của cả nước. Đây là điều ít địa phương có thể làm được. Dù điểm số vẫn có sự tăng, giảm nhưng không chênh lệch nhiều và vẫn thuộc nhóm đạt điểm cao nhất. Kết quả này cho thấy hiệu quả quản trị và hành chính công của tỉnh đã đạt đến mức tương đối ổn

định. Các giải pháp được thực hiện để cải thiện chỉ số đã phát huy được hiệu quả.

Từ một tỉnh được xếp vào nhóm đạt điểm trung bình cao, ba năm gần đây Thanh Hóa đã được xếp vào nhóm 15 địa phương có điểm số cao nhất và đã có 2 năm được xếp vị trí thứ ba trên bảng xếp hạng. Tuy năm 2023 Thanh Hóa bị giảm điểm nên giảm 10 bậc trên bảng xếp hạng nhưng vẫn thuộc nhóm đạt điểm cao nhất.

Vị thứ của Nghệ An năm 2023 trong các tỉnh Bắc Trung bộ: 1. Thừa Thiên - Huế; 2. Hà Tĩnh; 3. Thanh Hóa; 4. Nghệ An; 5. Quảng Trị; 6. Quảng Bình.

- So sánh điểm các chỉ số thành phần của Nghệ An năm 2022 và 2023.



**Bảng 2. Điểm số các chỉ số thành phần của Nghệ An năm 2022, 2023**

| TT | Chỉ số thành phần                    | Năm 2022     | Năm 2023     | Tăng, giảm  |
|----|--------------------------------------|--------------|--------------|-------------|
| 1  | Tham gia của người dân ở cấp cơ sở   | 5,61         | 5,09         | - 0,52      |
| 2  | Công khai minh bạch                  | 5,44         | 5,29         | - 0,15      |
| 3  | Trách nhiệm giải trình với người dân | 4,31         | 4,32         | + 0,01      |
| 4  | Kiểm soát tham nhũng                 | 6,60         | 6,68         | + 0,08      |
| 5  | Thủ tục hành chính công              | 7,06         | 7,08         | + 0,02      |
| 6  | Cung ứng dịch vụ công                | 7,58         | 7,79         | + 0,21      |
| 7  | Quản trị môi trường                  | 3,57         | 3,63         | + 0,06      |
| 8  | Quản trị điện tử                     | 3,07         | 2,98         | - 0,09      |
|    | <i>Điểm tổng hợp</i>                 | <i>43,24</i> | <i>42,86</i> | <i>0,38</i> |

Năm 2023, trong 8 chỉ số thành phần, có 5 chỉ số thành phần tăng điểm, 3 chỉ số thành phần bị giảm điểm nhưng tổng điểm tăng không đáng kể (0,38 điểm) trong khi tổng điểm giảm lại nhiều hơn (0,76 điểm) nên điểm tổng hợp cũng bị giảm 0,38 điểm và vị thứ giảm 8 bậc. Trong số chỉ số thành phần tăng điểm, chỉ có *Cung ứng dịch vụ công* tăng nhiều nhất (0,21 điểm). Còn giảm

nhiều nhất là *Tham gia của người dân ở cấp cơ sở* (0,52 điểm). Như vậy, việc cải thiện chỉ số PAPI năm vừa qua không mang lại hiệu quả.

Để biết kết quả điểm số các chỉ số thành phần năm 2023 có làm thay đổi xếp loại nhóm của Nghệ An hay không, chúng ta sẽ xem xét bảng thống kê dưới đây.

**Bảng 3. Xếp loại nhóm các chỉ số thành phần của Nghệ An năm 2022 và 2023**

| TT | Chỉ số thành phần                    | Năm 2022        | Năm 2023        |
|----|--------------------------------------|-----------------|-----------------|
| 1  | Tham gia của người dân ở cấp cơ sở   | Cao nhất        | Trung bình cao  |
| 2  | Công khai minh bạch                  | Trung bình cao  | Trung bình cao  |
| 3  | Trách nhiệm giải trình với người dân | Trung bình cao  | Trung bình cao  |
| 4  | Kiểm soát tham nhũng                 | Trung bình thấp | Trung bình thấp |
| 5  | Thủ tục hành chính công              | Thấp nhất       | Trung bình thấp |
| 6  | Cung ứng dịch vụ công                | Trung bình cao  | Trung bình cao  |
| 7  | Quản trị môi trường                  | Trung bình cao  | Trung bình cao  |
| 8  | Quản trị điện tử                     | Trung bình cao  | Trung bình thấp |

