



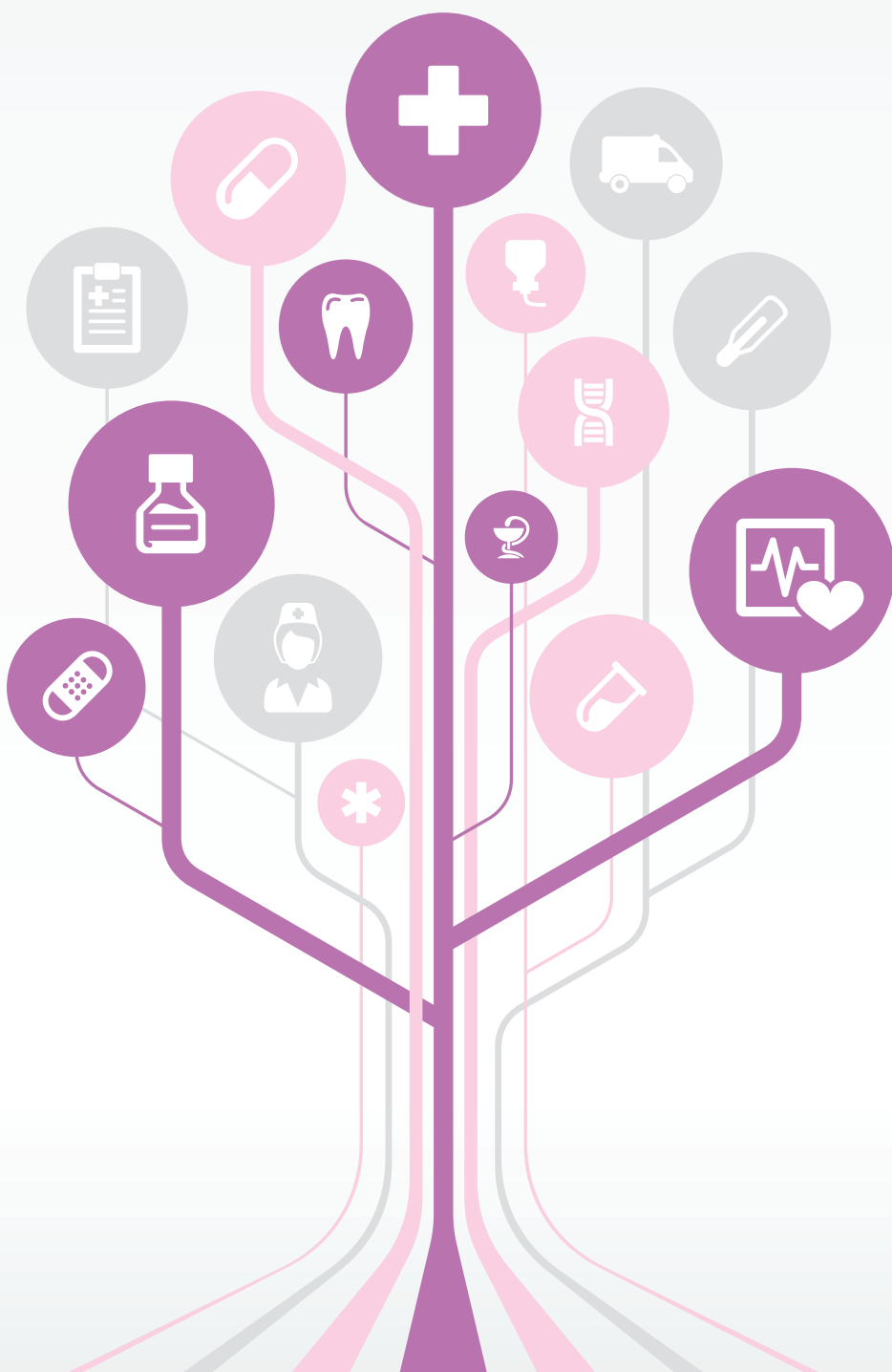
BỘ KẾ HOẠCH
& ĐẦU TƯ



ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH LÀO CAI



BÁO CÁO KHẢO SÁT
SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN
VỀ DỊCH VỤ ĐĂNG KÝ KHAI SINH CHO TRẺ EM
TẠI CÁC XÃ THUỘC ĐỊA BÀN KHÓ KHĂN



TỈNH LÀO CAI

Tháng 7 năm 2015

BÁO CÁO KHẢO SÁT

SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN

VỀ DỊCH VỤ ĐĂNG KÝ KHAI SINH CHO TRẺ EM
TẠI CÁC XÃ THUỘC ĐỊA BÀN KHÓ KHĂN



TỈNH LÀO CAI

Tháng 7 năm 2015

LỜI CẢM ƠN

Trong khuôn khổ Chương trình hợp tác giữa Ủy ban nhân dân tỉnh Lào Cai và Quỹ nhi đồng Liên hợp quốc (UNICEF) cho chu kỳ 2012 - 2016, Báo cáo khảo sát sự hài lòng của người dân về dịch vụ ĐKKK cho trẻ em tại các xã thuộc địa bàn khó khăn tỉnh Lào Cai được thực hiện và hoàn thành vào tháng 5/2015. Báo cáo này được thực hiện với sự hỗ trợ kỹ thuật của các chuyên gia tư vấn từ Viện Nghiên cứu quản lý kinh tế Trung ương (CIEM), gồm ông Hoàng Văn Cương (Trưởng nhóm), ông Trần Trung Hiếu và ông Phạm Phú Minh cùng với sự hỗ trợ của bà Bế Thu Trang và bà Lê Mai Anh.

Báo cáo thực hiện với sự phối hợp chặt chẽ của Ban Quản lý Dự án Bạn hữu Trẻ em, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội và Sở Tư pháp tỉnh Lào Cai. Bên cạnh đó, Báo cáo đã nhận được sự hợp tác của các cơ quan có liên quan thuộc các huyện Bắc Hà, Sa Pa, Si Ma Cai và Mường Khương và sáu xã, gồm: Xã Lầu Thí Ngài huyện Bắc Hà, xã Tả Phìn huyện Sa Pa, xã Sán Chải và xã Cán Cấu huyện Si Ma Cai, xã La Pán Tẩn và xã Cao Sơn huyện Mường Khương.

Báo cáo thực hiện với sự phối hợp chặt chẽ của Sở Kế hoạch và Đầu tư (Ban Quản lý Dự án Bạn hữu Trẻ em), Sở Tư pháp và Sở Lao động - Thương binh và Xã hội tỉnh Lào Cai. Bên cạnh đó, Báo cáo đã nhận được sự hợp tác của các cơ quan có liên quan thuộc các huyện Bắc Hà, Sa Pa, Si Ma Cai và Mường Khương và sáu xã, gồm: Xã Lầu Thí Ngài huyện Bắc Hà, xã Tả Phìn huyện Sa Pa, xã Sán Chải và xã Cán Cấu huyện Si Ma Cai, xã La Pán Tẩn và xã Cao Sơn huyện Mường Khương.

UNICEF Việt Nam và Ban Quản lý Dự án Bạn hữu Trẻ em xin chân thành cảm ơn các cơ quan, tổ chức và cá nhân đã đóng góp xây dựng báo cáo này!

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	4
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	9
TÓM TẮT TỔNG QUAN	10
LỜI MỞ ĐẦU	14
PHẦN I: GIỚI THIỆU VỀ KHẢO SÁT CRC TẠI LÀO CAI	19
1. Thông tin chung về địa bàn khảo sát	19
2. Mục tiêu khảo sát CRC tại Lào Cai	22
3. Phạm vi nghiên cứu	22
4. Phương pháp nghiên cứu	23
5. Đối tượng phỏng vấn	23
6. Quy trình thực hiện nghiên cứu	23
7. Phương pháp chọn mẫu	24
PHẦN II: KẾT QUẢ KHẢO SÁT CHÍNH CRC TẠI LÀO CAI	27
I. CÁC PHÁT HIỆN CHUNG	27
II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT CHÍNH VÀ CÁC PHÁT HIỆN	35
1. Đánh giá về mức độ tiếp cận của người sử dụng dịch vụ	35
2. Đánh giá về việc sử dụng dịch vụ	49
3. Đánh giá về chi phí sử dụng dịch vụ	56
4. Đánh giá về các kiến nghị	58
5. Đánh giá chung của người sử dụng dịch vụ	64
III. KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ	69
1. Kết luận	69
2. Khuyến nghị	71
3. Hạn chế và các bài học kinh nghiệm	74
TÀI LIỆU THAM KHẢO	76
I. Các tài liệu địa phương	77
II. Các văn bản pháp lý	78
III. Công cụ hướng dẫn thực hiện CRC	79

PHỤ LỤC	80
Phụ lục 1	81
Phụ lục 2	99
Phụ lục 3	101
Phụ lục 4	107
Phụ lục 5	117

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1: Kết quả đăng ký khai sinh tại các xã khảo sát năm 2014	22
Bảng 2: Mẫu tổng hợp phục vụ cho điều tra diện rộng	25
Bảng 3: Kết quả chung về đặc điểm đối tượng phỏng vấn	27
Bảng 4: Thông tin về đối tượng trả lời	29
Bảng 5: Thông tin về trẻ em được đăng ký khai sinh	30
Bảng 6: Thông tin về tình trạng giấy khai sinh, thẻ bảo hiểm y tế của trẻ em	32
Bảng 7: Tiếp cận cơ học của người đi đăng ký khai sinh.....	35
Bảng 8: Chi phí cho 3 loại giấy tờ phô tô	57
Bảng 9: Mục đích cần có giấy khai sinh.....	59
Bảng 10: Mong muốn NHẤT để cải thiện dịch vụ đăng ký khai sinh.....	64

DANH MỤC HÌNH

Contents

Hình 1: Chỉ số PCI của tỉnh Lào Cai qua các năm	15
Hình 2: Các chỉ số thành phần của PAPI tỉnh Lào Cai năm 2014	15
Hình 3: Xu thế biến đổi 6 nội dung của PAPI tỉnh Lào Cai qua các năm.....	16
Hình 4: Các giấy tờ cần chuẩn bị để đi đăng ký khai sinh.....	38
Hình 5: Mức độ hài lòng sau khi được cán bộ UBND xã/tư pháp xã hướng dẫn về các giấy tờ cần chuẩn bị để đăng ký khai sinh cho trẻ em	38
Hình 6: Tình trạng cấp giấy chứng sinh khi được sinh ra tại trạm y tế xã hoặc cơ sở y tế khác	39
Hình 7: Người cung cấp mẫu giấy cam đoan về việc sinh.....	40
Hình 8: Viết giấy cam đoan về việc sinh	40
Hình 9: Lý do không tự khai giấy cam đoan về việc sinh	41

Hình 10: Người giúp đỡ khai giấy cam đoan về việc sinh.....	42
Hình 11: Mức độ hài lòng sau khi được cán bộ UBND xã khai giúp giấy cam đoan về việc sinh cho trẻ em.....	43
Hình 12: Giấy chứng nhận kết hôn	44
Hình 13: Cha/mẹ trẻ em có đủ tuổi đăng ký kết hôn tại thời điểm đăng ký khai sinh cho trẻ em	44
Hình 14: Sự sẵn sàng khi phải nộp một bản sao sổ hộ khẩu cha, mẹ trẻ em để làm thủ tục đăng ký khai sinh.....	45
Hình 15: Nộp bản sao sổ hộ khẩu của cha, mẹ trẻ em khi đi làm đăng ký khai sinh	46
Hình 16: Việc sẵn sàng nộp một bản sao giấy chứng minh nhân dân để làm thủ tục đăng ký khai sinh.....	46
Hình 17: Nộp bản sao/phô tô giấy chứng minh nhân dân.....	47
Hình 18: Có tự khai tờ khai giấy khai sinh.....	48
Hình 19: Mức hài lòng sau khi được cán bộ UBND xã khai giúp tờ khai giấy khai sinh	48
Hình 20: Trả lời của cán bộ xã về đề nghị đăng ký khai sinh	49
Hình 21: Việc cấp giấy khai sinh cho trẻ em khi đến ngày hẹn.....	50
Hình 22: Tổng số ngày làm việc để nhận được giấy khai sinh.....	50
Hình 23: Số lần đi đến trụ sở UBND xã để được cấp giấy khai sinh cho trẻ em	51
Hình 24: Việc phải chờ đợi mỗi lần đến trụ sở UBND xã.....	51
Hình 25: Thời gian chờ đợi	52
Hình 26: Lý do chờ đợi.....	52
Hình 27: Thái độ ứng xử của cán bộ UBND xã trong quá trình đăng ký khai sinh cho trẻ em	53
Hình 28: Đánh giá thủ tục hành chính trong cả quá trình đăng ký khai sinh	54
Hình 29: Đánh giá về thủ tục hành chính trong quá trình đăng ký khai sinh cho trẻ em.....	55
Hình 30: Thực trạng việc đăng ký khai sinh cho trẻ em.....	56
Hình 31: Chi phí phải nộp cho việc phô tô sổ hộ khẩu, giấy chứng nhận kết hôn và giấy CMND.....	57
Hình 32: Đánh giá về mức chi phí cho 3 loại giấy tờ phô tô: Sổ hộ khẩu, giấy chứng nhận kết hôn và giấy CMND	58
Hình 33: Sự cấp thiết của đăng ký khai sinh.....	59
Hình 34: Hoạt động truyền thông về đăng ký khai sinh năm 2014	60
Hình 35: Đánh giá về hiệu quả của công tác truyền thông	60
Hình 36: Thực trạng công tác truyền thông hiện nay	61
Hình 37: Kiến nghị về việc tuyên truyền nhằm nâng cao hiệu quả/làm tốt hơn công tác đăng ký khai sinh ở địa phương.....	62

Hình 38: Dịch vụ đăng ký khai sinh lưu động	63
Hình 39: Đánh giá về dịch vụ đăng ký khai sinh lưu động.....	63
Hình 40: Cảm nhận chung về dịch vụ đăng ký khai sinh.....	65
Hình 41: Đánh giá về thủ tục đăng ký khai sinh.....	66
Hình 42: Đánh giá về thái độ của các bộ tư pháp xã	66
Hình 43: Đánh giá về thời gian giải quyết/cấp giấy khai sinh.....	67
Hình 44: Đánh giá về công tác thông tin, truyền thông hiện nay	68

DANH MỤC HỘP

Hộp 1: Quy định về thủ tục đăng ký khai sinh.....	37
---	----

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	TỪ VIẾT TẮT	GIẢI THÍCH Ý NGHĨA
1	BHXH	Bảo hiểm xã hội
2	BHYT	Bảo hiểm y tế
3	CECODES	Trung tâm Nghiên cứu Phát triển và Hỗ trợ Cộng đồng
4	CIEM	Viện Nghiên cứu quản lý kinh tế Trung ương
5	CMND	Chứng minh nhân dân
6	CRC	Thẻ báo cáo công dân
7	DTV	Điều tra viên
8	ĐKKS	Đăng ký khai sinh
9	GSV	Giám sát viên
10	KHĐT	Kế hoạch và Đầu tư
11	KT-XH	Kinh tế-xã hội
12	KTXH	Kiểm toán xã hội
13	MTTQ	Mặt trận Tổ quốc
14	LĐTBOXH	Lao động - Thương binh và Xã hội
15	PAPI	Public Administration Performance Index Chỉ số Hiệu quả quản trị và hành chính công
16	PCI	Provincial Competitiveness Index Chỉ số Năng lực cạnh tranh cấp tỉnh
17	QLDA	Quản lý dự án
18	QLDABHTE	Quản lý dự án Bạn hữu Trẻ em
19	UNICEF	Quý Nhi đồng Liên hợp quốc
20	UBND	Ủy ban nhân dân
21	UNDP	Chương trình Phát triển Liên hợp quốc
22	VCCI	Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam

TÓM TẮT TỔNG QUAN

Báo cáo khảo sát sự hài lòng của người dân về dịch vụ ĐKKS cho trẻ em tại các xã thuộc địa bàn khó khăn tỉnh Lào Cai được thực hiện với sự phối hợp chặt chẽ giữa Sở Kế hoạch và Đầu tư (Ban Quản lý Dự án Bạn hữu Trẻ em), Sở Tư pháp, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội tỉnh Lào Cai và UNICEF Việt Nam dưới sự hỗ trợ kỹ thuật của các chuyên gia tư vấn từ Viện Nghiên cứu quản lý kinh tế Trung ương (CIEM), gồm ông Hoàng Văn Cương (Trưởng nhóm), ông Trần Trung Hiếu và ông Phạm Phú Minh cùng với sự hỗ trợ của bà Bé Thu Trang và bà Lê Mai Anh.

Mục tiêu khảo sát CRC này nhằm thu thập ý kiến phản hồi về chất lượng dịch vụ và đánh giá sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ ĐKKS tại các xã thuộc địa bàn khó khăn tỉnh Lào Cai bao gồm: (1) Tiếp cận dịch vụ; (2) Sử dụng dịch vụ; (3) Chi phí sử dụng dịch vụ; và (4) Đánh giá cảm nhận chung. Từ đó đưa ra một số khuyến nghị cho việc cải thiện và nâng cao chất lượng về dịch vụ ĐKKS cho trẻ em những năm tới.

Phát hiện chung và được coi là rào cản trong việc thực hiện ĐKKS cho trẻ em ở đây đó là giới tính, trình độ học vấn/văn hoá, khả năng sử dụng tiếng phổ thông (tiếng Việt) và quan hệ của người làm thủ tục ĐKKS với trẻ; khoảng cách từ nhà người trả lời phỏng vấn đến UBND xã; công tác truyền thông và thái độ/trình độ của cán bộ tư pháp xã.

Các phát hiện nghiên cứu thể hiện cụ thể đó là:

Đánh giá về mức độ tiếp cận của người sử dụng dịch vụ

Việc tiếp cận cơ học của dịch vụ ĐKKS cho trẻ em là dễ dàng, đa phần khoảng cách từ nhà người trả lời phỏng vấn đến trụ sở UBND xã làm ĐKKS từ 1 - 5 km (chiếm khoảng 63%), với phương tiện chủ yếu được sử dụng là xe máy (chiếm 78%), thời gian từ nhà đến trụ sở UBND xã dưới 30 phút (chiếm khoảng 83%).

Về các thủ tục xuất trình: Đa phần người trả lời cho biết cha và mẹ của trẻ có giấy chứng nhận kết hôn (chiếm 82%). Số người trả lời cha và mẹ của trẻ không có giấy chứng nhận kết hôn (18%) đến thời điểm trẻ em sinh ra thì tỷ lệ cha và mẹ của trẻ đã đủ tuổi đăng ký kết hôn (cha từ 20 tuổi, mẹ từ 18 tuổi trở lên) chiếm tỷ lệ khá cao là 87%. Có 97% người trả lời sẵn sàng nộp bản sao/phô tô sổ hộ khẩu của cha, mẹ trẻ em khi đi làm thủ tục ĐKKS cho trẻ em. Gần 96% sẵn sàng nộp một bản sao/phô tô giấy CMND để làm thủ tục ĐKKS. Khoảng 81% người trả lời cho rằng có phải nộp bản sao/phô tô giấy CMND khi đi làm giấy khai sinh cho trẻ em.

Về mẫu tờ khai giấy khai sinh: Gần 99% tờ khai giấy khai sinh do cán bộ UBND xã (bộ phận một cửa) cung cấp. Có 72% người đi làm thủ tục ĐKKS tự viết vào mẫu tờ khai giấy khai sinh. 98% người trả lời cho rằng người khai giúp tờ khai giấy khai sinh là cán bộ UBND xã. 100% người trả lời là hài lòng và rất hài lòng với việc nhờ cán bộ UBND xã khai giúp tờ khai giấy khai sinh.

Đánh giá về việc sử dụng dịch vụ

Về hồ sơ thủ tục nộp để ĐKKS cho trẻ em: Khoảng 72% người đi làm thủ tục ĐKKS tự viết vào mẫu tờ khai ĐKKS, số còn lại (28%) nhờ cán bộ UBND xã khai giúp, trong đó 100% người trả lời là hài lòng và rất hài lòng với việc nhờ cán bộ UBND xã khai giúp tờ khai giấy khai sinh. Gần 99% người trả lời cho biết là nộp đủ thủ tục để ĐKKS cho trẻ em.

Về ngày cấp giấy khai sinh: Có 86% người trả lời cho rằng đến ngày hẹn, cán bộ xã có cấp giấy khai sinh cho trẻ em. Còn 14% khi đi làm thủ tục ĐKKS thì lấy ngay, không phải chờ đợi.

Về thời gian chờ đợi mỗi lần đến trụ sở UBND xã: Có 61% người trả lời cho rằng họ phải chờ đợi mỗi lần đến trụ sở UBND xã, với 65% người trả lời lý do phải chờ đợi là theo thứ tự người đến đăng ký làm việc; 18% là lý do khác như chờ đợi cán bộ xã làm thủ tục cấp giấy khai sinh, quên giấy chứng sinh ở nhà nên phải về lấy; 10% là do cán bộ phụ trách (tư pháp/hộ tịch) bận họp; 6% là lý do phải chờ đợi theo thứ tự

người đến đăng ký làm việc; 2% là lý do cán bộ phụ trách (tư pháp/hộ tịch) đi vắng.

Về thái độ ứng xử của cán bộ UBND xã trong quá trình ĐKKS: Có 98% người trả lời đánh giá là tốt và rất tốt với các lý do giải thích đó là cán bộ UBND xã hướng dẫn tận tình, đối xử tốt, nhiệt tình giúp đỡ, nói chuyện nhẹ nhàng và rất hài lòng về quá trình làm việc của cán bộ trong quá trình ĐKKS. Khoảng 96% người trả lời phỏng vấn đánh giá tốt và rất tốt về thủ tục hành chính trong cả quá trình ĐKKS cho trẻ em. Đa phần người trả lời cảm nhận về thủ tục hành chính trong quá trình ĐKKS cho trẻ em là đơn giản/nhanh chóng (chiếm 49%) và bình thường (chiếm 44%).

Đánh giá về chi phí sử dụng dịch vụ

Về thực trạng việc ĐKKS cho trẻ em: Tỷ lệ ĐKKS cho trẻ em đúng hạn là 55%, quá hạn là 45%.

Về mức chi phí nộp phạt đăng ký quá hạn: Đa phần người trả lời đều cho rằng không phải nộp phạt khi đi làm ĐKKS dù quá hạn. Duy nhất chỉ có 1 trường hợp ở xã Cao Sơn phải nộp phạt với chi phí là 28.000 đồng và khoản nộp phạt này do cán bộ UBND xã thông báo trước khi sử dụng dịch vụ, và người nộp phạt cho đây là chi phí trung bình so với nguồn thu nhập của gia đình.

Về chi phí sao/phô tô: Có 35% phải nộp chi phí cho việc phô tô 3 loại giấy tờ gồm phô tô sổ hộ khẩu, giấy chứng nhận kết hôn và giấy CMND. Tỷ lệ mức nộp dưới 20.000 đồng chiếm tỷ lệ đa số, khoảng 93%. Có 83% người trả lời đều cho đây là mức bình thường/trung bình so với mức sống/mức thu nhập của hộ gia đình.

Đối với chi phí bồi dưỡng cho việc ĐKKS: Kết quả cho thấy, 100% người phỏng vấn trả lời không phải chi trả/bỏ chi phí để bồi dưỡng/lót tay/phong bì cho cán bộ khi làm thủ tục ĐKKS.

Đánh giá về các kiến nghị của người sử dụng dịch vụ

Về tầm quan trọng và sự cần thiết của giấy khai sinh: Có 99,33% người trả lời phỏng vấn đều cho biết giấy khai sinh là rất cần thiết cho trẻ em. Đa phần người trả lời đều cho rằng giấy khai sinh là cơ sở để trẻ em được cấp thẻ bảo hiểm y tế (chiếm 95%), cho trẻ em đi học (chiếm 99%), đi khám/chữa bệnh (chiếm 94%), nhập hộ khẩu (chiếm 68%); các lý do khác như được đi đây đi đó, được mang họ của cha/bố, được đi làm xa, chứng minh quyền sinh ra và quyền công dân của mình chiếm khoảng 4%.

Về hoạt động truyền thông về ĐKKS: Có 86% người trả lời cho rằng xã đã làm tốt công tác truyền thông về ĐKKS dưới mọi hình thức. Tỷ lệ người trả lời đánh giá về thực trạng/tình hình công tác truyền thông ở mức trung bình/bình thường chiếm tới 49%, mức tốt đạt 39%, mức rất tốt khá thấp, chỉ đạt 7% và mức không tốt là 5%. Tỷ lệ mức chung kiến nghị đưa ra để cải thiện, nâng cao hiệu quả, làm tốt hơn công tác truyền thông về công tác ĐKKS cần: (1) Trưởng thôn lập danh sách gửi UBND xã để hỗ trợ tiến hành ĐKKS chung cho cả thôn theo lịch hẹn của UBND xã là 41%; (2) Tuyên truyền qua tuyên vận là 32%; (3) Tuyên truyền qua loa chiếm 17%; (4) Cần tuyên truyền bằng tiếng dân tộc và tổ chức lưu động tại các thôn/bản khi họp thôn/bản ở nhà văn hóa là 8%; (5) Số không có ý kiến là 7%.

Đánh giá về dịch vụ ĐKKS lưu động: Có 92% người trả lời đều chưa biết và chưa nghe về dịch vụ ĐKKS lưu động. Tuy nhiên, khi đánh giá về sự cần thiết của dịch vụ này cho thấy, đa phần những người trả lời "có nghe và có biết" đánh giá là cần thiết và rất cần thiết (chiếm 96%).

Về biện pháp cải thiện dịch vụ ĐKKS: Với mức đánh giá chung, thì tới đây, để cải thiện dịch vụ ĐKKS thì cán bộ UBND xã giải thích, hướng dẫn cho người dân rõ ràng, cụ thể hơn (32%); đẩy mạnh công tác truyền thông (24%); đơn giản hóa thủ tục hành chính (20%) và thí điểm thực hiện ĐKKS lưu động (18%).

Đánh giá về cảm nhận chung của người sử dụng dịch vụ

Mức độ đánh giá hài lòng chung của người được khảo sát từ mức 7/10 điểm trở lên (cảm nhận đánh giá là tốt trở lên) chiếm tỷ lệ khá cao, đạt trên 85%. Trong đó, mức đánh giá hài lòng về thời gian giải quyết/cấp giấy khai sinh là cao nhất, với mức hài lòng đánh giá là 98%; mức đánh giá hài lòng về công tác thông tin tuyên truyền hiện nay về việc ĐKKS tại xã thấp nhất, tuy vẫn ở mức khá cao, với mức hài lòng đánh giá là 86%.

Khuyến nghị

Đối với cấp Trung ương

- Tăng cường công tác tuyên truyền về việc thực hiện ĐKKS đúng hạn cho trẻ em nhằm đảm bảo quyền lợi cho trẻ em và thể hiện trách nhiệm của cha mẹ trong việc thực hiện quyền trẻ em.
- Thống nhất việc tuyên truyền và thực hiện Nghị định số 110/2013/NĐ-CP ngày 24 tháng 9 năm 2013 của Chính phủ quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bổ trợ tư pháp, hành chính tư pháp, hôn nhân và gia đình, thi hành án dân sự, phá sản doanh nghiệp, hợp tác xã.
- Cần có hướng dẫn và thực hiện tuyên truyền và áp dụng Thông tư liên tịch số 05/2015/TTLT-BTP-BCA-BYT ngày 15 tháng 5 năm 2015 của Bộ Tư pháp, Bộ Công an, Bộ Y tế về việc hướng dẫn thực hiện liên thông các thủ tục hành chính về ĐKKS, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi.
- Tiếp tục thực hiện việc tuyên truyền thực hiện Luật Bảo hiểm y tế năm 2008 đối với cán bộ ngành tư pháp, trong đó có chú ý đến các Điều khoản liên quan đến Thẻ bảo hiểm y tế đối với trẻ em dưới 6 tuổi.
- Quy định rõ việc các cơ sở y tế, trạm y tế phải cung cấp giấy chứng sinh cho trẻ em sau khi sinh và yêu cầu bố mẹ trẻ em hoặc người chăm sóc xác nhận việc nhận giấy chứng sinh này.

Đối với tỉnh Lào Cai

Đối với UBND tỉnh:

- Cần ban hành quy chế phối hợp giữa Sở Tư pháp, Sở Y tế và Sở Công an tỉnh trong việc thực hiện và áp dụng Thông tư liên tịch số 05/2015/TTLT-BTP-BCA-BYT ngày 15 tháng 5 năm 2015 của Bộ Tư pháp, Bộ Công an, Bộ Y tế về việc hướng dẫn thực hiện liên thông các thủ tục hành chính về ĐKKS, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi.
- Xây dựng quy chế phối hợp giữa Sở Tư pháp và Bảo hiểm xã hội tỉnh trong việc thực hiện, cấp/phát Thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi theo như Luật Bảo hiểm y tế năm 2008 đã quy định.
- Tăng cường công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức của người dân, đặc biệt là người dân ở các xã khó khăn trong việc chăm sóc sức khỏe bà mẹ mang thai trước và sau khi sinh, trẻ em dưới 6 tuổi và tầm quan trọng của việc ĐKKS. Đối với các cơ sở y tế thôn/bản và trạm y tế xã cần tăng cường các biện pháp y tế dự phòng và chăm sóc sức khỏe ban đầu cho trẻ em và bà mẹ sau khi sinh.
- Đối với cơ sở hạ tầng, đường xá đi từ thôn/bản đến Trạm y tế xã, trụ sở UBND xã cần có bước cải thiện hơn nữa để người dân thuận tiện trong việc đi lại. Có như vậy, nhu cầu/mong muốn của bà mẹ và trẻ em đối với việc chăm sóc sức khỏe trong thời kỳ mang thai, khi sinh của bà mẹ và đi ĐKKS, khám chữa bệnh cho trẻ em sẽ được chú ý hơn.

Đối với ngành Tư pháp tại địa phương:

Thứ nhất, truyền thông nâng cao nhận thức, sự quan tâm của gia đình, cộng đồng và cán bộ lãnh đạo về ĐKKS trẻ em. Ở đây cần chú ý nội dung truyền thông để tăng cường sự minh bạch, trách nhiệm giải trình nhiều hơn cho các bên liên quan, cụ thể như các thủ tục thực hiện ĐKKS: (1) Thủ tục phải nộp là giấy chứng sinh hoặc giấy cam đoan về việc sinh của trẻ; và (2) Thủ tục xuất trình bao gồm có giấy chứng nhận kết hôn, sổ hộ khẩu và giấy chứng minh nhân dân. Nếu có hành vi vi phạm quy định về ĐKKS không thực hiện việc đăng ký đúng thời hạn quy định thì cán bộ tư pháp thực hiện cảnh cáo đối với người có trách nhiệm ĐKKS cho trẻ em. Bên cạnh đó, cần thực hiện tuyên truyền thông qua áp phích, pa nô, tờ rơi bằng tiếng dân tộc để người dân có thể hiểu và tiếp nhận đúng thông tin.

Thứ hai, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ tư pháp làm công tác đăng ký hộ tịch, khai sinh. Trong thời gian tới đây, cần tập trung tập huấn việc thực hiện một số nội dung liên quan đến ĐKKK cho trẻ em như: Nghị định số 110/2013/NĐ-CP và Nghị định số 67/2015/NĐ-CP; Thông tư liên tịch số 05/2015/TTLT-BTP-BCA-BYT; Luật Bảo hiểm y tế năm 2008; các văn bản hướng dẫn, quy chế phối hợp của các bên liên quan do tỉnh ban hành trong việc thực hiện ĐKKK, cung cấp thẻ bảo hiểm y tế và nhập hộ khẩu cho trẻ em. Ngoài ra, các cán bộ tư pháp cũng cần chủ động, không ngừng nghiên cứu tài liệu, văn bản hướng dẫn mới ban hành liên quan đến lĩnh vực công tác, trách nhiệm công việc được giao và thực hiện.

Thứ ba, hỗ trợ một số thủ tục pháp lý, cơ sở vật chất, kinh phí để triển khai một số hoạt động về ĐKKK trẻ em. Trước mắt, cần quy định rõ cán bộ tư pháp tại các xã/phường của tỉnh là đầu mối thực hiện quy trình trong việc lập danh sách trẻ em của xã để gửi bảo hiểm xã hội tỉnh cấp Thẻ bảo hiểm y tế và thông báo, phát cho người dân trong vòng 30 ngày sau khi nhận được Thẻ bảo hiểm y tế do bảo hiểm xã hội tỉnh gửi về. Tiếp đến, hỗ trợ kinh phí cho cán bộ tư pháp thực hiện việc ĐKKK lưu động tại các thôn/bản, đồng thời thực hiện việc tuyên truyền tại chỗ để nâng cao nhận thức của người dân về việc ĐKKK đúng hạn cho trẻ em sau khi sinh.

Thứ tư, theo dõi, giám sát, đánh giá các hoạt động ĐKKK và có liên quan đến ĐKKK trẻ em. Định kỳ, 1 năm 2 lần, mỗi huyện sẽ lựa chọn 1 xã để đánh giá hồ sơ lưu tại tư pháp xã và kiểm tra mẫu khoảng 20% giấy khai sinh trong kỳ kiểm tra, đánh giá.

Thứ năm, về cơ chế chính sách nhằm thúc đẩy thực hiện ĐKKK trẻ em. Từng bước thiết lập hệ thống thông tin dữ liệu ĐKKK là hệ thống động, được tin học hóa. Hiện tại việc lưu trữ dữ liệu ĐKKK của các địa phương đều mang tính thủ công thông qua sổ sách, giấy tờ. Để có thể lưu trữ, cập nhật, theo dõi, xử lý, chia sẻ thông tin về ĐKKK, nên xây dựng dự án về thông tin dữ liệu ĐKKK, để từng bước thực hiện việc quản lý mang tính hiện đại và đạt hiệu quả cao.

Thứ sáu, thực hiện thí điểm hình thức ĐKKK lưu động theo lộ trình hàng tuần. Cần nâng cao trách nhiệm của cán bộ tại các thôn/bản (gồm các Trưởng thôn, Trưởng bản) trong việc nắm vững tình hình sinh đẻ trên địa bàn và xây dựng lộ trình cho cán bộ tư pháp xã thực hiện ĐKKK lưu động tại các thôn/bản.

LỜI MỞ ĐẦU

1. Bối cảnh thực hiện nghiên cứu

Thẻ báo cáo công dân (Citizen Report Card- CRC) là một trong những công cụ chính của Kiểm toán xã hội nhằm thu thập ý kiến phản hồi của người dân để đánh giá các dịch vụ công. Người dân là người sử dụng dịch vụ nên họ sẽ ở vị trí đặc biệt để có những phản hồi hữu ích về chất lượng, hiệu quả và sự phù hợp của dịch vụ cũng như vấn đề mà họ gặp phải khi sử dụng dịch vụ. Công cụ thẻ báo cáo coi người sử dụng dịch vụ là khách hàng và bởi vậy tiếng nói và phản hồi của họ rất quan trọng trong quá trình thiết kế, cung cấp và đánh giá dịch vụ công của Chính phủ. Thẻ báo cáo công dân áp dụng phương pháp khảo sát hộ gia đình để lấy ý kiến phản hồi của người dân. Từ năm 2010 tới nay, với sự hỗ trợ của Quỹ Nhi đồng Liên hợp quốc (UNICEF) Việt Nam, công cụ Thẻ báo cáo công dân đã được áp dụng thí điểm và triển khai tại một số tỉnh để đánh giá dịch vụ công, đặc biệt dành cho phụ nữ và trẻ em tại các tỉnh Điện Biên, An Giang, Đồng Tháp, và thành phố Hồ Chí Minh. Các kết quả và khuyến nghị của Thẻ báo cáo công dân đã được chia sẻ rộng rãi với các bên có liên quan đặc biệt là các cấp chính quyền, đơn vị cung cấp dịch vụ và người dân nhằm cải thiện hơn nữa chất lượng và hiệu quả của dịch vụ công. (Phụ lục 2 trình bày thêm một số chi tiết giới thiệu về công cụ CRC).

Đề án “Đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của hệ thống chính trị trên địa bàn tỉnh Lào Cai” ban hành kèm Quyết định số 307-QĐ/TU ngày 15 tháng 11 năm 2011 đã đặt mục tiêu “Phần đầu đến năm 2015, lượng thời gian giải quyết các công việc của cá nhân, tổ chức tại cơ quan hành chính nhà nước đều được rút ngắn so với năm 2010. Cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” được triển khai ở 100% ở các sở, ngành, UBND các huyện, thành phố và các xã; “một cửa liên thông” hiện đại được triển khai ở các huyện, thành phố. Sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với dịch vụ do cơ quan hành chính cung cấp đạt mức 70% vào năm 2015”¹.

Kế hoạch cải cách hành chính tỉnh Lào Cai năm 2015² đã chỉ rõ nhiệm vụ trong cải cách thủ tục hành chính đó là: tiếp tục cải tiến, nâng cao chất lượng và hiệu quả cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông”. Đẩy nhanh việc ứng dụng công nghệ thông tin thực hiện liên thông giữa các cơ quan trong cùng cấp và các cấp hành chính nhằm nâng cao tính công khai, minh bạch và giải quyết tốt công việc cho nhân dân, doanh nghiệp. Mục tiêu năm 2015 có 90% ở các sở, ban, ngành; 100% các huyện, thành phố, 100% ở các xã, phường, thị trấn triển khai thực hiện cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông”. Sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với dịch vụ do cơ quan hành chính nhà nước cung cấp đạt mức 70%³. Thực hiện Văn bản số 2609/UBND-TH ngày 10 tháng 7 năm 2014 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Lào Cai về việc áp dụng thí điểm khảo sát sự hài lòng của người dân về dịch vụ ĐKKKS cho trẻ em tại các xã thuộc địa bàn khó khăn tỉnh Lào Cai, sử dụng công cụ kiểm toán xã hội là Thẻ báo cáo công dân (CRC) là rất có ý nghĩa về mặt thực tiễn hiện nay.

Bên cạnh đó, năm 2014, tỉnh Lào Cai cũng là tỉnh có nhiều bước tiến và cải thiện trong Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) và hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI).

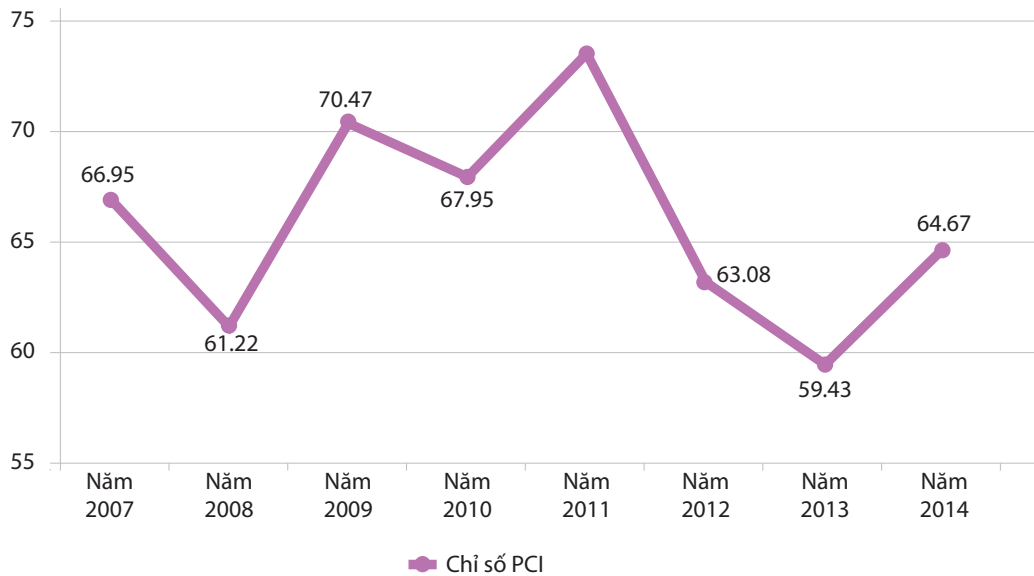
Theo đánh giá của cộng đồng doanh nghiệp và nhiều chuyên gia, thì Lào Cai luôn là tỉnh có thứ hạng cao, dẫn đầu các tỉnh thuộc khu vực miền núi phía Bắc. Cụ thể, năm 2014, PCI của tỉnh Lào Cai đứng vị trí 3 với 64,67 điểm (rất tốt). Trong những năm qua, Lào Cai đã cải thiện về các giải pháp trong công tác xây dựng quy hoạch, kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội, tăng cường tính kỷ luật, kỷ cương hành chính trong bộ máy nhà nước, lắng nghe phản hồi của doanh nghiệp thông qua các kênh khác nhau; tiếp tục tập trung đầu tư hạ tầng cơ sở, huy động và phân bổ các nguồn lực hợp lý để khai thác thế mạnh của tỉnh; tiếp tục đổi mới hành chính công tạo điều kiện thuận lợi nhất cho doanh nghiệp và tăng tính cạnh tranh bình đẳng giữa các loại hình doanh nghiệp.