Nếu như kết quả xếp loại năm 2022 có đầy đủ 4 loại nhóm: cao nhất, trung bình cao, trung bình thấp và thấp nhất thì năm 2023 chỉ có hai loại nhóm là trung bình cao và trung bình thấp. Chỉ số duy nhất xếp loại nhóm đạt điểm cao nhất năm 2022 thì năm 2023 lại bị giảm điểm nhiều nhất và xuống nhóm trung bình cao. Năm 2023 Nghệ An không có chỉ số nào được xếp vào nhóm có điểm cao nhất. Kết quả này thực sự rất đáng trân trọng.

Trong khi đó, Thanh Hóa có 2/8 chỉ số xếp loại nhóm đạt điểm cao nhất, 4 chỉ số xếp loại trung bình cao và 1 chỉ số xếp loại trung bình thấp. Hà Tĩnh có 5 chỉ số xếp vào nhóm đạt điểm cao nhất, 3 chỉ số còn lại xếp vào nhóm trung bình cao. Kết quả PAPI của hai tỉnh láng giềng cũng là điều chúng ta phải suy nghĩ khi so sánh với Nghệ An.

Chỉ số PAPI năm 2023 dựa trên cơ sở phỏng vấn 19.536 người dân ở 63 tỉnh/thành phố, trên 8 chỉ số nội dung: *Tham gia của người dân ở cấp cơ sở; Công khai minh bạch; Trách nhiệm giải trình với người dân; Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công; Thủ tục hành chính công; Cung ứng dịch vụ công; Quản trị môi trường; Quản trị điện tử* với 28 chỉ số thành phần, hơn 120 chỉ tiêu cụ thể và hơn 550 câu hỏi về nhiều vấn đề chính sách ở Việt Nam.

Dự án PAPI hướng tới cải thiện hiệu quả phục vụ nhân dân của chính quyền địa phương nhằm đáp ứng tốt hơn yêu cầu ngày càng cao của nhân dân thông qua việc tạo cơ hội cho người dân tham gia đánh giá hiệu quả hoạt động của chính quyền, 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, vận động chính quyền cải thiện cung cách phục vụ nhân dân.

## 2. Những chỉ số cần tập trung cải thiện trong thời gian tới

Xem xét kết quả PAPI năm 2023 của Nghệ An thì có thể nói chỉ số nào cũng cần được cải thiện vì chỉ mới đạt mức trung bình cao và trung bình thấp. Nhưng trước mắt chúng ta dành sự quan tâm đúng mức cho các chỉ số liên tục đạt kết quả thấp trong hai năm vừa qua. Đó là *Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công* và *Thủ tục hành chính công*

- Chỉ số *Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công của Nghệ An*

Kết quả chỉ số này của Nghệ An qua 13 năm khảo sát PAPI nhìn chung là thấp. 13 năm tham gia

khảo sát thì 11 năm Nghệ An bị xếp vào nhóm điểm trung bình thấp, 2 năm 2018 và 2021 được xếp vào nhóm đạt điểm trung bình cao và chưa năm nào Nghệ An được xếp vào nhóm có điểm số cao nhất. Năm 2022, 2023 chỉ số này lại bị xếp vào nhóm trung bình thấp. Trong bối cảnh Đảng, Nhà nước đang nỗ lực đẩy mạnh cuộc chiến chống tham nhũng và điều này đã được nhân dân ghi nhận qua khảo sát PAPI 2023 thì kết quả này lại làm cho người dân thiếu tin tưởng về việc chống tham nhũng của địa phương.

**Bảng 4. Xếp loại nhóm chỉ số Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công của ba tỉnh Nghệ An, Thanh Hóa, Hà Tĩnh giai đoạn 2019-2023**

| Tỉnh      | 2019    | 2020    | 2021     | 2022     | 2023    |
|-----------|---------|---------|----------|----------|---------|
| Nghệ An   | TB thấp | TB thấp | TB cao   | TB thấp  | TB thấp |
| Thanh Hóa | TB cao  | TB cao  | Cao nhất | Cao nhất | TB cao  |
| Hà Tĩnh   | TB cao  | TB cao  | Cao nhất | Cao nhất | TB cao  |

Trong 5 năm 2019-2023, chỉ số *Tham nhũng trong khu vực công* của hai tỉnh Thanh Hóa và Hà Tĩnh được xếp vào loại trung bình cao và cao nhất, không có năm nào bị xếp vào nhóm trung bình thấp. Cả hai tỉnh này đều có 2 năm được xếp vào nhóm đạt điểm cao nhất, ba năm xếp vào nhóm trung bình cao. So với hai tỉnh này thì kết quả chỉ số này của Nghệ An còn quá khiêm

tốn khi chỉ có năm 2021 Nghệ An được xếp vào nhóm trung bình cao, còn 4 năm thuộc nhóm trung bình thấp.