1 Ủy ban nhân dân tỉnh Lào Cai (2011): Quyết định số 307-QĐ/TU ngày 15 tháng 11 năm 2011 về phê duyệt Đề án “Đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của hệ thống chính trị trên địa bàn tỉnh Lào Cai”.

2 Ủy ban nhân dân tỉnh Lào Cai (2014): Kế hoạch Cải cách hành chính tỉnh Lào Cai năm 2015 số 194/KH-UBND ngày 09 tháng 12 năm 2014.

3 Báo cáo CRC Lào Cai lần này sẽ sử dụng chỉ tiêu này để làm mốc so sánh, đánh giá mức độ hài lòng của người dân với các chỉ tiêu lựa chọn phân tích.

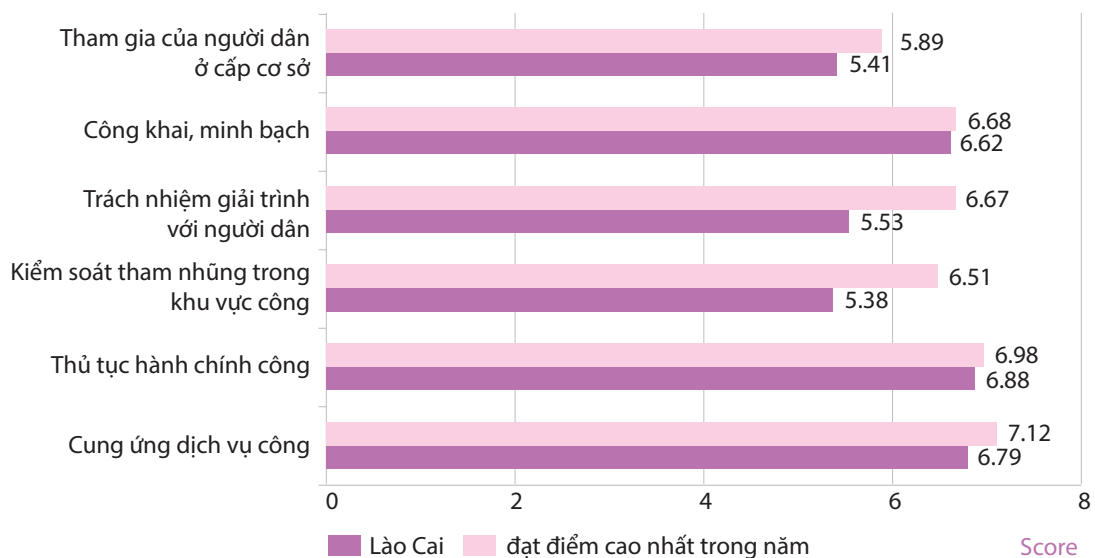
Hình 1: Chỉ số PCI của tỉnh Lào Cai qua các năm



Nguồn: VCCI (2015): Báo cáo PCI năm 2014.

Về Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công (PAPI) tỉnh Lào Cai năm 2014⁴ tăng điểm khá nhiều so với năm 2013. PAPI đo lường 6 nội dung thành phần gồm: Sự tham gia của người dân ở cấp cơ sở; tính công khai - minh bạch; trách nhiệm giải trình với người dân; kiểm soát tham nhũng trong khu vực công; thủ tục hành chính công và cung ứng dịch vụ công. Trong năm qua, Lào Cai đã nỗ lực và đạt được cải thiện đáng kể trong việc nâng cao chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công.

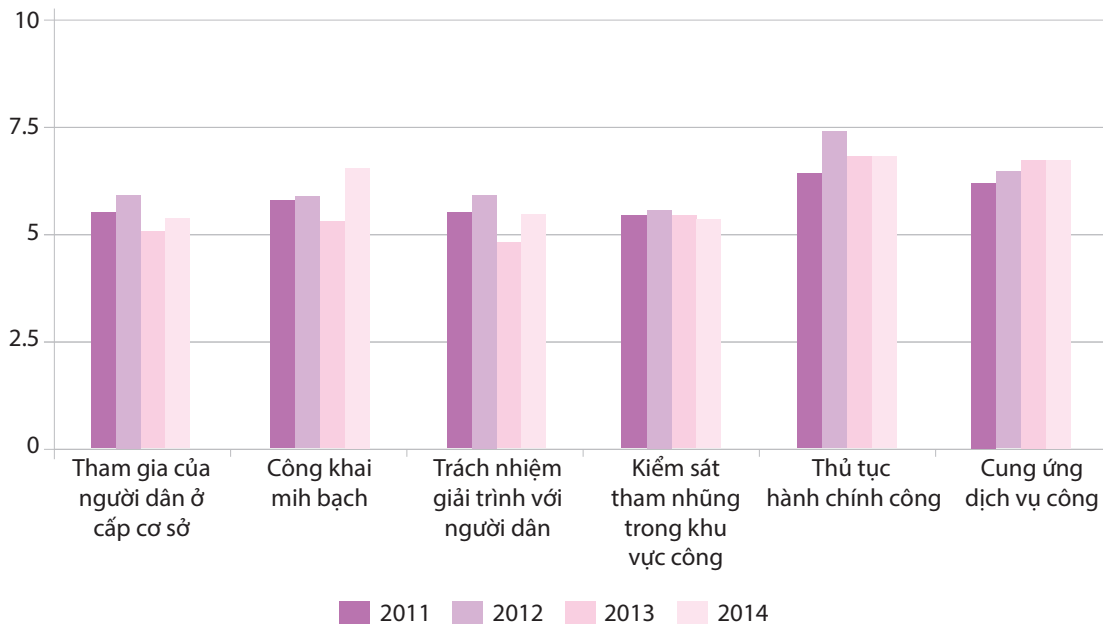
Hình 2: Các chỉ số thành phần của PAPI tỉnh Lào Cai năm 2014



Nguồn: MTTQ, CECODES và UNDP (2015): Báo cáo PAPI 2014.

4 MTTQ, CECODES và UNDP (2015): Báo cáo PAPI 2014.

Hình 3: Xu thế biến đổi 6 nội dung của PAPI tỉnh Lào Cai qua các năm



Nguồn: MTTQ, CECODES và UNDP (2015): Báo cáo PAPI 2014.

Như vậy, kết quả khảo sát, đánh giá sự hài lòng của người dân về dịch vụ ĐKKS cho trẻ em tại các xã thuộc địa bàn khó khăn tỉnh Lào Cai, sử dụng công cụ kiểm toán xã hội là Thẻ Báo cáo công dân (CRC) cũng có thể được coi là một “lăng kính” để đánh giá sâu hơn chỉ số PAPI về bộ phận “một cửa” trong việc cung cấp dịch vụ công và thủ tục hành chính công thuộc lĩnh vực tư pháp những năm tới đây.

2. Những vấn đề còn bất cập trong việc đăng ký khai sinh

Công ước về quyền trẻ em, trong phần I, điều 7, mục 1 qui định: “Trẻ em phải được ĐKKS ngay lập tức sau khi được sinh ra và có quyền ngay từ khi ra đời, có họ tên, có quốc tịch và trong chừng mực có thể có quyền biết cha mẹ mình và được cha mẹ chăm sóc”. Việt Nam, trong những năm gần đây đã có nhiều chủ trương, chính sách về ĐKKS cho trẻ em như:

- Luật Bảo vệ, chăm sóc và giáo dục trẻ em Việt Nam (đã được sửa đổi tháng 6/2004), tại Chương II, điều 11 đã qui định: “1. Trẻ em có quyền được khai sinh và có quốc tịch; 2. Trẻ em chưa xác định được cha mẹ, nếu có yêu cầu thì được cơ quan có thẩm quyền giúp đỡ để xác định cha, mẹ theo qui định của pháp luật”.
- Luật Quốc tịch Việt Nam, tại điều 16, 17, 18, 19 đã qui định một số vấn đề cơ bản về Quốc tịch, về ĐKKS trẻ em.
- Hệ thống cơ sở pháp lý liên quan đến việc thực hiện ĐKKS, gồm có các văn bản Luật và dưới Luật như: Luật Hôn nhân và gia đình ngày 09 tháng 6 năm 2000; Nghị định số 68/2002/NĐ-CP ngày 10 tháng 7 năm 2002 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Hôn nhân và gia đình về quan hệ hôn nhân và gia đình có yếu tố nước ngoài; Nghị định số 158/2005/NĐ-CP ngày 27 tháng 12 năm 2005 của Chính phủ về đăng ký và quản lý hộ tịch, Nghị định số 60/2009/NĐ-CP của Chính phủ về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực tư pháp, Nghị định số 110/2013/NĐ-CP ngày 24 tháng 9 năm 2013 của Chính phủ quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bổ trợ tư pháp, hành chính tư pháp, hôn nhân và gia đình, thi hành án dân sự, phá sản doanh nghiệp,

hợp tác xã, Nghị định số 67/2015/NĐ-CP ngày 14 tháng 8 năm 2015 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 110/2013/NĐ-CP ngày 24 tháng 9 năm 2013 quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bổ trợ tư pháp, hành chính tư pháp, hôn nhân và gia đình, thi hành án dân sự, phá sản doanh nghiệp và hợp tác xã (Nghị định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/10/2015), Nghị định số 06/2012/NĐ-CP ngày 02 tháng 02 năm 2012 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định về hộ tịch, hôn nhân và gia đình và chứng thực và Nghị định số 24/2013/NĐ-CP ngày 28 tháng 3 năm 2013 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Hôn nhân và gia đình có yếu tố nước ngoài, Nghị định số 126/2014/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Hôn nhân và gia đình (Nghị định này có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 02 năm 2015); Thông tư số 01/2008/TT-BTP hướng dẫn thực hiện Nghị định số 158/2005/NĐ-CP về đăng ký và quản lý hộ tịch, Thông tư liên tịch số 11/2008/TTLT-BTP-BNG ngày 31 tháng 12 năm 2008 của Bộ Tư pháp và Bộ Ngoại giao hướng dẫn thực hiện quy định của Nghị định số 158/2005/NĐ-CP ngày 27 tháng 12 năm 2005 của Chính phủ về đăng ký và quản lý hộ tịch tại các Cơ quan đại diện Ngoại giao, Cơ quan Lãnh sự của Việt Nam ở nước ngoài, Thông tư liên tịch số 06 /2012/TTLT-BTP-BNG ngày 19 tháng 6 năm 2012 của Bộ Tư pháp và Bộ Ngoại giao về việc sửa đổi, bổ sung một số quy định của Thông tư liên tịch số 11/2008/TTLT-BTP-BNG ngày 31 tháng 12 năm 2008 của Bộ Tư pháp và Bộ Ngoại giao hướng dẫn thực hiện quy định của Nghị định số 158/2005/NĐ-CP ngày 27 tháng 12 năm 2005 của Chính phủ về đăng ký và quản lý hộ tịch tại các Cơ quan đại diện Ngoại giao, Cơ quan Lãnh sự của Việt Nam ở nước ngoài và Thông tư liên tịch số 05/2015/TTLT-BTP-BCA-BYT ngày 15 tháng 5 năm 2015 của Bộ Tư pháp, Bộ Công an, Bộ Y tế về hướng dẫn thực hiện liên thông các thủ tục hành chính về ĐKKS, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi (Thông tư liên tịch này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2015); Chỉ thị số 17/CT-TTg ngày 20 tháng 6 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ về một số biện pháp chấn chỉnh tình trạng lạm dụng yêu cầu nộp bản sao có chứng thực đối với giấy tờ, văn bản khi thực hiện thủ tục hành chính.

Trong những năm gần đây, tỷ lệ trẻ em sinh ra được ĐKKS đã đạt tỷ lệ cao, kể cả ở các tỉnh miền núi (khoảng 95% hoặc trên 95%, ở thành phố đạt khoảng 98%)⁵. Và theo số liệu mới nhất do Quỹ Nhi đồng Liên hợp quốc (UNICEF) cung cấp, 5% trẻ em dưới 5 tuổi tại Việt Nam (tương đương 359.000 trẻ em) chưa được làm giấy khai sinh⁶. Tuy nhiên, kết quả này mới cho biết việc ĐKKS của trẻ, chứ chưa làm rõ được bản chất bên trong, nhân tố ảnh hưởng, quyết định việc ĐKKS là gì, cũng như việc ĐKKS này là đăng ký đúng hạn hay quá hạn, có bao gồm đăng ký lại, chỉnh sửa, sửa đổi hay không?

Mặc dù kết quả của công tác ĐKKS đã có những chuyển biến tích cực, đa số cán bộ tư pháp hộ tịch đã thấy rõ trách nhiệm trong việc đăng ký đầy đủ, kịp thời, nhưng tình trạng trẻ em sinh ra chưa được ĐKKS hay ĐKKS không đúng hạn vẫn còn tồn tại, nhất là đối với các xã ở địa bàn khó khăn, tình trạng cán bộ tư pháp hộ tịch “chờ dân đến trụ sở yêu cầu mới ĐKKS” vẫn phổ biến ở nhiều địa phương. Đặc biệt, điều đáng lo ngại là nhiều bậc cha mẹ vẫn giữ nếp nghĩ “đi đâu mà cần giấy khai sinh, đăng ký khai sinh về cũng lại cất giấy khai sinh trong tủ”. Do vậy, nhiều người thờ ơ với việc ĐKKS cho con mình. Không kể nhiều người vì lo đến việc mưu sinh nên không quan tâm hoặc thấy ngại đến UBND xã để ĐKKS cho trẻ em. Cũng có trường hợp trẻ em không được ĐKKS là do “phải chờ cha mẹ đăng ký kết hôn” hoặc “nhập hộ khẩu”. Đăng ký khai sinh trẻ em có sự sai lệch thông tin, thiếu thông tin, chưa đúng qui định vẫn còn tồn tại.

Tuy có rất nhiều nguyên nhân, nhưng sâu xa của vấn đề vẫn là từ những người quản lý, những người có trách nhiệm ĐKKS cho trẻ em. Do vậy, đại diện các Sở Tư pháp đều cho rằng, quan trọng nhất trong công tác ĐKKS vẫn là tăng cường nhận thức, ý thức trách nhiệm của cán bộ cơ sở, cán bộ tư pháp hộ tịch và những người có trách nhiệm ĐKKS cho trẻ em, cùng với việc tuyên truyền, giáo dục về tầm quan trọng của công tác ĐKKS cho người dân.

Với kỳ vọng xem xét, đánh giá có bằng chứng, cơ sở khoa học, việc thực hiện đánh giá sự hài lòng của người dân về dịch vụ ĐKKS cho trẻ em tại 6 xã thuộc địa bàn khó khăn tỉnh Lào Cai như đã nêu trên bằng việc sử dụng công cụ kiểm toán xã hội là Thẻ Báo cáo công dân (CRC) lần này sẽ ghi nhận được những phản hồi của cha mẹ/người chăm sóc trẻ em về dịch vụ ĐKKS và tìm hiểu những vướng mắc trong việc tiếp cận dịch vụ này. Trên cơ sở đó sẽ đưa ra một số khuyến nghị cho việc cải thiện và nâng cao chất lượng về dịch vụ ĐKKS cho trẻ em trong những năm tới.

5 [Http://moj.gov.vn/mobile/Pages/ngghien-cuu-trao-doi.aspx?ItemID=4477](http://moj.gov.vn/mobile/Pages/ngghien-cuu-trao-doi.aspx?ItemID=4477).

6 [Http://baodientu.chinhphu.vn/Doi-song/5-tre-em-Viet-Nam-chua-co-giay-khai-sinh/214136.vgp](http://baodientu.chinhphu.vn/Doi-song/5-tre-em-Viet-Nam-chua-co-giay-khai-sinh/214136.vgp)

PHẦN I:

GIỚI THIỆU VỀ KHẢO SÁT CRC TẠI LÀO CAI



PHẦN I:

GIỚI THIỆU VỀ KHẢO SÁT CRC TẠI LÀO CAI

1. Thông tin chung về địa bàn khảo sát

1.1. Vài nét tổng quan về tỉnh Lào Cai

Lào Cai là một tỉnh miền núi nằm ở phía Bắc Việt Nam, diện tích tự nhiên 6.383,89 km². Vị trí nằm ở các điểm: Phía Bắc giáp tỉnh Vân Nam - Trung Quốc; phía Nam giáp tỉnh Yên Bái; phía Đông giáp tỉnh Hà Giang; phía Tây giáp tỉnh Lai Châu. Lào Cai có 203,5 km đường biên giới với tỉnh Vân Nam - Trung Quốc. Lào Cai có vị trí địa lý quan trọng trên tuyến hành lang kinh tế Côn Minh (Trung Quốc) - Lào Cai - Hà Nội - Hải Phòng, là "cửa ngõ", "cầu nối" của Việt Nam, các nước ASEAN với thị trường Vân Nam và miền Tây Nam Trung Quốc. Với vị trí địa lý như vậy tạo cho Lào Cai những lợi thế phát triển kinh tế - xã hội và hội nhập kinh tế quốc tế.

Địa hình tỉnh Lào Cai đặc trưng là núi cao xen kẽ với đồi núi thấp, bị chia cắt lớn, với phần thung lũng dọc sông Hồng và các tuyến đường bộ, đường sắt chạy qua vùng trung tâm của tỉnh. Các huyện miền núi nằm bao quanh hành lang trung tâm này từ Đông - Bắc sang Tây - Nam, gồm nhiều dãy núi và thung lũng nhỏ biệt lập, nơi có các cộng đồng dân cư sinh sống. Những vùng có độ dốc trên 25 độ chiếm tới 80% diện tích đất đai của tỉnh. Địa hình tự nhiên của tỉnh có độ cao thay đổi từ 80 m đến 3.143 m so với mực nước biển tại đỉnh Phan Si Păng, đỉnh núi cao nhất Việt Nam. Địa hình vùng núi với các tác động tiểu khí hậu đã giúp tạo nên một môi trường thiên nhiên rất đa dạng với nhiều vùng sinh thái khác nhau (tiểu vùng).

Tổng dân số toàn tỉnh năm 2013⁷ là 656.900 người, mật độ 103 người/km², trong đó, số nam là 330.900 người, chiếm 50,37%. Tỉnh có 25 dân tộc cùng chung sống hoà thuận, trong đó dân tộc thiểu số chiếm 64,09% dân số toàn tỉnh. Dân tộc Kinh chiếm 35,9%, dân tộc H Mông chiếm 22,21%, tiếp đến là dân tộc Tày 15,84%, Dao 14,05%, Dáy 4,7%, Nùng 4,4%, còn lại là các dân tộc đặc biệt ít người Phù Lá, Sán Chay, Hà Nhì, La Chí,...