Để hiểu rõ hơn, chúng ta xem xét cơ cấu và điểm thành phần của chỉ số *Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công* trong những năm gần đây của Nghệ An.

**Bảng 5. Kết quả chỉ số Kiểm soát tham nhũng trong khu vực công  
năm 2019-2023 của Nghệ An**

| TT | Chỉ số thành phần                                | Năm         |             |             |            |             |
|----|--------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|
|    |                                                  | 2019        | 2020        | 2021        | 2022       | 2023        |
| 1  | Kiểm soát tham nhũng trong chính quyền           | 1,79        | 1,65        | 1,83        | 1,7        | 1,3         |
| 2  | Kiểm soát tham nhũng trong cung ứng dịch vụ công | 2           | 1,96        | 2,08        | 2          | 2,02        |
| 3  | Công bằng trong tuyển dụng vào khu vực công      | 1,09        | 1,03        | 1,20        | 1,05       | 1,12        |
| 4  | Quyết tâm chống tham nhũng                       | 1,77        | 2,01        | 2,04        | 1,86       | 1,82        |
|    | <i>Tổng điểm</i>                                 | <i>6,64</i> | <i>5,09</i> | <i>7,15</i> | <i>6,6</i> | <i>6,68</i> |

Trong 5 năm, điểm các nội dung của chỉ số này lên xuống thất thường, thiếu ổn định và tương đối thấp. Chỉ có năm 2021 đạt được trên 7 điểm và là năm duy nhất đạt được loại trung bình cao. Năm 2023 so với năm 2022 tăng không đáng kể (0,08 điểm), trong đó nội dung kiểm soát tham nhũng trong chính quyền giảm 0,4 điểm, quyết tâm chống tham nhũng giảm 0,04 điểm. Nhìn chung, bức tranh về kiểm soát tham nhũng của Nghệ An qua khảo sát PAPI chưa có gì tươi sáng hơn. Điều này ảnh hưởng tới niềm tin của nhân dân và các nhà đầu tư đối với chính quyền các cấp. Cho nên đây là chỉ số đầu tiên Nghệ An cần cải thiện trong thời gian tới.

- Chỉ số *Thủ tục hành chính công*.

Trong 5 năm từ 2019-2023 chỉ có năm 2019 đạt loại trung bình cao, năm 2020, 2021 đạt loại trung bình thấp, năm 2022 bị xếp vào loại nhóm điểm thấp nhất và năm 2023 vươn lên nhóm trung bình thấp. Kết quả đó cho thấy chỉ số thành phần này hầu như không được cải thiện. Từ năm 2021, chỉ số này từ 4 nội dung rút gọn lại còn ba nội dung là *Chứng thực/xác nhận; Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; Thủ tục hành chính cấp xã/phường*. Dù chính quyền các cấp đã có nhiều

giải pháp để cải cách thủ tục hành chính nhưng việc cải cách đó phải được người dân thừa nhận thì mới có hiệu quả. Người dân là đối tượng sử dụng dịch vụ công này vẫn chưa thấy được hiệu quả của sự cải thiện đó thì chính quyền các cấp vẫn phải tiếp tục nỗ lực cải tiến thủ tục hành chính để góp phần xây dựng một chính quyền “vì nhân dân phục vụ”.

Trong thời gian qua, vẫn còn một số tồn tại, hạn chế của việc cung cấp dịch vụ thủ tục hành chính công như:

- Vẫn còn tình trạng cán bộ, công chức, viên chức vi phạm đạo đức công vụ, những nhiều, tiêu cực, phát sinh thêm thủ tục hành chính, hồ sơ, giấy tờ, yêu cầu điều kiện không đúng quy định gây khó khăn cho người sử dụng dịch vụ.