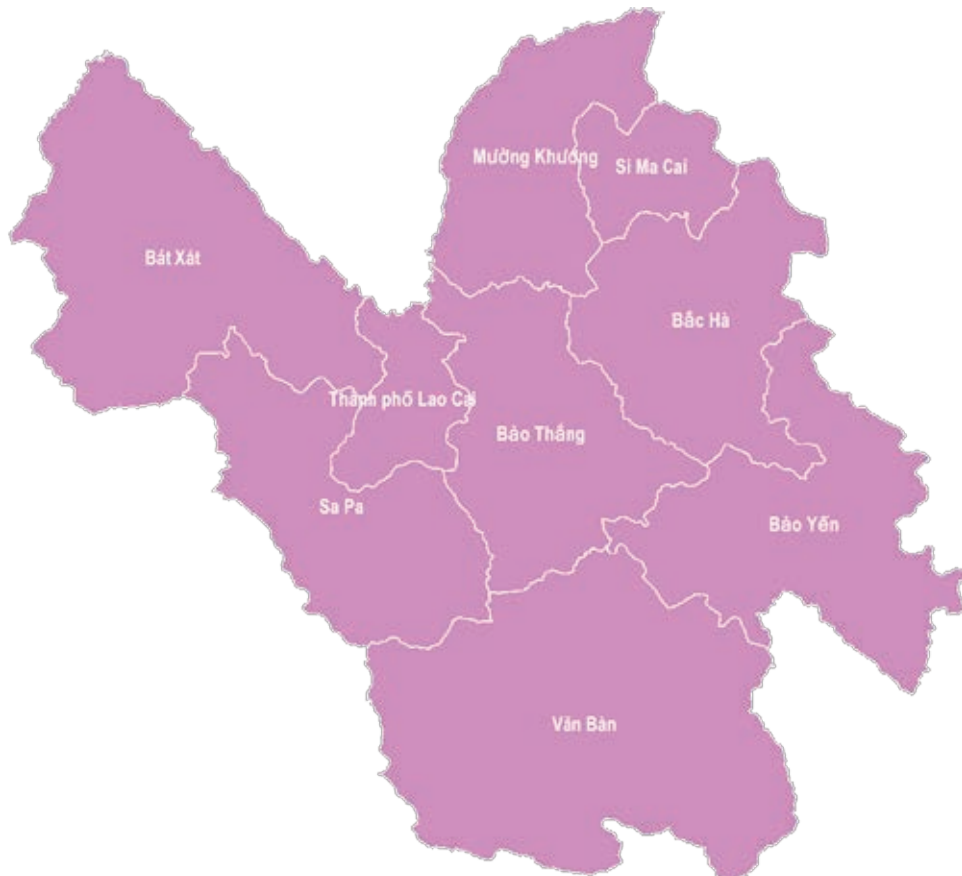
Tỉnh có 1 thành phố Lào Cai và 8 huyện là Sa Pa, Bát Xát, Bảo Yên, Bảo Thắng, Si Ma Cai, Văn Bàn, Mường Khương, Bắc Hà, với 164 xã, thị trấn, trong đó có 138 xã vùng sâu, vùng xa, biên giới. Tỉnh Lào Cai được chia làm 3 khu vực:

- Khu vực I: Là các xã có điều kiện phát triển kinh tế - xã hội thuận lợi. Chủ yếu là các xã ở vùng thấp, gần trung tâm các huyện, thành phố, giao thông và các dịch vụ xã hội thuận lợi.
- Khu vực II: Là các xã có điều kiện phát triển kinh tế - xã hội khó khăn, phần lớn các xã này nằm ở vùng sâu, vùng xa, giao thông đi lại còn tương đối khó khăn; các dịch vụ xã hội cơ bản đã được đáp ứng tương đối tốt.

7 Tổng cục Thống kê (2014): Niên giám Thống kê năm 2013.

- Khu vực III: Là các xã có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn, các xã ở vùng sâu vùng biên giới, xa các trung tâm huyện, thành phố; địa hình bị chia cắt mạnh, giao thông đi lại còn rất nhiều khó khăn; các dịch vụ xã hội còn hạn chế.

Bản đồ hành chính tỉnh Lào Cai



Kinh tế của tỉnh Lào Cai năm 2014⁸ duy trì tốc độ tăng trưởng đạt 14,3%; cơ cấu kinh tế chuyển dịch tích cực, tỷ trọng ngành nông nghiệp chiếm 16,07%, công nghiệp và xây dựng chiếm 42,77%, dịch vụ chiếm 41,16%.

1.2. Kết quả công tác đăng ký khai sinh năm 2014 trên địa bàn tỉnh Lào Cai

Về cơ sở pháp lý: các văn bản pháp lý liên quan đến việc thực hiện ĐKKKS tại tỉnh Lào Cai được áp dụng theo hướng dẫn của các văn bản Luật và dưới Luật (như Danh mục tài liệu tham khảo về các văn bản pháp lý đính kèm).

Kết quả hoạt động công tác Hành chính tư pháp năm 2014 của tỉnh Lào Cai⁹ về công tác ĐKKKS là 13.594 trường hợp, trong đó: số nam là 7.235 trường hợp (chiếm 53,22%); số đăng ký đúng hạn là 9.083 trường hợp (chiếm 66,82%); số đăng ký lại là 3.240 trường hợp (chiếm 23,83%).

⁸ Ủy ban nhân dân tỉnh Lào Cai (2014): Báo cáo Kết quả thực hiện các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội năm 2014, Kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội năm 2015 (Báo cáo trình tại kỳ họp thứ 12, HĐND tỉnh khóa XIV) theo Công văn số 414/BC-UBND, ngày 01 tháng 12 năm 2014.

⁹ Sở Tư pháp tỉnh Lào Cai (2014): Báo cáo kết quả hoạt động công tác Hành chính tư pháp năm 2014 và phương hướng, nhiệm vụ công tác năm 2015, ban hành theo Công văn số 28/BC-HCTP ngày 17 tháng 11 năm 2014.

1.3. Một số đặc điểm về 6 xã tham gia khảo sát CRC

a. Xã Tả Phìn, huyện Sa Pa

Tả Phìn là xã thuộc khu vực III miền núi của huyện Sa Pa cách trung tâm huyện 12 km, xã có 06 thôn, tổng diện tích đất tự nhiên là: 2.817 ha, có 601 hộ và 3.043 nhân khẩu (trong đó nam có 1.507 nhân khẩu, chiếm 49,52%). Số hộ người H Mông 332 hộ, 1.631 nhân khẩu, Dân tộc Dao 219 hộ, 1.189 nhân khẩu, dân tộc Dáy 01 hộ, 4 nhân khẩu, dân tộc Tày là 02 hộ với 4 nhân khẩu, còn lại là người Kinh với 47 hộ 138 nhân khẩu.

b. Xã Lầu Thí Ngòi, huyện Bắc Hà

Lầu Thí Ngòi nằm phía bắc của huyện Bắc Hà, cách trung tâm huyện khoảng 5 km, có tổng diện tích tự nhiên là: 1.690 ha. Toàn xã gồm 7 thôn bản với 335 hộ, 1.752 nhân khẩu của 5 dân tộc anh em: H Mông, Dao, Kinh, Tày, Phù Lá trong đó đồng bào dân tộc H Mông chiếm 92,23% dân số, còn lại là 4 dân tộc khác, toàn xã có 147 hộ nghèo chiếm 43,88 % tổng số hộ toàn xã (lấy theo số liệu điều tra đói nghèo tháng 11 năm 2014).

c. Xã Cao Sơn, huyện Mường Khương

Xã Cao Sơn là một xã vùng cao của huyện Mường Khương, cách trung tâm huyện 24 km, có đường tỉnh lộ 154 đi qua. Xã có tổng diện tích rừng tự nhiên là 4.317 ha, trong đó: diện tích đất nông nghiệp là 1.536,52 ha, diện tích đất lâm nghiệp 1.145,80 ha, đất phi nông nghiệp 268,66 ha. Tổng dân số toàn xã là 3.100 nhân khẩu, với 589 hộ, gồm ba dân tộc sinh sống: Dân tộc H Mông có 571 hộ, với 3.020 nhân khẩu; dân tộc Nùng có 15 hộ, với 70 nhân khẩu; dân tộc Kinh có 3 hộ, với 10 nhân khẩu, cùng chung sống ở 9 thôn bản, đời sống còn gặp nhiều khó khăn, chủ yếu dựa vào sản xuất nông-lâm-nghiệp là chính. Tỷ lệ hộ nghèo toàn xã là 286/589 hộ, tương đương 48,56%.

d. Xã La Pán Tẩn, huyện Mường Khương

La Pan Tẩn là 1 xã vùng cao của huyện Mường Khương, toàn xã có tổng diện tích tự nhiên là 4.595 ha trong đó đất nông nghiệp là 2.393 ha, đất phi nông nghiệp 118,26 ha, đồi núi cao chưa sử dụng 2.083 ha. Tổng số hộ trên địa bàn là 533 hộ, 2.820 nhân khẩu, chia ra làm 9 thôn bản với 7 thành phần dân tộc là: H Mông (95,09%), Dao (3,88%), Kinh (0,62%), Nùng (0,12%), Tày(0,12%), Dáy (0,14%), Cao Lan (0,036%). Nhân dân trên địa bàn xã lao động nông nghiệp là chủ yếu, sản xuất mang tính tự cung tự cấp, việc áp dụng khoa học kỹ thuật vào sản xuất còn nhiều hạn chế, năng suất còn thấp. Tỷ lệ hộ nghèo theo tiêu chí mới là 259 hộ = 48,59%, hộ cận nghèo 207 hộ = 38,84%. Tổng sản lượng lương thực là 1.489,45kg, bình quân đầu người là 528,17 kg/người/năm, tăng 25,17 kg/người/năm so với cùng kì năm 2013. Thu nhập bình quân đầu người khoảng 5,3 triệu đồng/người/năm.

e. Xã Cán Cấu, huyện Si Ma Cai

Xã Cán Cấu nằm ở phía nam của huyện Si Ma Cai, phía đông giáp xã Lử Thần, huyện Si Ma Cai; phía nam giáp xã Tả Van Chư, huyện Bắc Hà; phía tây giáp xã Quan Thần Sán, huyện Si Ma Cai; phía bắc giáp các xã Cán Hồ, Sán Chải, Lũng Sui, huyện Si Ma Cai. Xã Cán Cấu có diện tích là 16,29 km², tổng dân số là 2.462 người, mật độ 136 người/km², đồng bào người H Mông chiếm đa số, khoảng trên 90%.

g. Xã Sán Chải, huyện Si Ma Cai

Xã Sán Chải nằm ở phía đông bắc của huyện Si Ma Cai, phía đông giáp xã Pà Vầy Sủ, huyện Xín Mần, tỉnh Hà Giang (ranh giới tự nhiên là sông Chảy) và xã Lũng Sui, huyện Si Ma Cai, tỉnh Lào Cai; phía nam giáp các xã Cán Cấu và Cán Hồ, huyện Si Ma Cai; phía tây giáp các xã Mản Thần và Si Ma Cai, huyện Si Ma Cai; phía bắc giáp xã Si Ma Cai, huyện Si Ma Cai và giáp với Trung Quốc. Xã Sán Chải có diện tích là 22,15 km², tổng dân số là 2.902 người, mật độ 115 người/km².

Bảng 1: Kết quả đăng ký khai sinh tại các xã khảo sát năm 2014

CHỈ TIÊU	PHÂN CHIA THEO CÁC XÃ KHẢO SÁT, ĐIỀU TRA					
	Lầu Thí Ngài	Tả Phìn	Cán Cấu	Sán Chải	La Pán Tẩn	Cao Sơn
- Đăng ký khai sinh (người)	52	128	100	89	158	200
Trong đó, số nam (%)	48,1%	50,8%	48,0%	55,1%	63,4%	56,0%
- Đăng ký đúng hạn (%)	21,2%	41,4%	67,0%	78,7%	34,8%	20,0%
- Đăng ký lại (%)	9,6%	9,4%	1,0%	0,0%	8,9%	46,0%
- Đăng ký quá hạn (%)	69,2%	49,2%	32,0%	21,3%	56,3%	34,0%

Nguồn: Tổng hợp số liệu từ Báo cáo kết quả thực hiện các chỉ tiêu phát triển kinh tế-xã hội năm 2014, phương hướng nhiệm vụ phát triển kinh tế-xã hội năm 2015 của 6 xã gửi về.

Theo số liệu trên cho thấy, tình trạng ĐKKS quá hạn còn chiếm tỷ lệ khá cao, như xã Lầu Thí Ngài chiếm khoảng 69,2%, La Pán Tẩn khoảng 56,3%, xã Tả Phìn khoảng 49,2%, xã Sán Chải có tỷ lệ thấp hơn, nhưng cũng chiếm tới 21,3%.

2. Mục tiêu khảo sát CRC tại Lào Cai

Khảo sát ý kiến phản hồi và sự hài lòng của người dân về dịch vụ ĐKKS cho trẻ em tại các xã thuộc địa bàn khó khăn tỉnh Lào Cai, sử dụng công cụ kiểm toán xã hội là Thẻ báo cáo công dân (CRC) có 02 mục tiêu như sau:

- Thu thập ý kiến phản hồi về chất lượng dịch vụ và đánh giá sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ ĐKKS tại các xã thuộc địa bàn khó khăn tỉnh Lào Cai bao gồm: (1) Tiếp cận dịch vụ; (2) Sử dụng dịch vụ; (3) Chi phí sử dụng dịch vụ; và (4) Đánh giá cảm nhận chung.
- Đưa ra một số khuyến nghị cho việc cải thiện và nâng cao chất lượng về dịch vụ ĐKKS cho trẻ em những năm tới.

3. Phạm vi nghiên cứu

- Về mặt thời gian: Thực hiện đánh giá đối với người đi ĐKKS cho trẻ em được cấp giấy khai sinh trong năm 2014, từ ngày 01/01/2014 - 31/12/2014, bao gồm các đối tượng làm lại/chỉnh sửa, quá hạn, đúng hạn.
- Về mặt không gian: Tất cả các trẻ em được cấp giấy khai sinh theo Sổ đăng ký (Hồ sơ, danh sách) trong năm 2014 tại địa bàn 6 xã trong vùng Dự án, gồm: xã Lầu Thí Ngài huyện Bắc Hà, xã Tả Phìn huyện Sa Pa, xã Sán Chải và xã Cán Cấu huyện Si Ma Cai, xã La Pán Tẩn và xã Cao Sơn huyện Mường Khương. Như vậy, kết quả nghiên cứu ở đây chỉ mang tính chất đại diện cho dịch vụ ĐKKS cấp xã trong vùng Dự án của tỉnh Lào Cai.
- Về nội dung/địa điểm phỏng vấn khảo sát: Phỏng vấn tại nhà hoặc nhà văn hóa ở các thôn/bản. Yêu cầu đối với người trả lời phỏng vấn là những người có quan hệ với trẻ em như cha/mẹ, ông/bà, người trong nhà có quan hệ ruột thịt hoặc người có liên quan mà đã đi ĐKKS cho trẻ em. Nội dung sẽ tập trung vào việc trao đổi, đánh giá cảm nhận của người đi ĐKKS về (1) Tiếp cận dịch vụ, (2) Sử dụng dịch vụ, (3) Chi phí sử dụng dịch vụ và (4) Đánh giá cảm nhận chung về dịch vụ ĐKKS đã sử dụng.

4. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu này là một khảo sát xã hội học có sự tham gia của người sử dụng dịch vụ trực tiếp, đi ĐKKS bằng công cụ kiểm toán xã hội thông qua việc sử dụng Thẻ báo cáo công dân (CRC). Nghiên cứu sử dụng phương pháp phân tích kết hợp với tổng hợp, nghiên cứu/rà soát các tài liệu thứ cấp và thảo luận nhóm các bên liên quan về phạm vi nghiên cứu và khảo sát chọn mẫu hộ gia đình.

Nghiên cứu sử dụng 01 bảng hỏi để thu thập thông tin. Bảng hỏi này thiết kế thành 07 phần, bao gồm các câu hỏi đóng và câu hỏi mở để thu thập các thông tin liên quan đến ý kiến và sự hài lòng của người ĐKKS. Trong quá trình khảo sát, thu thập thông tin bằng bảng hỏi, Đoàn khảo sát gồm 02 cán bộ tư vấn chính, thực hiện việc trao đổi, phỏng vấn sâu đối với các cán bộ tư pháp ở các cấp tỉnh, huyện, xã; phỏng vấn sâu một số cán bộ lãnh đạo xã, trưởng các thôn/bản và một số hộ dân. Trên cơ sở kết quả thu thập bằng bảng hỏi phỏng vấn đã được mã hóa, nhập dữ liệu bằng phần mềm Stata 12, nhóm tư vấn sẽ tính toán các chỉ tiêu để lấy bằng chứng thực tiễn, so sánh và luận giải cho những nhận định từ phỏng vấn sâu đối với các cán bộ liên quan.

5. Đối tượng phỏng vấn

Đối tượng phỏng vấn là những người có quan hệ với trẻ em như cha/mẹ, ông/bà, người trong nhà có quan hệ ruột thịt hoặc người có liên quan mà đã đi ĐKKS cho trẻ em. Nghiên cứu này đã thực hiện phỏng vấn với tổng số mẫu đánh giá là 300 mẫu (50 mẫu/xã), với số phiếu 300 phiếu (50 phiếu/xã), theo danh sách lựa chọn tổng hợp từ cấp xã gửi lên.

Trong nghiên cứu này không có người nào từ chối tham gia khảo sát. Tuy nhiên, do đặc điểm nhân khẩu thường trú, đặc thù văn hóa ở mỗi thôn bản, nên ngoài danh sách mẫu chính thức phỏng vấn, nhóm nghiên cứu đã chuẩn bị danh sách mẫu dự phòng theo đúng yêu cầu (người đi ĐKKS cho trẻ em, được cấp giấy khai sinh trong năm 2014, từ ngày 01/01/2014 - 31/12/2014, bao gồm các đối tượng làm lại/chỉnh sửa, quá hạn, đúng hạn) và diện đối tượng ưu tiên (trẻ em dưới 5 tuổi, ĐKKS năm 2014, trẻ em thuộc hộ/diện nghèo, khuyết tật).

6. Quy trình thực hiện nghiên cứu

Quy trình thực hiện nghiên cứu được tuân thủ theo các bước như sau:

Bước 1: Hội thảo kỹ thuật

Mục tiêu chính của Hội thảo là thảo luận, thống nhất giữa các bên nhằm làm rõ mục tiêu, yêu cầu và phạm vi triển khai nghiên cứu Thẻ báo cáo công dân (CRC) đối với “dịch vụ ĐKKS cho trẻ em” tại các xã thuộc địa bàn khó khăn tỉnh Lào Cai; xây dựng kế hoạch tổ chức triển khai, thành lập nhóm kỹ thuật, tiến độ thực hiện; các nội dung phối hợp giữa các bên tham gia; khảo sát sơ bộ công tác tư pháp tại một xã để nắm thông tin, tình hình sơ bộ ban đầu, chuẩn bị cho việc thiết kế các nội dung bảng hỏi.

Hội thảo này có sự tham gia của các cán bộ chủ chốt đại diện cho Sở Kế hoạch và Đầu tư (Ban Quản lý Dự án Bạn hữu trẻ em), Sở Tư pháp, Cục Thống kê, Sở Lao động - Thương binh và Xã hội tỉnh Lào Cai, các cán bộ Lãnh đạo phòng Tư pháp của 04 huyện trong vùng Dự án, gồm có Lãnh đạo phòng Tư pháp các huyện: Sa Pa, Bắc Hà, Mường Khương và Si Ma Cai, đại diện UNICEF tại Việt Nam.

Bước 2: Xây dựng công cụ nghiên cứu

Sau khi thống nhất được mục đích và phạm vi khảo sát ý kiến phản hồi và sự hài lòng của người dân về dịch vụ ĐKKS cho trẻ em tại các xã thuộc địa bàn khó khăn tỉnh Lào Cai, sử dụng công cụ kiểm toán xã hội

là Thẻ báo cáo công dân (CRC), nhóm cán bộ chủ chốt của Sở Kế hoạch và Đầu tư (Ban Quản lý Dự án Bạn hữu Trẻ em), Sở Tư pháp tỉnh Lào Cai và các ban ngành có liên quan và nhóm chuyên gia tư vấn quốc gia đã có những trao đổi thông tin, kinh nghiệm và tiến hành thiết kế bảng hỏi khảo sát và các tài liệu hướng dẫn điều tra viên, giám sát viên, điều phối viên, cán bộ thực hiện công tác thu thập và xử lý dữ liệu, xác định mẫu và chọn mẫu.

Bước 3: Tập huấn kỹ thuật triển khai khảo sát CRC

Mục tiêu của đợt tập huấn là trao đổi, thống nhất nội dung thực hiện giữa các bên và tập huấn kỹ thuật, điều tra thí điểm Thẻ báo cáo công dân đối với dịch vụ ĐKKK cho trẻ em tại các xã thuộc địa bàn khó khăn tỉnh Lào Cai. Lớp tập huấn dành cho nhóm nòng cốt gồm các cán bộ các sở, ban ngành cấp tỉnh và các đơn vị có liên quan tại cấp huyện¹⁰, được thiết kế theo phương thức cầm tay chỉ việc, bằng cách kết hợp giữa lý thuyết và thực tế tại địa phương, trong đó có 01 buổi thực hành thử nghiệm công cụ khảo sát với 20 hộ tại xã Cao Sơn và La Pán Tẩn, huyện Mường Khương, tỉnh Lào Cai.

Bước 4: Điều tra thu thập thông tin tại thực địa

Nhóm nòng cốt thực hiện việc điều tra, phỏng vấn theo sơ đồ khối, gồm có 01 Lãnh đạo điều hành chung; 06 nhóm điều tra phân theo lịch trình làm việc cho từng xã, huyện. Mỗi xã điều tra, khảo sát sẽ có 02 cán bộ điều phối; tổ giám sát có 03 người; tổ điều tra có 03 người. Tại địa bàn các xã điều tra sẽ có các cán bộ dẫn đường, phiên dịch tiếng địa phương.

Các Tổ điều tra viên và Tổ giám sát đã tiến hành thu thập dữ liệu và giám sát việc thu thập số liệu tại hiện trường được phân công theo hình thức làm cuốn chiếu theo từng xã, thời gian từ ngày 09/3 - 20/3/2015.

Trong quá trình thực hiện thu thập số liệu, nhóm cán bộ điều tra của tỉnh đã nhận được sự hỗ trợ kỹ thuật, phối hợp chặt chẽ, trực tiếp của nhóm tư vấn quốc gia. Các tổ điều tra viên đã tiến hành phỏng vấn 300 người dân của 06 xã được lựa chọn. Nhóm tư vấn phỏng vấn 08 hộ dân, 06 cán bộ tư pháp của xã, 04 cán bộ tư pháp của huyện, 12 trưởng các thôn, bản, 06 cán bộ lãnh đạo tại 06 xã.

Bước 5: Nhập, xử lý số liệu và viết báo cáo

Toàn bộ 300 phiếu hỏi/phiếu điều tra, khảo sát đã được Nhóm tư vấn quốc gia và cán bộ hỗ trợ làm sạch và nhập bằng phần mềm Stata 12.0 (từ ngày 03/4 - 13/4/2015). Sau đó Nhóm tư vấn tính toán dữ liệu thô và các bảng biểu tương ứng với mục tiêu tính toán theo đề cương báo cáo thiết kế.

Nhóm Tư vấn tiến hành viết dự thảo báo cáo và bản dự thảo báo cáo được gửi các cơ quan liên quan cấp tỉnh, Ban Quản lý Dự án Bạn hữu Trẻ em cấp Trung ương và đại diện UNICEF để tham gia góp ý kiến.

Bước 6: Tham vấn về Bản dự thảo và hoàn thiện báo cáo

Dự thảo báo cáo được gửi các cơ quan liên quan cấp tỉnh, Ban Quản lý Dự án Bạn hữu Trẻ em cấp Trung ương và đại diện UNICEF để tham gia góp ý kiến. Sau đó, Nhóm tư vấn quốc gia tiến hành chỉnh sửa báo cáo cuối cùng dựa trên các ý kiến góp ý của các bên liên quan. Dự kiến một Hội thảo chia sẻ các phát hiện của Nghiên cứu sẽ được tiến hành với sự tham gia của các cơ quan địa phương cấp tỉnh.

7. Phương pháp chọn mẫu

Cỡ mẫu

Tổng số mẫu đánh giá được xác định là 300 mẫu (50 mẫu/xã), với số phiếu 300 phiếu (50 phiếu/xã), theo danh sách lựa chọn tổng hợp từ cấp xã gửi về.

¹⁰ Nhóm kỹ thuật được thành lập theo Quyết định số 01/QĐ-SKH ngày 08 tháng 01 năm 2015 của Giám đốc Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Lào Cai.

Cách chọn mẫu

Danh sách các xã gửi lên theo các tiêu chí thông tin để chọn/loạt mẫu bao gồm tất cả các trẻ em được cấp giấy khai sinh trong năm 2014, từ ngày 01/01/2014 - 31/12/2014, bao gồm các đối tượng làm lại/chỉnh sửa, quá hạn, đúng hạn.

Trên cơ sở mẫu gửi về, Nhóm tư vấn quốc gia tiến hành chọn mẫu ngẫu nhiên theo bước nhảy +2 (như kết quả tổng hợp ở bảng 2 dưới đây).

Bảng 2: Mẫu tổng hợp phục vụ cho điều tra diện rộng

STT	TÊN XÃ	TÊN HUYỆN	CHÍNH THỨC	DỰ PHÒNG	MẪU ĐẠT YÊU CẦU ¹¹ (SAU KHI ĐIỀU TRA THÍ ĐIỂM)
1	Lầu Thí Ngải	Bắc Hà	50	9	59
2	Tả Phìn	Sa Pa	50	25	96
3	Cán Cấu	Si Ma Cai	50	25	97
4	Sán Chải	Si Ma Cai	50	25	85
5	La Pán Tẩn (- 10 điều tra thí điểm)	Mường Khương	50	25	120
6	Cao Sơn (-10 điều tra thí điểm)	Mường Khương	50	25	92
	TỔNG CỘNG		300	134	549

Nguồn: Dữ liệu thu về từ danh sách mẫu gửi lên của 6 xã Lầu Thí Ngải huyện Bắc Hà, xã Tả Phìn huyện Sa Pa, xã Sán Chải và xã Cán Cấu huyện Si Ma Cai, xã La Pán Tẩn và xã Cao Sơn huyện Mường Khương.

Do tính chất cuộc điều tra và đặc thù tại địa phương, nên danh sách mẫu điều tra được thiết lập bao gồm: Danh sách mẫu điều tra chính thức (mỗi xã 50 mẫu) và danh sách mẫu điều tra dự phòng. Dự kiến ban đầu, danh sách mẫu dự phòng bằng 50% so với danh sách mẫu chính thức, được chọn ngẫu nhiên theo danh sách gửi về sau khi đã lấy danh sách mẫu chính thức, theo phương pháp chọn ngẫu nhiên, bước nhảy +2. Tuy nhiên, danh sách mẫu gửi về của xã Lầu Thí Ngải, huyện Bắc Hà có tổng số là 59 mẫu, nên nhóm tư vấn đã lấy toàn bộ mẫu trên để chuẩn bị cho khảo sát diện rộng.

Việc chọn mẫu theo phương pháp trên là đảm bảo tính ngẫu nhiên, có ý nghĩa thống kê vì danh sách mẫu là lấy toàn bộ danh sách báo lên từ các xã thuộc đối tượng điều tra, khảo sát lần này. Mẫu lựa chọn hầu như đạt tỷ lệ trên 60% so với danh sách cung cấp ban đầu, trong đó xã Lầu Thí Ngải lấy 100% từ danh sách ban đầu.

¹¹ Bao gồm tất cả trẻ em dưới 5 tuổi, ĐKKKS năm 2014 (từ 01/01/2014 - 31/12/2014, thuộc các diện ĐKKKS lần đầu), ưu tiên trẻ em thuộc hộ/diện nghèo, khuyết tật.

PHẦN II:

KẾT QUẢ KHẢO SÁT CHÍNH CRC TẠI LÀO CAI

PHẦN II:

KẾT QUẢ KHẢO SÁT CHÍNH CRC TẠI LÀO CAI

Phát hiện có tính xuyên suốt và cũng có thể coi là rào cản trong việc thực hiện ĐKKS cho trẻ em ở 6 xã (gồm xã Lầu Thí Ngài, Tả Phìn, Cán Cấu, Sán Chải, La Pán Tẩn và Cao Sơn) thuộc 4 huyện (gồm huyện Bắc Hà, Sa Pa, Si Ma Cai và Mường Khương) trong đợt điều tra, khảo sát này đó là giới tính, trình độ học vấn/văn hoá, khả năng sử dụng tiếng phổ thông (tiếng Việt) của người trả lời phỏng vấn; quan hệ của người trả lời phỏng vấn với trẻ được sinh ra; khoảng cách từ nhà người trả lời phỏng vấn đến UBND xã; công tác truyền thông và thái độ/trình độ của cán bộ tư pháp xã. Đây được coi là những nhân tố chính, sẽ quyết định việc đánh giá của người dân về dịch vụ ĐKKS trên địa bàn.

I. CÁC PHÁT HIỆN CHUNG

Theo tiêu chí lựa chọn phạm vi về mẫu để khảo sát ý kiến phản hồi và sự hài lòng của người dân về dịch vụ ĐKKS cho trẻ em tại các xã thuộc địa bàn khó khăn tỉnh Lào Cai, thì thấy các xã lựa chọn đều là những xã khó khăn.

Bảng 3: Kết quả chung về đặc điểm đối tượng phỏng vấn

CHỈ TIÊU	MỨC CHUNG	PHÂN CHIA THEO CÁC XÃ KHẢO SÁT, ĐIỀU TRA					
		Lầu Thí Ngài	Tả Phìn	Cán Cấu	Sán Chải	La Pán Tẩn	Cao Sơn
1. Thời gian phỏng vấn							
Dưới 20 phút	2%	12%	0%	0%	0%	0%	0%
Từ 21 - 30 phút	35%	62%	54%	8%	4%	48%	34%
Từ 31- 60 phút	59%	24%	44%	88%	82%	52%	64%
Trên 61 phút	4%	2%	2%	4%	14%	0%	2%
2. Giới tính người trả lời							
Nam	57%	52%	42%	64%	40%	74%	68%
Nữ	43%	48%	58%	36%	60%	26%	32%

CHỈ TIÊU	MỨC CHUNG	PHÂN CHIA THEO CÁC XÃ KHẢO SÁT, ĐIỀU TRA					
		Lầu Thí Ngài	Tả Phìn	Cán Cấu	Sán Chải	La Pán Tấn	Cao Sơn
3. Dân tộc							
Kinh	1%	0%	0%	2%	2%	0%	2%
H Mông	91%	96%	60%	98%	98%	96%	98%
Dao	7%	2%	40%	0%	0%	2%	0%
Tày	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Nùng	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%
Khác	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%
Tày	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Nùng	0%	2%	0%	0%	0%	0%	0%
Khác	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%

Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKS tại Lào Cai, 2015.

Theo kết quả Bảng trên cho thấy:

Về thời gian phỏng vấn:

Đa số cuộc phỏng vấn kết thúc (trả lời hết các câu hỏi trong phiếu hỏi, kết thúc cuộc phỏng vấn) với thời gian trung bình là từ 31 – 60 phút, chiếm 59%. Tuy nhiên, kết quả này giữa các xã cũng có sự khác biệt. Xã Lầu Thí Ngài (62%) và xã Tả Phìn (54%), thời gian cho 1 phiếu hỏi phỏng vấn thành công từ 21 - 30 phút là chiếm đa số. Trong khi đó, xã Cán Cấu và Sán Chải thời gian sử dụng cho 1 phiếu phỏng vấn thành công từ 31 - 60 phút, với tỷ lệ lần lượt là xã Cán Cấu là 88% và xã Sán Chải là 82%.

Về giới tính người trả lời:

Theo kết quả trên cho thấy, có khoảng 57% số người trả lời đi ĐKKS cho trẻ em là nam giới, và 43% số người trả lời đi ĐKKS cho trẻ em là nữ giới. Xã có tỷ lệ người trả lời đi ĐKKS cho trẻ em là nam giới cao nhất là xã La Pán Tấn, chiếm 74%, tiếp đến là xã Cán Cấu chiếm 64%. Trong khi đó, xã có tỷ lệ người trả lời ĐKKS cho trẻ em là nam giới thấp là xã Sán Chải, với 40% và xã Tả Phìn, 42%.

Về dân tộc:

Tỷ lệ người trả lời chủ yếu là người dân tộc H Mông, chiếm khoảng 91%. Các xã Lầu Thí Ngài huyện Bắc Hà, xã Sán Chải và xã Cán Cấu huyện Si Ma Cai, xã La Pán Tấn và xã Cao Sơn huyện Mường Khương đều có tỷ lệ trên 96%. Chỉ riêng xã Tả Phìn huyện Sa Pa có tỷ lệ người trả lời là dân tộc H Mông là thấp nhất, khoảng 60%. Theo đó, thì yếu tố dân tộc sẽ không là chỉ tiêu so sánh giữa các xã về đánh giá sự hài lòng, cảm nhận của người dân về dịch vụ ĐKKS. Đây cũng là 1 lý do giải thích tại sao, trong số 02 cán bộ làm công tác tư pháp ở xã, bao giờ cũng có 01 cán bộ là người dân tộc H Mông. Có như vậy mới thuận tiện cho việc tuyên truyền chính sách, giải thích và ghi chép họ, tên đúng với người đi ĐKKS.

Bảng 4: Thông tin về đối tượng trả lời

CHỈ TIÊU	MỨC CHUNG	PHÂN CHIA THEO CÁC XÃ KHẢO SÁT, ĐIỀU TRA					
		Lầu Thí Ngài	Tả Phìn	Cán Cấu	Sán Chải	La Pán Tấn	Cao Sơn
1. Khả năng sử dụng tiếng Việt (tiếng phổ thông)							
Có biết đọc, biết viết	71%	60%	72%	74%	58%	66%	84%
Không biết đọc, không biết viết	29%	40%	28%	26%	42%	34%	16%
2. Trình độ văn hóa/học vấn							
Chưa bao giờ đi học	27%	34%	20%	24%	42%	26%	16%
Từ lớp 1 - lớp 5	18%	18%	46%	10%	6%	12%	18%
Từ lớp 6 - lớp 9	36%	34%	28%	38%	26%	44%	44%
Từ lớp 10 - lớp 12	15%	8%	4%	22%	22%	18%	14%
Sơ cấp nghề, trung cấp chuyên nghiệp	2%	4%	0%	4%	2%	0%	4%
Cao đẳng, đại học, trên đại học	2%	2%	2%	2%	2%	0%	4%
3. Tình trạng/phân loại hộ năm 2014							
Hộ nghèo	49%	32%	28%	44%	48%	64%	78%
Không phải hộ nghèo	51%	68%	72%	56%	52%	36%	22%
4. Quan hệ với trẻ em được khai sinh							
Cha/mẹ	95%	94%	84%	98%	98%	96%	98%
Ông/bà	4%	6%	16%	0%	0%	2%	2%
Người thân trong gia đình	1%	0%	0%	2%	0%	2%	0%
Khác	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%

Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKS tại Lào Cai, 2015.

Về khả năng sử dụng tiếng Việt (tiếng phổ thông) của người trả lời phỏng vấn:

Trong 100% người trả lời thì có khoảng 71% người trả lời là có khả năng sử dụng tiếng Việt (tiếng phổ thông), 29% người trả lời là không có khả năng sử dụng tiếng Việt (tiếng phổ thông). Xã có tỷ lệ người có khả năng sử dụng tiếng Việt (tiếng phổ thông) cao nhất là xã Cao Sơn, chiếm tỷ lệ 84%, tiếp đến là xã Cán Cấu, với 74%. Xã có tỷ lệ người trả lời có khả năng sử dụng tiếng Việt (tiếng phổ thông) thấp nhất là xã Sán Chải, tỷ lệ này chiếm 58%.

Về trình độ văn hóa/học vấn:

Số liệu tính toán cho thấy có sự khác biệt về trình độ văn hóa/học vấn giữa người trả lời phỏng vấn ở các xã. Nếu như mức chung của người trả lời có trình độ học vấn từ lớp 6 – 9 là 36%, thì tỷ lệ người trả lời là chưa bao giờ đi học chiếm tỷ lệ khá cao, 27%. So sánh giữa các xã với nhau cho thấy có sự khác biệt lớn về trình độ văn hóa/học vấn. Xã có người trả lời chưa bao giờ đi học chiếm tỷ lệ cao là xã Sán Chải, khoảng 42% và xã Lầu Thí Ngài, chiếm khoảng 34%. Trong khi đó, xã có người trả lời có trình độ học vấn từ lớp 6 - 12 chiếm tỷ lệ cao là xã La Pán Tấn, chiếm khoảng 62%, xã Cán Cấu là 60%. Xã có số người trả lời có trình độ văn hóa từ lớp 5 trở xuống chiếm tỷ lệ cao là xã Tả Phìn, chiếm khoảng 66%.

VỀ PHÂN LOẠI HỘ NĂM 2014:

Vì thời điểm điều tra, khảo sát chưa công bố kết quả phân loại hộ của xã năm 2015, nên kết quả ghi nhận sẽ là cảm nhận từ kết quả phân loại hộ năm 2014. Cho nên, chỉ tiêu đưa ra trong bảng hỏi tập trung vào 2 loại hộ là hộ nghèo và hộ không nghèo, mà không đưa phân loại hộ ‘hộ cận nghèo’ để phân tích và so sánh. Kết quả cho tính toán cũng cho thấy, tỷ lệ hộ nghèo tham gia khảo sát này ở mức khá cao, khoảng 49%. Nếu phân chia theo xã, xã có tỷ lệ hộ nghèo cao là xã Cao Sơn, khoảng 78% và xã La Pán Tẩn, khoảng 64%. Trong khi đó xã có tỷ lệ thấp là xã Tả Phìn, khoảng 28% và xã Lầu Thí Ngòi chiếm 32%.

VỀ QUAN HỆ CỦA NGƯỜI TRẢ LỜI VỚI TRẺ EM ĐƯỢC KHAI SINH:

Có khoảng trên 95% người trả lời có quan hệ với trẻ em được khai sinh là cha mẹ. Số còn lại khoảng 5% người trả lời có quan hệ với trẻ em là ông/bà hoặc người thân (chú/bác) trong gia đình đi ĐKKK cho trẻ em. Trong số các xã tham gia khảo sát đợt này, Tả Phìn là xã có số người trả lời đi làm giấy khai sinh cho trẻ em là ông/bà (chủ yếu là ông) chiếm tỷ lệ khá cao, khoảng 16%. Tỷ lệ cao này có thể giải thích đó là do có sự trải nghiệm và trách nhiệm của thế hệ trước đó (ông/bà) đã biết và nhận thức rõ về tầm quan trọng, cũng như quyền lợi của việc đi đăng ký, làm giấy khai sinh cho trẻ em. Và kết quả thực tế phỏng vấn tại xã Tả Phìn, số trả lời phỏng vấn là ông nội của trẻ em đều cho thấy tầm quan trọng của việc phải đi ĐKKK đúng hạn cho trẻ em, để trẻ em được mang họ tên bố, được nhập hộ khẩu, chứng minh sự tồn tại và có thể bảo hiểm y tế để đi khám chữa bệnh. Đa số những người trả lời này đều chủ động đi làm đăng ký khai sinh ngay sau khi trẻ sinh trong vòng 1 tuần.

Bảng 5: Thông tin về trẻ em được đăng ký khai sinh

CHỈ TIÊU	MỨC CHUNG	PHÂN CHIA THEO CÁC XÃ KHẢO SÁT, ĐIỀU TRA					
		Lầu Thí Ngòi	Tả Phìn	Cán Cấu	Sán Chải	La Pán Tẩn	Cao Sơn
1. Giới tính trẻ em							
Nam	52%	38%	54%	50%	56%	60%	54%
Nữ	48%	62%	46%	50%	44%	40%	46%
2. Nơi trẻ em sinh ra							
Bệnh viện huyện	19%	14%	30%	22%	30%	12%	4%
Trạm y tế xã	4%	0%	2%	4%	0%	6%	10%
Tại nhà	76%	86%	64%	72%	68%	78%	86%
Khác	1%	0%	4%	2%	2%	4%	0%
3. Tình trạng sức khỏe của trẻ em khi sinh ra							
Tốt	61%	50%	18%	56%	52%	98%	90%
Bình thường	38%	50%	78%	44%	46%	2%	10%
Yếu/bị khuyết tật	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%
Khác (thiếu tháng,...)	1%	0%	4%	0%	0%	0%	0%
4. Cân nặng khi sinh ra							
Dưới 2.0 kg	3%	4%	6%	4%	4%	2%	0%
Từ 2.1 - 2.5 kg	12%	10%	6%	14%	18%	14%	6%
Từ 2.6 - 3.0 kg	56%	63%	77%	48%	26%	59%	67%
Trên 3.0 kg	29%	23%	11%	34%	52%	25%	27%

Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKK tại Lào Cai, 2015.

Về thông tin của trẻ em được khai sinh:

Giới tính:

Theo kết quả của Niên giám thống kê năm 2014 cho thấy, tỷ lệ giới tính của tỉnh Lào Cai (số nam/100 nữ) là 101,5, tỷ lệ này so với toàn quốc là cao hơn (tỷ lệ số nam/100 nữ của toàn quốc là 98,2). Tỷ lệ giới tính qua kết quả phỏng vấn cũng cho thấy có sự khác biệt giữa các xã. Đa phần các xã có tỷ lệ giới tính trẻ em sinh ra là nam > tỷ lệ giới tính trẻ em sinh ra là nữ, trong đó xã La Pán Tẩn có tỷ lệ là cao nhất, trẻ em sinh ra là nam chiếm 60%. Trong khi đó, tại xã Lầu Thí Ngòi, thì tỷ lệ này lại đi ngược lại với các xã khác, với tỷ lệ trẻ em sinh ra là nữ chiếm 62%.