- Số hồ sơ được thực hiện trên cổng dịch vụ công quốc gia/Hệ thống thông tin giải quyết Thủ tục hành chính tỉnh chưa đảm bảo tỷ lệ 100% hồ sơ được tiếp nhận. Tỷ lệ hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận, xử lý trực tuyến chưa cao.

- Tỷ lệ hồ sơ được số hóa, khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hoá của các cơ quan, đơn vị, địa phương chưa đạt yêu cầu. Việc cấp kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử còn hạn chế. Năng suất lao động chưa được cải thiện nhiều, nên thời gian chờ đợi kết quả còn dài.

- Việc phối hợp trong xử lý hồ sơ thủ tục hành chính chưa hiệu quả như mong muốn. Việc cắt giảm, đơn giản hóa quy trình thực hiện thủ tục hành chính còn chậm so với tiến độ đề ra.

Nguyên nhân chủ yếu của các tồn tại, hạn chế trên là do người đứng đầu một số cơ quan, đơn vị, địa phương còn thiếu quyết liệt trong chỉ đạo, điều hành, có nơi thực hiện còn hình thức. Việc thực hiện kỷ luật, kỷ cương hành chính chưa nghiêm, chưa thực sự gắn việc đánh giá chất lượng thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công với đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ định kỳ, hàng năm. Một số công chức, viên chức chưa nêu cao vai trò, trách nhiệm trong giải quyết thủ tục hành chính, không thực hiện nghiêm việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ. Việc công khai, minh bạch thực hiện chưa tốt. Tình trạng đùn đẩy, né tránh trách nhiệm giữa các cá nhân, tổ chức vẫn còn tồn tại.

Nhằm khắc phục những hạn chế nói trên trong việc cải tiến thủ tục hành chính công, ngày 28/12/2023, UBND tỉnh Nghệ An đã ban hành Chỉ thị số 43/Ct-UBND về việc *đẩy mạnh các giải pháp cải cách và nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Nghệ An*.

Chỉ thị đã đưa ra các giải pháp sát với thực tiễn cụ thể cho các cơ quan đơn vị cũng như từng cơ quan đơn vị như: Kịp thời nắm bắt và xử lý dứt điểm những vướng mắc, khó khăn cho người dân, doanh nghiệp; không để tình trạng kéo dài, đùn đẩy trách nhiệm gây tổn kém chi phí, thời gian đi lại của người dân, doanh nghiệp; Thực hiện nghiêm yết, công khai, minh bạch, đầy đủ, kịp thời thủ tục hành chính theo quy định; 100% hồ sơ thủ tục hành chính của các sở, ngành, địa phương phải được tiếp nhận, giải quyết trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; gắn việc số hóa với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính. Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong tiếp nhận giải quyết thủ tục hành

chính, cung cấp dịch vụ công. Thực hiện nghiêm việc ban hành văn bản xin lỗi người dân, doanh nghiệp và kịp thời khắc phục đối với các trường hợp để xảy ra chậm muộn, tiêu cực trong giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị. Ưu tiên bố trí cán bộ, công chức, viên chức có năng lực, trình độ, có tinh thần trách nhiệm, đạo đức công vụ cho việc triển khai các nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính, chuyển đổi số.

Nếu kiên quyết thực hiện được các giải pháp này và thường xuyên kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện thì việc cải tiến thủ tục hành chính trong thời gian tới sẽ có hiệu quả hơn. Tin tưởng rằng với sự vào cuộc quyết liệt của các cấp ủy đảng và chính quyền, Nghệ An sẽ sớm đạt được mục tiêu mà Nghị quyết số 39-NQ/TW đã đề ra là “*Phấn đấu, nâng cao các chỉ số PCI, PAR INDEX, PAPI vào vị trí nhóm đầu cả nước*”./.

(\*) Các số liệu trong bài viết lấy từ: Trung tâm nghiên cứu và phát triển cộng đồng, Công ty Phân tích Thời gian thực, 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, năm 2023 và từ trang web <https://papi.org.vn>; <http://papi.org.vn>>ho-so-tinh.

### **Tài liệu tham khảo:**

1. UBND tỉnh Nghệ An (2023), Chỉ thị số 43/CT-UBND về việc *đẩy mạnh các giải pháp cải cách và nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Nghệ An*, ngày 28/12.
2. Đảng Cộng sản Việt Nam (2023), Nghị quyết số 39-NQ/TW Về xây dựng và phát triển tỉnh nghệ An đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045, ngày 18/7.