Về nơi trẻ em được sinh ra:

Hiện nay, công tác tuyên truyền sinh đẻ có kế hoạch đi kèm với sức khỏe sinh sản bà mẹ và trẻ em đã lan rộng với mục tiêu nhằm thay đổi nhận thức của người dân, nhất là đồng bào dân tộc thiểu số trong việc sinh con tại cơ sở y tế để đảm bảo sức khỏe cho bà mẹ và trẻ em khi sinh. Theo đó, tỷ lệ trẻ em sinh tại cơ sở y tế phải tăng lên theo đúng nhu cầu thực tế. Tuy nhiên, kết quả phỏng vấn cho thấy, một tỷ lệ khá cao số trẻ em được sinh ra tại nhà, chiếm tới 76%. Nếu so sánh trẻ em được sinh ra như hình ở dưới giữa các xã cho thấy, xã Lầu Thí Ngòi và xã Cao Sơn có tỷ lệ trẻ em sinh ở nhà là cao nhất, lên tới 86%. Trong khi đó, tỷ lệ trẻ em sinh tại bệnh viện huyện tại xã Tả Phìn và xã Sán Chải là cao nhất, chiếm 30%. Lý giải cho tình trạng trên có thể giải thích như sau: Đa phần phụ nữ vùng cao, xã nghèo, khó khăn vẫn có tâm lý ngại lên cơ sở y tế khám chữa bệnh, sinh đẻ. Bên cạnh đó là lý do đường xa, nên dù có nhu cầu sinh tại cơ sở y tế, nhưng cũng khó có thể đến đó để sinh được, và tình trạng chưa chú ý đến việc khám định kỳ cho bà mẹ khi mang thai chưa được gia đình, đặc biệt là các bà mẹ chú ý. Ngoài ra, yếu tố về phong tục tập quán và thực tế cuộc sống mưu sinh của đồng bào dân tộc thiểu số cũng ảnh hưởng tới việc tiếp cận dịch vụ sinh đẻ tại trạm y tế xã.

Tỷ lệ trẻ em sinh ra tại trạm y tế huyện cao hơn trạm y tế xã cũng có thể giải thích ở đây đó là: Những xã nào mà khoảng cách đến cơ sở y tế càng gần, giao thông đi lại thuận tiện thì tỷ lệ sinh tại cơ sở y tế là cao. Việc trẻ em sinh ra ở bệnh viện huyện chiếm tỷ lệ cao cũng do một nguyên nhân nữa đó là bà mẹ mang thai, khi sinh thiếu tháng hoặc trẻ em có biểu hiện dị tật bất thường. Khi đó, người dân thường tìm đến bệnh viện huyện để đảm bảo sự yên tâm và an toàn cho bà mẹ và trẻ khi sinh. Số liệu chung về tỷ lệ sinh ở nhà chiếm 76% còn có ý nghĩa ở đây cũng khoảng 76% bà mẹ và trẻ em sau khi sinh sẽ không tiếp cận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe ban đầu cho bà mẹ và trẻ em như các chương trình tiêm chủng mở rộng quốc gia, các chương trình y tế dự phòng ban đầu, v.v. Ngoài ra, từ việc này chúng ta cũng có thể liên hệ sang việc đi ĐKKK sau này cho trẻ sẽ không thực hiện đúng hạn chiếm tỷ lệ cao vì tâm lý, nhận thức và thông tin tiếp nhận có được của cha, mẹ trẻ.

Về tình trạng sức khỏe khi trẻ em sinh ra:

Đa phần trẻ em sinh ra đều có sức khỏe bình thường và tốt. Tỷ lệ chung đạt trên 98% người trả lời phỏng vấn cho biết trẻ em sinh ra có sức khỏe bình thường và tốt. Chỉ duy nhất có 02 trường hợp trẻ em tại xã Tả Phìn sinh ra bị thiếu tháng và 01 trường hợp trẻ em sinh ra tại xã Sán Chải bị dị tật 6 ngón tay. Tuy chỉ tiêu này mang tính cảm nhận, đánh giá của người trả lời phỏng vấn. Nhưng về mặt nào đó phát hiện này cho thấy thể trạng sức khỏe của bà mẹ khi mang thai. Vừa là yếu tố tâm lý về đường xá, vừa là yếu tố phong tục, tập quán của người dân tộc vùng cao, nên tỷ lệ chung 76% trẻ em được sinh ra ở tại nhà này, đó là một bài toán đặt ra cho y tế cơ sở, y tế tại các thôn/bản cần phải chú ý trong việc triển khai các hoạt động chăm sóc sức khỏe trên địa bàn, nhất là đối với sức khỏe bà mẹ trẻ em.

Về cân nặng của trẻ em khi sinh ra:

Tương tự như chỉ tiêu đánh giá về tình trạng sức khỏe khi trẻ được sinh ra ở trên, kết quả tính toán cũng cho thấy: Tỷ lệ người trả lời phỏng vấn ước và cảm nhận đánh giá trẻ em sinh ra là khỏe mạnh, với cân nặng từ 2,6 kg trở lên chiếm 86%. Tỷ lệ này ở các xã không có sự khác biệt quá nhiều. Xã có tỷ lệ cao nhất là xã Cao Sơn, chiếm 94%; xã có tỷ lệ thấp nhất là xã Sán Chải, chiếm 78%. Dù mục đích ở đây không phải đánh giá chính xác và đặt vấn đề cân nặng để phân tích sâu, nhưng nó cho thấy sự phù hợp trong cảm nhận đánh giá của người trả lời phỏng vấn về tình trạng sức khỏe của trẻ khi sinh ra và đây cũng là chỉ tiêu để y tế tuyến cơ sở xem xét trong việc thực hiện chăm sóc sức khỏe cho bà mẹ và trẻ em.

Bảng 6: Thông tin về tình trạng giấy khai sinh, thẻ bảo hiểm y tế của trẻ em

CHỈ TIÊU	MỨC CHUNG	PHÂN CHIA THEO CÁC XÃ KHẢO SÁT, ĐIỀU TRA					
		Lầu Thí Ngòi	Tả Phìn	Cán Cấu	Sán Chải	La Pán Tẩn	Cao Sơn
1. Hiện trạng giấy khai sinh							
Còn	97%	100%	90%	98%	98%	98%	98%
Thất lạc	3%	0%	10%	2%	2%	2%	2%
2. Tình trạng giấy khai sinh							
Vẫn còn nguyên	98%	96%	96%	100%	96%	100%	100%
Rách nát	1%	2%	4%	0%	0%	0%	0%
Ổ, mờ	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%
Khác	1%	2%	0%	0%	2%	0%	0%
3. Trẻ em có thẻ bảo hiểm y tế năm 2014							
Có	45%	57%	57%	38%	8%	46%	62%
Không	55%	43%	43%	62%	92%	54%	38%
4. Nơi cấp thẻ bảo hiểm y tế năm 2014 cho trẻ em							
UBND xã	95%	100%	93%	95%	100%	91%	97%
Trạm y tế xã	2%	0%	4%	5%	0%	4%	0%
Y tế bản	1%	0%	4%	0%	0%	0%	0%
Tại nhà	2%	0%	0%	0%	0%	4%	3%
5. Người giữ thẻ bảo hiểm y tế năm 2014 cho trẻ em							
Bố hoặc mẹ	98%	100%	96%	100%	100%	100%	97%
Ông hoặc bà	2%	0%	4%	0%	0%	0%	3%
6. Hiện trạng hiện nay của thẻ bảo hiểm y tế năm 2014 của trẻ em							
Đã bị thất lạc/mất	1%	0%	0%	5%	0%	0%	0%
Vẫn còn nguyên	98%	100%	100%	95%	100%	96%	100%
Rách nát	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ổ, mờ	1%	0%	0%	0%	0%	4%	0%
7. Trẻ em sử dụng Thẻ bảo hiểm y tế để đi khám/chữa bệnh							
Có	55%	39%	75%	28%	25%	70%	58%
Không	45%	61%	25%	72%	75%	30%	42%
8. Số lần sử dụng Thẻ bảo hiểm y tế (hay bản sản giấy khai sinh) trong khám chữa bệnh cho trẻ em trong năm 2014							
Từ 1 – 4 lần	63%	72%	86%	43%	26%	96%	78%
Từ 5 – 8 lần	37%	28%	14%	57%	74%	4%	22%
Từ 9 – 12 lần	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Trên 13 lần	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
9. Tình trạng sức khỏe hiện nay của trẻ em							
Tốt	58%	41%	12%	60%	54%	96%	89%
Bình thường	40%	57%	82%	38%	46%	4%	9%
Yếu/bị khuyết tật	1%	2%	4%	2%	0%	0%	0%
Khác	1%	0%	2%	0%	0%	0%	2%

Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKK tại Lào Cai, 2015.

Về hiện trạng giấy khai sinh:

Đa phần người trả lời phỏng vấn cho biết giấy khai sinh vẫn được giữ tại nhà, chiếm 97%. Có một số ít trường hợp giấy khai sinh được đưa cho cô giáo trong bản, gửi nhà anh/chị em ruột và trưởng thôn lưu giữ. Khi cán bộ phỏng vấn đề nghị cho xem giấy khai sinh, thì số người trả lời phỏng vấn cho rằng giấy khai sinh được lưu/cất tại gia đình đều sẵn sàng chia sẻ. Tỷ lệ giấy khai sinh còn nguyên vẹn chiếm tỷ lệ khá cao, đạt 98%. Số rất ít các trường hợp giấy khai sinh bị rách nát, ố mờ. Khi được hỏi lý do tại sao cất giữ giấy khai sinh cẩn thận thì đa phần người trả lời đều nhận thức được tầm quan trọng của việc lưu trữ giấy khai sinh để cho con đi khám chữa bệnh trong khi chưa có thẻ bảo hiểm y tế, đi học sau này. Bên cạnh đó, đa số người trả lời cũng cho rằng: Sau khi nhận được giấy khai sinh thì cán bộ tư pháp đều dặn phải bảo quản và cất cẩn thận.

Về thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em năm 2014:

Đa phần người khảo sát cho rằng đến thời điểm phỏng vấn, mặc dù đã có giấy khai sinh, nhưng vẫn chưa có thẻ bảo hiểm y tế, tỷ lệ nay chiếm khoảng 55%. Theo quy định, sau khi hoàn tất thủ tục ĐKKK, cán bộ tư pháp sẽ chuyển 01 bản giấy khai sinh cho công an để nhập hộ khẩu, 01 bản cho cán bộ văn hóa/xã hội của xã để làm thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em và 01 bản chuyển cho người đi đăng ký.

Kết quả trên cũng cho thấy, việc cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em trên địa bàn khảo sát năm 2014 là chậm. Và ở đây cũng có sự khác biệt đáng kể giữa các xã về việc cấp thẻ bảo hiểm y tế. Xã có tỷ lệ trẻ em được cấp thẻ bảo hiểm y tế cao nhất là xã Cao Sơn, chiếm 62%, tiếp đó là xã Tả Phìn và xã Lầu Thí Ngài, chiếm 57%. Xã có tỷ lệ trẻ em chưa được cấp thẻ bảo hiểm y tế thấp nhất là xã Sán Chải, chiếm 92%; tiếp đó là xã Cán Cấu, chiếm 62%. Lý giải cho tình trạng Thẻ bảo hiểm y tế dành cho trẻ em dưới 6 tuổi chưa đến tay người dân, mặc dù bảo hiểm đã chuyển về xã là do cán bộ xã cho rằng, người dân phải đến trung tâm xã hoặc cán bộ văn hoá xã để ký nhận sổ giao Thẻ bảo hiểm y tế. Cán bộ xã đã thông báo, trưởng thôn/trưởng bản có nhắc nhở, tuy nhiên người dân vẫn chưa chú ý. Để tránh việc người dân đã nhận, song làm thất lạc, nên cán bộ xã đã giữ lại Thẻ bảo hiểm y tế tại UBND xã, giảm thiểu tình trạng người dân đến đòi nhận thẻ lần thứ hai.

Nơi cấp thẻ bảo hiểm y tế năm 2014 cho trẻ em:

Đa phần người trả lời phỏng vấn cho biết thẻ bảo hiểm y tế cấp cho trẻ em năm 2014 là nhận tại UBND xã. Số ít các trường hợp nhận được tại trạm y tế xã, y tế thôn/bản, tại nhà. Số nhận được ngay tại trạm y tế xã là khi bà mẹ sinh trẻ em ngay tại đó. Ở đây không có sự khác biệt giữa các xã khảo sát. Bên cạnh đó, các xã cũng quy định việc gia đình/người thân mới có thể nhận thẻ bảo hiểm y tế tại xã vì còn liên quan đến thủ tục ký nhận tại sổ lưu của cán bộ văn hoá xã.

Tình trạng thẻ bảo hiểm y tế:

Đa phần thẻ bảo hiểm y tế cấp cho trẻ em năm 2014 do bố/mẹ trẻ em giữ, chiếm 98%. Khi cán bộ phỏng vấn đề nghị được xem để đánh giá tình trạng thẻ bảo hiểm y tế, thì đa phần người trả lời đều sẵn sàng chia sẻ. Tình trạng thẻ bảo hiểm y tế vẫn còn nguyên chiếm tỷ lệ rất cao (chiếm 98%). Người khảo sát đều cho rằng: Thẻ bảo hiểm y tế này được sử dụng đến khi trẻ em 6 tuổi, nên phải cất giữ cẩn thận để sau này sử dụng cho trẻ em khi khám chữa bệnh, đi xin thuốc tại các cơ sở y tế của Nhà nước.

Về việc sử dụng giấy khai sinh/thẻ bảo hiểm đi khám chữa bệnh cho trẻ em:

Trong năm 2014, số người khảo sát trả lời có đưa trẻ em đi khám chữa bệnh chiếm khoảng 68,33%. Trong số này, chỉ có 55% trẻ em sử dụng thẻ bảo hiểm y tế được cấp năm 2014 sử dụng thẻ bảo hiểm y tế đi khám chữa bệnh. Mặc dù có sự khác biệt trong việc sử dụng thẻ bảo hiểm y tế đi khám chữa bệnh cho trẻ em năm 2014, nhưng khó có thể đánh giá việc nhận thức của người dân về vấn đề khám chữa bệnh cho trẻ em. Bởi trong số 68,33% trẻ em năm 2014 đi khám chữa bệnh, thì vẫn còn số lượng khá lớn trẻ em chưa được cấp thẻ bảo hiểm y tế, nên phải dùng giấy khai sinh đi khám chữa bệnh. Và việc sử dụng giấy khai sinh đi khám, chữa bệnh cho trẻ tại các cơ sở y tế sẽ gây khó khăn trong việc tổng hợp kinh phí, quyết toán kinh phí và cấp kinh phí hàng năm cho các cơ sở y tế này.

Kết quả tính toán trên cho thấy, đa phần người phỏng vấn trả lời trong năm 2014, số trẻ em đi khám chữa bệnh từ 1- 4 lần là chủ yếu, chiếm khoảng 63%. Mặc dù có sự khác biệt về tỷ lệ sử dụng Thẻ bảo hiểm y tế (hay bản sao giấy khai sinh) trong khám chữa bệnh cho trẻ em trong năm 2014, nhưng ở đây không có ý nghĩa. Vì chủ yếu việc khám chữa bệnh cho trẻ em là mang tính định kỳ, gắn với các chương trình của ngành y tế trong việc chăm sóc sức khỏe bà mẹ và trẻ em sau khi sinh.

Đa phần người trả lời phỏng vấn đều đánh giá tình trạng sức khỏe trẻ em hiện nay là bình thường và tốt, tỷ lệ này rất cao, chiếm tới 98%. Sự khác biệt giữa việc đánh giá mức tốt và bình thường giữa các xã ở đây không có ý nghĩa về mặt so sánh thể trạng sức khỏe. Đây chỉ là những đánh giá cảm tính, khó có thể lượng hóa chính xác giữa 2 thang mức đánh giá này.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT CHÍNH VÀ CÁC PHÁT HIỆN

1. Đánh giá về mức độ tiếp cận của người sử dụng dịch vụ

Tiếp cận cơ dịch vụ

Về nơi ĐKKK cho trẻ em:

Đa phần người được phỏng vấn trả lời, việc ĐKKK cho trẻ em đăng ký tại trụ sở UBND xã (chiếm 100%). Như vậy, trong số các trẻ em tại địa bàn khảo sát, không có trẻ em có yếu tố nước ngoài, hoặc sinh con ngoài dã thú. Và trên địa bàn khảo sát hiện nay chưa có hoạt động ĐKKK lưu động.

Bảng 7: Tiếp cận cơ học của người đi đăng ký khai sinh

CHỈ TIÊU	MỨC CHUNG	PHÂN CHIA THEO CÁC XÃ KHẢO SÁT, ĐIỀU TRA					
		Lầu Thí Ngòi	Tả Phìn	Cán Cấu	Sán Chải	La Pán Tấn	Cao Sơn
1. Khoảng cách từ nhà đến trụ sở UBND xã							
Dưới 1 km	19%	20%	12%	22%	24%	18%	16%
Từ 1 - 5 km	63%	76%	86%	67%	64%	16%	68%
Từ 6 - 10 km	13%	2%	2%	10%	0%	46%	16%
Từ 11 - 20 km	6%	2%	0%	0%	12%	20%	0%
2. Phương tiện chủ yếu được sử dụng để tới trụ sở UBND xã							
Xe máy	78%	84%	58%	88%	76%	84%	76%
Xe đạp	1%	2%	2%	0%	0%	0%	0%
Đi bộ	22%	14%	40%	12%	24%	16%	24%
3. Thời gian đi từ nhà tới trụ sở UBND xã bằng phương tiện trên							
Dưới 15 phút	54%	56%	38%	74%	78%	34%	42%
Từ 16 - 30 phút	29%	40%	52%	20%	6%	22%	36%
Từ 31 - 60 phút	14%	4%	10%	6%	4%	38%	20%
Từ 61 - 120 phút	1%	0%	0%	0%	2%	6%	0%
Trên 121 phút	2%	0%	0%	0%	10%	0%	2%

Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKK tại Lào Cai, 2015.

Khoảng cách từ nhà đến trụ sở UBND xã:

Đa phần khoảng cách từ nhà người trả lời phỏng vấn đến trụ sở UBND xã làm ĐKKK từ 1 - 5 km (chiếm khoảng 63%). Ở đây cũng có sự khác biệt giữa các xã về mặt khoảng cách từ nhà đến trụ sở UBND xã để làm thủ tục ĐKKK. Mức độ tập trung và khoảng cách gần nhất là ở xã Tả Phìn và xã Lầu Thí Ngòi, với gần 100% số người trả lời có khoảng cách dưới 5 km. Trong khi đó xã La Pán Tấn có mức độ phân rải không tập trung, trải đều khoảng cách theo các phân đoạn từ nhà đến trụ sở UBND xã.

Theo đó, xã có tỷ lệ người trả lời từ nhà đến trụ sở UBND xã có khoảng cách dưới 1 km, cao nhất là xã Sán Chải (24%), tiếp đến là xã Cán Cấu (22%), xã Lầu Thí Ngòi (20%); xã có tỷ lệ người trả lời từ nhà đến trụ sở UBND xã có khoảng cách từ 1 - 5 km, cao nhất là xã Tả Phìn (86%), tiếp đến là xã Lầu Thí Ngòi (76%), xã Cao Sơn (68%); xã có tỷ lệ người trả lời từ nhà đến trụ sở UBND xã có khoảng cách từ 6 - 10 km, cao nhất là La

Pán Tấn (46%) (đây cũng là khoảng cách mà người trả lời chiếm đông nhất trong số những người phỏng vấn đợt này), tiếp đến là xã Cao Sơn (16%), xã Cán Cấu (10%); xã có tỷ lệ người trả lời từ nhà đến trụ sở UBND xã có khoảng cách từ 11 - 20 km, cao nhất là xã La Pán Tấn (20%), tiếp đến là xã Sán Chải (12%) và xã Lầu Thí Ngài có 1 trường hợp, chiếm 2%.

Phương tiện chủ yếu được sử dụng để tới trụ sở UBND xã:

Theo kết quả trên thì phương tiện chủ yếu được sử dụng đến UBND xã làm thủ tục ĐKKK là xe máy (chiếm 78%). Phương tiện người khảo sát sử dụng có sự phù hợp về mặt địa hình, khoảng cách và có số ít là phù hợp với thu nhập và tình trạng hộ trong năm 2014. Việc người trả lời đi bộ đến UBND xã làm thủ tục ĐKKK tập trung nhiều ở xã Tả Phìn (chiếm 40%) do khoảng cách từ nhà đến trụ sở UBND xã là gần và đường xá đi lại thuận tiện, xã Sán Chải (24%) và xã Cao Sơn (24%) do tỷ lệ hộ nghèo tương đối cao.

Thời gian đi từ nhà tới trụ sở UBND xã:

Với phương tiện đi lại như trên, kết quả tính toán cũng cho thấy thời gian đi từ nhà đến trụ sở UBND xã để làm thủ tục ĐKKK đa phần dưới 30 phút (chiếm khoảng 83%). Ở đây chỉ có sự khác biệt giữa các xã đó là xã La Pán Tấn và xã Cao Sơn, thời gian đi từ nhà đến trụ sở UBND xã được phân rải đều trong 3 mức, dưới 15 phút, từ 16 - 30 phút và từ 31 - 60 phút. Trong khi đó, các xã có thời gian đi lại dưới 15 phút chiếm tỷ lệ cao là Sán Chải (78%) và Cán Cấu (74%).

Lý giải cho sự khác biệt này đó là khoảng cách và địa hình đi lại tại các địa phương là khác nhau. Bên cạnh đó thì phương tiện sử dụng cho việc đi lại này cũng tạo ra sự khác biệt đó. Nếu đi bằng xe máy, xe đạp thì thời gian rút ngắn hơn là đi bộ trong cùng khoảng cách.

Về các thủ tục, giấy tờ cần chuẩn bị để làm thủ tục ĐKKK¹²

Theo quy định của Nghị định số 158/2005/NĐ-CP ngày 27 tháng 12 năm 2005 của Chính phủ về đăng ký và quản lý hộ tịch và Nghị định số 06/2012/NĐ-CP ngày 02 tháng 02 năm 2012 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định về hộ tịch, hôn nhân và gia đình và chứng thực; Quyết định số 2299/QĐ-UBND ngày 23 tháng 8 năm 2013 của UBND tỉnh Lào Cai về việc công bố bộ thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực tư pháp áp dụng tại cấp xã trên địa bàn tỉnh Lào Cai, thì thủ tục để ĐKKK bao gồm:

Thủ tục phải nộp: Giấy chứng sinh hoặc giấy cam đoan về việc sinh của trẻ.

Thủ tục xuất trình: Bao gồm có giấy chứng nhận kết hôn, sổ hộ khẩu và giấy chứng minh nhân dân.

Tuy nhiên, thực tế triển khai và áp dụng các thủ tục này trong quy trình ĐKKK lại có sự khác nhau giữa các xã và những người xử lý công việc trực tiếp (cán bộ tư pháp). Vì ở đây nó liên quan đến 2 văn bản pháp luật quy định, thể hiện sự xung đột với nhau đó là thực hiện pháp luật xử phạt hành chính và pháp luật hộ tịch. Trong khi pháp luật xử phạt hành chính quy định hồ sơ phải có bản sao đính kèm khi xử lý, nếu không có bản sao thì coi như hồ sơ bị thiếu. Còn pháp luật hộ tịch (Nghị định số 158/2005/NĐ-CP ngày 27 tháng 12 năm 2005) quy định các thủ tục để ĐKKK phải nộp là giấy chứng sinh hoặc giấy cam đoan về việc sinh của trẻ, còn các giấy tờ như giấy chứng nhận kết hôn, sổ hộ khẩu và giấy chứng minh nhân dân chỉ xuất trình.

12 Quy định quy đổi thang điểm đánh giá từ 1 - 10 theo mức đánh giá về sự hài lòng/cần thiết/mức độ phức tạp/thang mức cảm nhận như sau: điểm (1-2): Rất không hài lòng/rất không cần thiết/rất phức tạp/rất không tốt; điểm (3-4): Không hài lòng/không cần thiết/phức tạp/không tốt; điểm (5-6): bình thường/trung bình; điểm (7-8): Hài lòng/cần thiết/đơn giản/tốt; điểm (9-10): Rất hài lòng/rất cần thiết/rất đơn giản/rất tốt.

Hộp 1: Quy định về thủ tục đăng ký khai sinh

Điều 13. Thẩm quyền đăng ký khai sinh

1. Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây gọi là Ủy ban nhân dân cấp xã), nơi cư trú của người mẹ thực hiện việc ĐKKK cho trẻ em; nếu không xác định được nơi cư trú của người mẹ, thì Ủy ban nhân dân cấp xã, nơi cư trú của người cha thực hiện việc ĐKKK.
2. Trong trường hợp không xác định được nơi cư trú của người mẹ và người cha, thì Ủy ban nhân dân cấp xã, nơi trẻ em đang sinh sống trên thực tế thực hiện việc ĐKKK.
3. Việc ĐKKK cho trẻ em bị bỏ rơi được thực hiện tại Ủy ban nhân dân cấp xã, nơi cư trú của người đang tạm thời nuôi dưỡng hoặc nơi có trụ sở của tổ chức đang tạm thời nuôi dưỡng trẻ em đó.

Điều 14. Thời hạn đi khai sinh và trách nhiệm khai sinh

Trong thời hạn 60 ngày, kể từ ngày sinh con, cha, mẹ có trách nhiệm đi khai sinh cho con; nếu cha, mẹ không thể đi khai sinh, thì ông, bà hoặc những người thân thích khác đi khai sinh cho trẻ em.

Điều 15. Thủ tục ĐKKK

1. Người đi ĐKKK phải nộp giấy chứng sinh (theo mẫu quy định) và xuất trình giấy chứng nhận kết hôn của cha, mẹ trẻ em (nếu cha, mẹ của trẻ em có đăng ký kết hôn).

Giấy chứng sinh do cơ sở y tế, nơi trẻ em sinh ra cấp; nếu trẻ em sinh ra ngoài cơ sở y tế, thì giấy chứng sinh được thay bằng văn bản xác nhận của người làm chứng. Trong trường hợp không có người làm chứng, thì người đi khai sinh phải làm giấy cam đoan về việc sinh là có thực.

Trong trường hợp cán bộ Tư pháp hộ tịch biết rõ về quan hệ hôn nhân của cha mẹ trẻ em, thì không bắt buộc phải xuất trình giấy chứng nhận kết hôn.

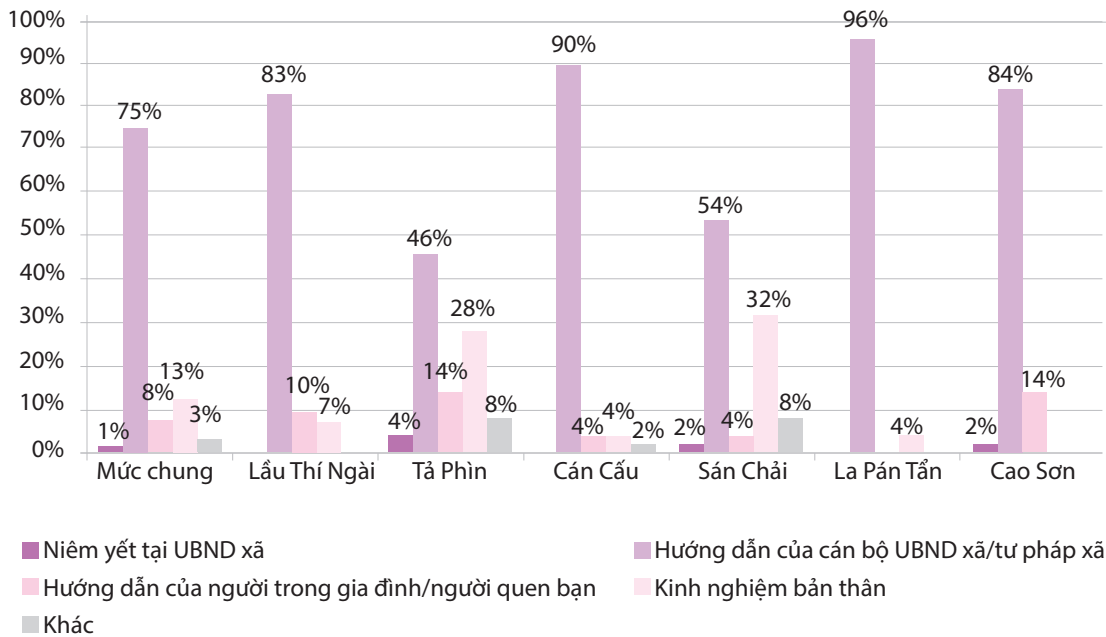
2. Sau khi kiểm tra các giấy tờ hợp lệ, cán bộ Tư pháp hộ tịch ghi vào sổ ĐKKK và bản chính giấy khai sinh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã ký và cấp cho người đi khai sinh một bản chính giấy khai sinh. Bản sao giấy khai sinh được cấp theo yêu cầu của người đi khai sinh.

3. Trong trường hợp khai sinh cho con ngoài giá thú, nếu không xác định được người cha, thì phần ghi về người cha trong sổ ĐKKK và giấy khai sinh để trống. Nếu vào thời điểm ĐKKK có người nhận con, thì Ủy ban nhân dân cấp xã kết hợp giải quyết việc nhận con và ĐKKK.

Nguồn: Nghị định số 158/2005/NĐ-CP ngày 27 tháng 12 năm 2005 của Chính phủ về đăng ký và quản lý hộ tịch.

Về các giấy tờ cần chuẩn bị để ĐKKK: Đa phần người trả lời cho biết họ biết được các giấy tờ, thủ tục để đăng ký làm giấy khai sinh cho trẻ em chủ yếu là thông qua hướng dẫn của cán bộ UBND xã/tư pháp xã (chiếm 75%). Như vậy, với số liệu trên thì đối với những người lần đầu, trực tiếp đi ĐKKK thì phải mất ít nhất là 2 lần thì mới hoàn thiện và lấy được giấy khai sinh đúng theo quy định.

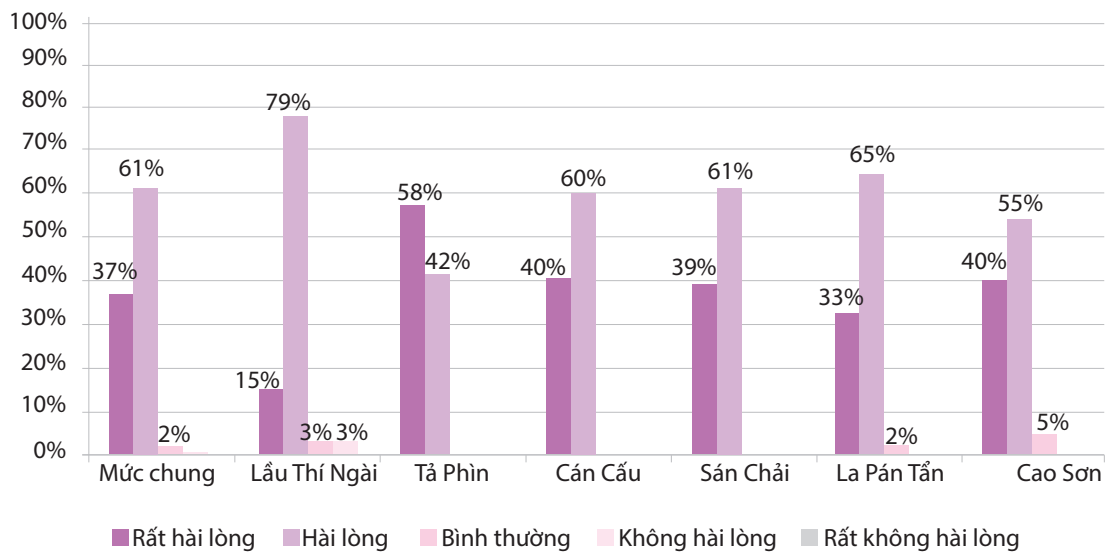
Hình 4: Các giấy tờ cần chuẩn bị để đi đăng ký khai sinh



Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKS tại Lào Cai, 2015.

Sự khác biệt giữa các xã ở đây về việc biết được các giấy tờ, thủ tục để đăng ký làm giấy khai sinh cho trẻ em đó là tỷ lệ số người trả lời từ kinh nghiệm của bản thân. Quan sát và thực tế cho thấy, số này nằm chủ yếu ở 2 xã Tá Phìn (28%) với số lượng người đi khai sinh cho trẻ em là ông nội chiếm đa số và xã Sán Chải (32%) với số lượng người sinh con nhiều là đồng.

Hình 5: Mức độ hài lòng sau khi được cán bộ UBND xã/tư pháp xã hướng dẫn về các giấy tờ cần chuẩn bị để đăng ký khai sinh cho trẻ em



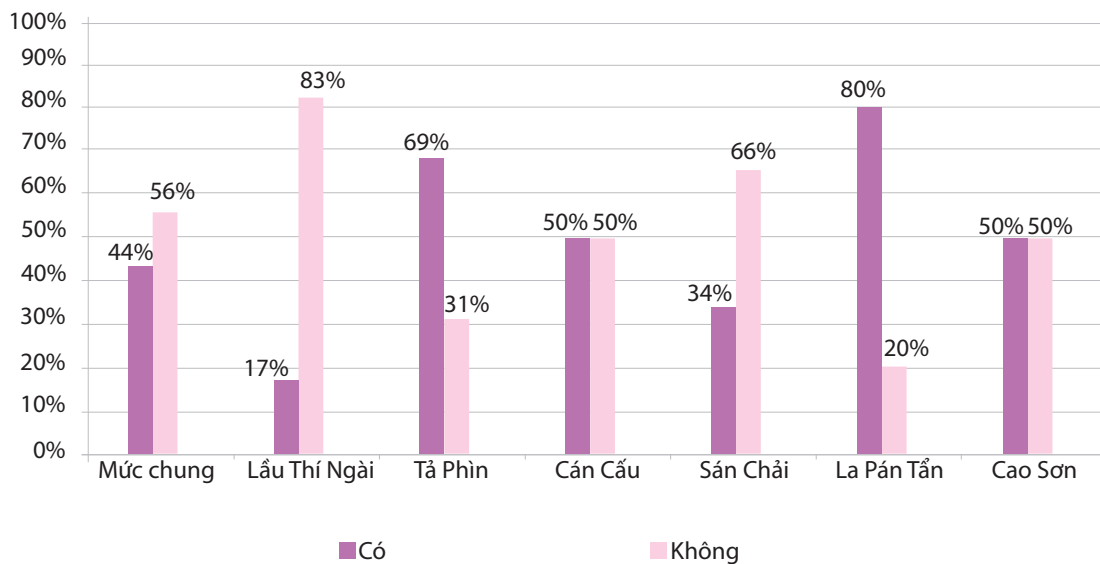
Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKS tại Lào Cai, 2015.

Kết quả này cho thấy, đa phần những người sau khi được cán bộ UBND xã/tư pháp xã hướng dẫn làm thủ tục để ĐKKS đều hài lòng thái độ hướng dẫn của cán bộ UBND xã/tư pháp xã. Mức độ đánh giá chung về tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng đạt 98%. Có 1 trường hợp không hài lòng thuộc xã Lầu Thí Ngài do cán bộ tư pháp xã đánh sai thông tin giấy khai sinh nhiều lần, nên mất thời gian đi lại cho người đi làm thủ tục ĐKKS. Số ít đánh giá là bình thường vì cho rằng họ cũng hiểu và biết thủ tục này. Lý giải cho sự đánh giá trên là có sự ảnh hưởng nhất định của người trả lời có thể sử dụng tiếng Việt (tiếng phổ thông) biết đọc, biết viết cao và trình độ văn hóa/học vấn ở mức từ lớp 6 - 12 nên hiểu và chuẩn bị tốt các thủ tục để tiến hành đi ĐKKS cho trẻ em.

Các thủ tục phải nộp

Về việc cấp giấy chứng sinh, giấy cam đoan khi làm thủ tục ĐKKS

Hình 6: Tình trạng cấp giấy chứng sinh khi được sinh ra tại trạm y tế xã hoặc cơ sở y tế khác

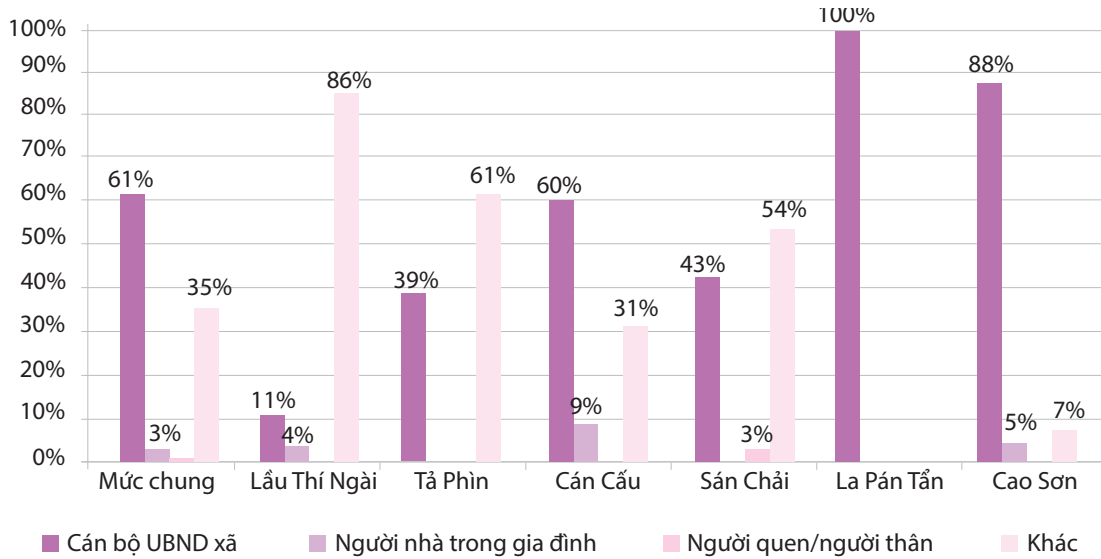


Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKS tại Lào Cai, 2015.

Kết quả tính toán cho thấy, với tỷ lệ số trẻ em được sinh ra tại cơ sở y tế thì số trẻ em được cấp giấy chứng sinh là 44%, còn số trẻ em không được cấp giấy chứng sinh là 56%. Trong đó, người trả lời trẻ em sinh ra được cấp giấy chứng sinh có tỷ lệ cao là xã La Pán Tẩn (80%), tiếp đến là xã Tả Phìn (69%); người trả lời trẻ em sinh ra không được cấp giấy chứng sinh có tỷ lệ cao là xã Lầu Thí Ngài (83%), tiếp đến là xã Sán Chải (66%). Đây là con số tương đối (tỷ lệ %), xét trên tỷ lệ trẻ sinh ra tại cơ sở y tế (bệnh viện huyện và trạm y tế xã) là 23% như kết quả bảng 5 ở trên. Có thể lý giải cho tỷ lệ số trẻ em được cấp giấy chứng sinh khi sinh trên có sự khác nhau giữa các xã đó là do trình độ học vấn/văn hóa, sự trải nghiệm/kinh nghiệm, nhận thức của người chăm sóc, cha/mẹ trẻ và hướng dẫn của cán bộ tư pháp xã.

Đối với các trẻ em khi sinh tại các cơ sở y tế mà không được cấp giấy chứng sinh hoặc sinh tại nhà thì tỷ lệ chung về mẫu giấy cam đoan về việc sinh, chiếm đa số, do cán bộ UBND xã cung cấp là 61%.

Hình 7: Người cung cấp mẫu giấy cam đoan về việc sinh

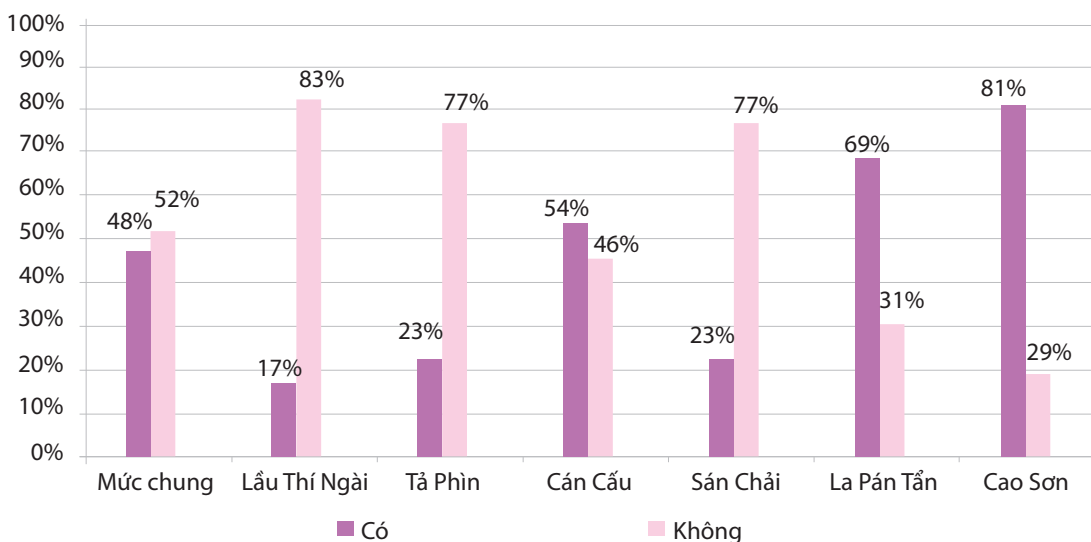


Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKK tại Lào Cai, 2015.

Kết quả tính toán trước đó về nơi sinh của trẻ em ở trên cho thấy có sự phù hợp về việc số lượng lớn các trẻ em sinh ra phải làm giấy cam đoan khi trẻ em sinh ra. Tuy nhiên có sự khác biệt trong việc cung cấp mẫu giấy cam đoan về việc sinh của trẻ em giữa các xã ở đây. Xã có tỷ lệ người trả lời mẫu giấy cam đoan về việc sinh do cán bộ UBND xã cung cấp chiếm tỷ lệ cao là xã La Pán Tấn (100%), tiếp đó là xã Cao Sơn (88%), xã Cán Cấu (60%). Xã có tỷ lệ người trả lời mẫu giấy cam đoan về việc sinh do người quen/người thân cung cấp có tỷ lệ cao là xã Lầu Thí Ngòi (86%), tiếp đó là xã Tả Phìn (61%) và xã Sán Chải (54%).

Về việc tự viết giấy cam đoan về việc sinh

Hình 8: Viết giấy cam đoan về việc sinh

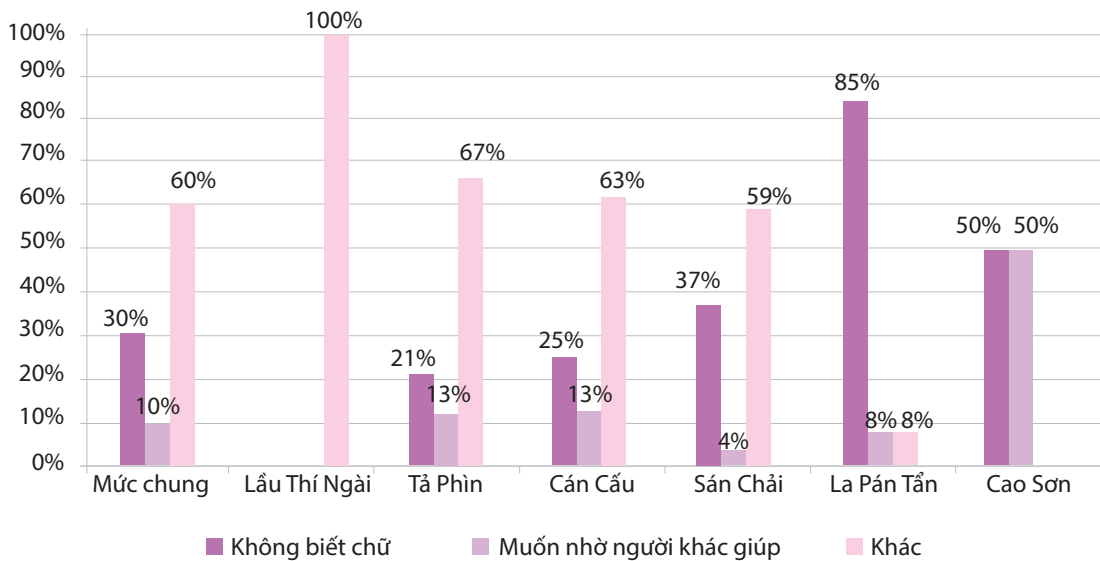


Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKK tại Lào Cai, 2015.

Kết quả tính toán trên cho thấy, tỷ lệ người trả lời phỏng vấn cho rằng họ tự viết giấy cam đoan là 48% trong tổng số những người phải thực hiện thủ tục viết giấy cam đoan. Ở đây cũng cho thấy có sự khác biệt trong việc thực hiện viết giấy cam đoan về việc sinh của trẻ em giữa các xã với nhau. Xã có lệ người trả lời tự viết giấy cam đoan về việc sinh cao nhất là xã Cao Sơn (81%), tiếp đến là xã La Pán Tẩn (69%) và xã Cán Cấu (54%). Xã có lệ người trả lời không tự viết giấy cam đoan về việc sinh cao nhất là xã Lầu Thí Ngòi (83%), tiếp đến là xã Tả Phìn (77%) và xã Sán Chải (77%).

Nguyên nhân chính lý giải cho việc không tự viết giấy cam đoan về việc sinh được giải thích đó là không biết chữ (30%); muốn nhờ người khác giúp với tâm lý sợ khai sai (10%) và lý do khác (cán bộ tư pháp xã không yêu cầu, không cần phải làm) chiếm 60%.

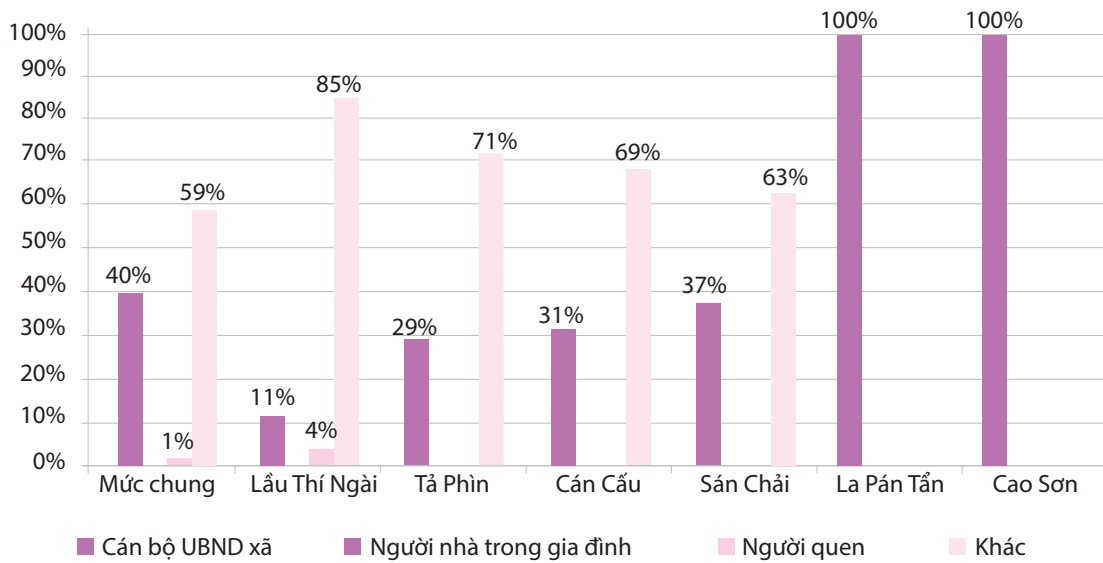
Hình 9: Lý do không tự khai giấy cam đoan về việc sinh



Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKS tại Lào Cai, 2015.

Kết quả tính toán trên cho thấy, lý do khác trong việc không phải khai giấy cam đoan về việc sinh (cán bộ tư pháp xã không yêu cầu, không cần phải làm) có sự khác nhau ở các xã. Xã Lầu Thí Ngòi là cao nhất, chiếm 100%, tiếp đến là xã Tả Phìn (67%) và xã Cán Cấu (63%). Lý do: cán bộ tư pháp xã đã nắm vững và biết thông tin về vợ chồng của chủ hộ.

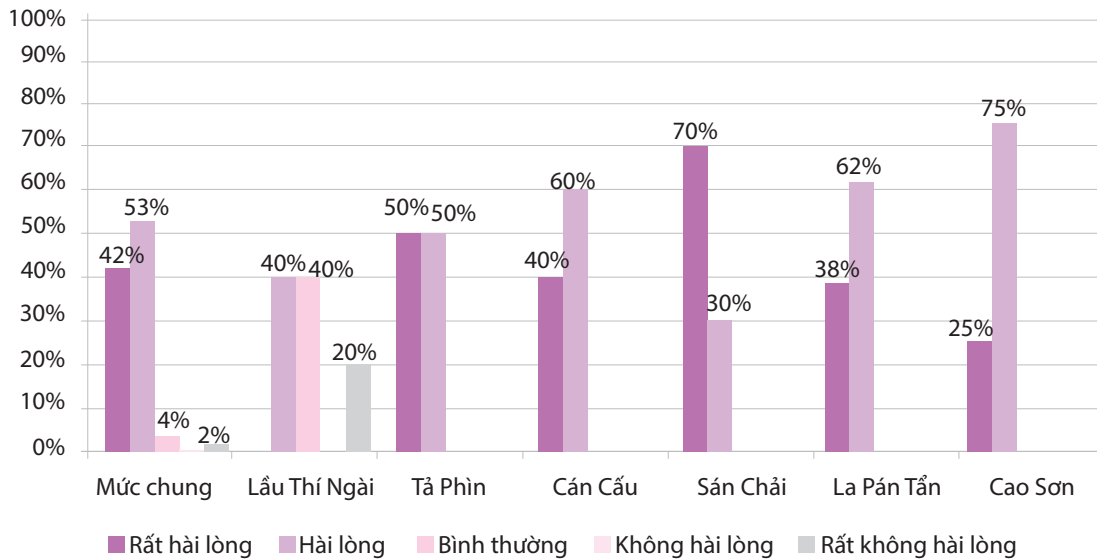
Hình 10: Người giúp đỡ khai giấy cam đoan về việc sinh



Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKS tại Lào Cai, 2015.

Kết quả khảo sát cho thấy, tỷ lệ người viết giúp giấy cam đoan chiếm tỷ lệ lớn là người khác/người có kinh nghiệm (59%), cán bộ UBND xã là 40%. Tỷ lệ này có sự khác biệt giữa các xã. Xã La Pán Tẩn và xã Cao Sơn tỷ lệ cán bộ UBND xã viết giúp là 100%. Trong khi đó, người trả lời phỏng vấn ở các xã khác lại nhờ người khác/người có kinh nghiệm viết giúp, cụ thể xã Lầu Thí Ngòi (85%), xã Tá Phìn (71%), xã Cán Cấu (69%) và xã Sán Chải (63%). Việc người trả lời phỏng vấn ở các xã Lầu Thí Ngòi, xã Tá Phìn, xã Cán Cấu và xã Sán Chải lại nhờ cán bộ UBND xã viết giúp hoàn toàn có căn cứ từ thực tiễn khi xem sổ sách lưu về thực trạng ĐKKS năm 2014 tại các xã nêu trên.

Hình 11: Mức độ hài lòng sau khi được cán bộ UBND xã khai giúp giấy cam đoan về việc sinh cho trẻ em



Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKS tại Lào Cai, 2015.

Kết quả tính toán cho thấy, đa phần người trả lời nhờ cán bộ UBND xã viết giấy cam đoan về việc sinh hài lòng với sự giúp đỡ nhiệt tình, niềm nở và tận tình của cán bộ tư pháp xã. Tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng chung là 95%. Duy nhất có một số người trả lời phỏng vấn nhờ cán bộ UBND xã viết giấy cam đoan về việc sinh đánh giá ở mức bình thường (40%) và rất không hài lòng (20%) thuộc về xã Lầu Thí Ngòi.

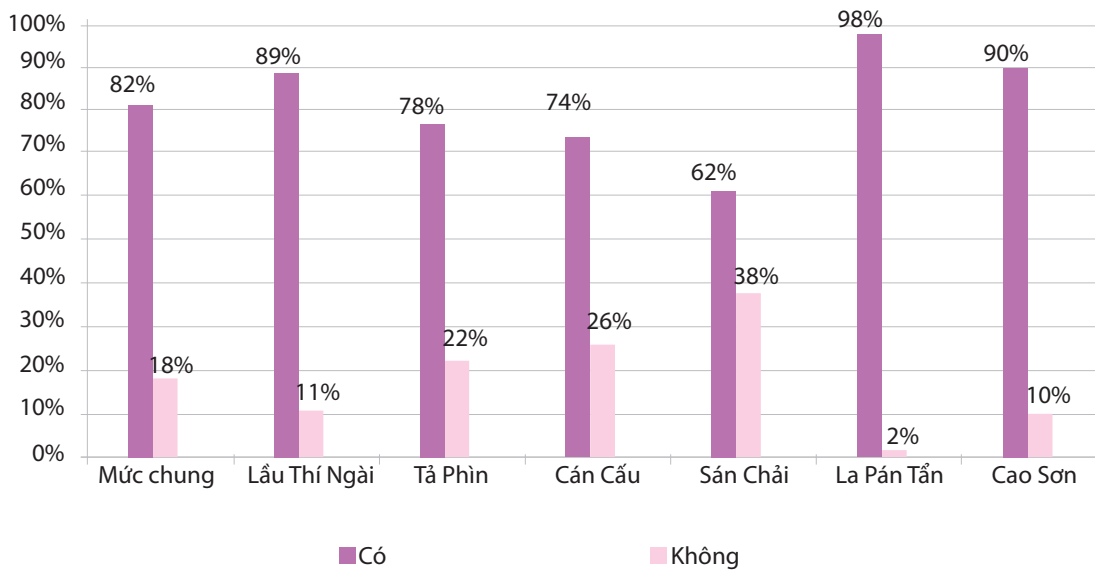
Lý giải cho tỷ lệ đánh giá phân rải theo thang mức hài lòng về cán bộ UBND xã Lầu Thí Ngòi vì tỷ lệ giữa bản khai cam đoan, giấy khai sinh bản chính và bản sao/phô tô có nhiều sai sót, nên dẫn đến người đi ĐKKS phải đi lại nhiều lần.

Các giấy tờ phải xuất trình khi ĐKKS:

Về giấy chứng nhận kết hôn

Giấy chứng nhận kết hôn là một thủ tục phải xuất trình để xác định trẻ sinh ra không phải là con ngoài dã thú. Việc xuất trình giấy chứng nhận kết hôn đối với người đi làm giấy khai sinh cũng để xác định trẻ sinh ra được quyền biết bố và mẹ của chúng.

Hình 12: Giấy chứng nhận kết hôn

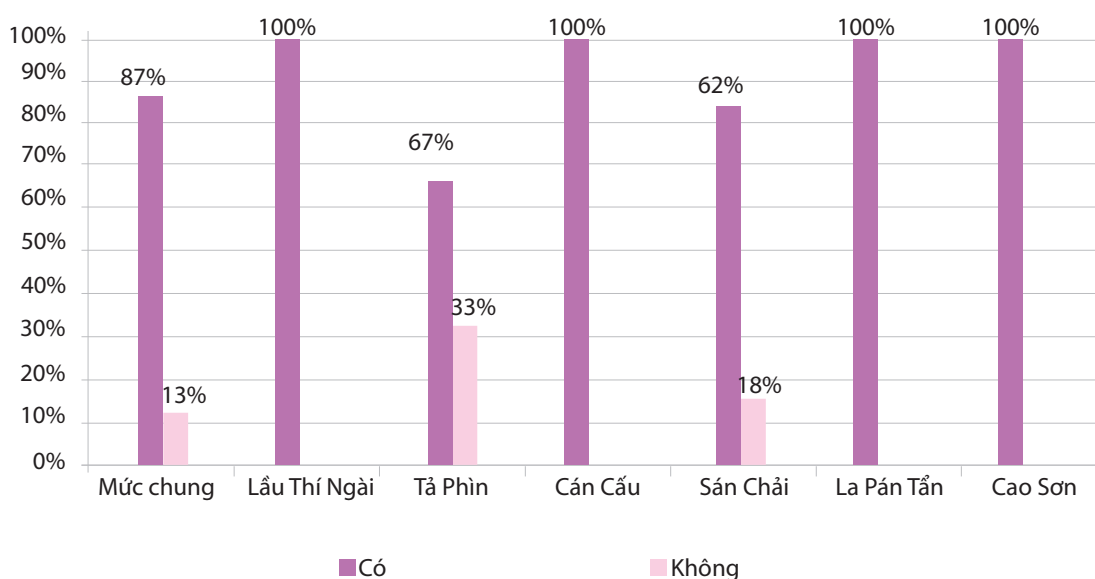


Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKK tại Lào Cai, 2015.

Kết quả tính toán trên cho thấy, đa phần người trả lời cho biết cha và mẹ của trẻ em có giấy chứng nhận kết hôn (chiếm 82%). Xã có tỷ lệ người trả lời cha và mẹ của trẻ em là có giấy chứng nhận kết hôn cao nhất là xã La Pán Tẩn (98%), tiếp đến là xã Cao Sơn (90%), xã Lầu Thí Ngài (89%).

Số người trả lời cha và mẹ của trẻ em không có giấy chứng nhận kết hôn cũng cho biết, đến thời điểm trẻ em sinh ra thì tỷ lệ cha và mẹ của trẻ em đã đủ tuổi đăng ký kết hôn (cha từ 20 tuổi, mẹ từ 18 tuổi trở lên) chiếm tỷ lệ khá cao là 87%. Số còn lại khoảng 13% là chưa đủ tuổi kết hôn (có thể do cha hoặc mẹ, hoặc cả cha và mẹ đều không đủ tuổi kết hôn).

Hình 13: Cha/mẹ trẻ em có đủ tuổi đăng ký kết hôn tại thời điểm đăng ký khai sinh cho trẻ em



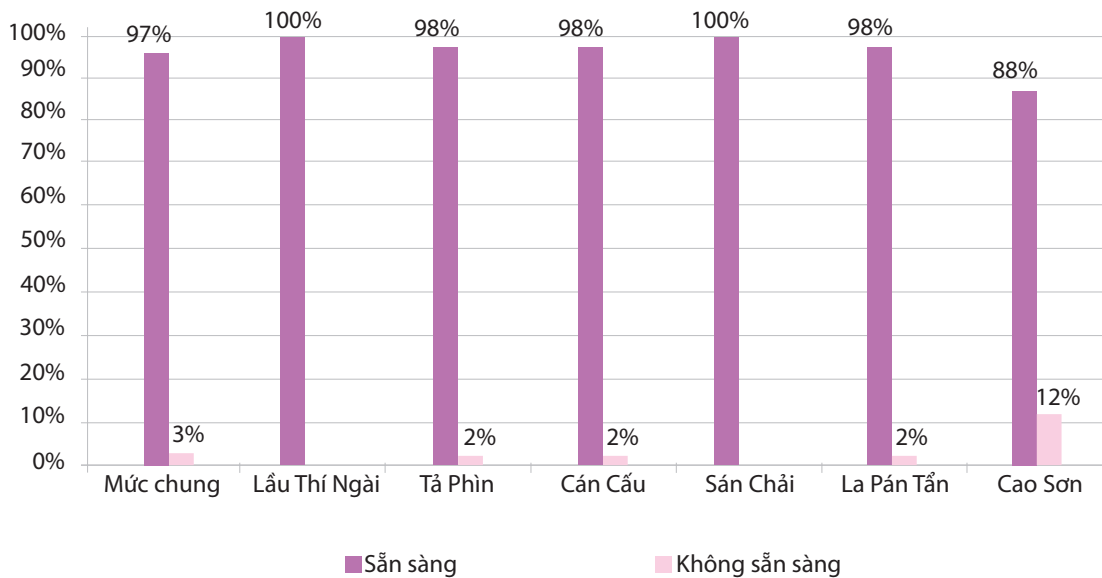
Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKK tại Lào Cai, 2015.

Giải thích cho tình trạng cha và mẹ trẻ em đã đủ tuổi đăng ký kết hôn khi đi ĐKKS mà không thực hiện đăng ký kết hôn là do tâm lý e ngại, sinh nhiều con và trong gia đình không ai nhắc việc này (đó cũng là lý do khiến nhiều trẻ em sinh ra, nếu có đi ĐKKS thì cũng đăng ký muộn là chủ yếu).

Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy, đối với cha mẹ trẻ em chưa đủ tuổi đăng ký kết hôn khi đi ĐKKS cho trẻ em thì cũng không bị nộp phạt. Có chăng cán bộ tư pháp của xã cũng chỉ nhắc nhở cần phải đi làm thủ tục đăng ký kết hôn sớm. Số ít người trả lời là cha mẹ trẻ em chưa đủ tuổi đăng ký kết hôn khi đi ĐKKS cho trẻ em có 4 trường hợp ở xã Tả Phìn và 3 trường hợp ở xã Sán Chải.

Về xuất trình, nộp bản sao sổ hộ khẩu của cha, mẹ trẻ em khi đi làm thủ tục ĐKKS

Hình 14: Sự sẵn sàng khi phải nộp một bản sao sổ hộ khẩu cha, mẹ trẻ em để làm thủ tục đăng ký khai sinh

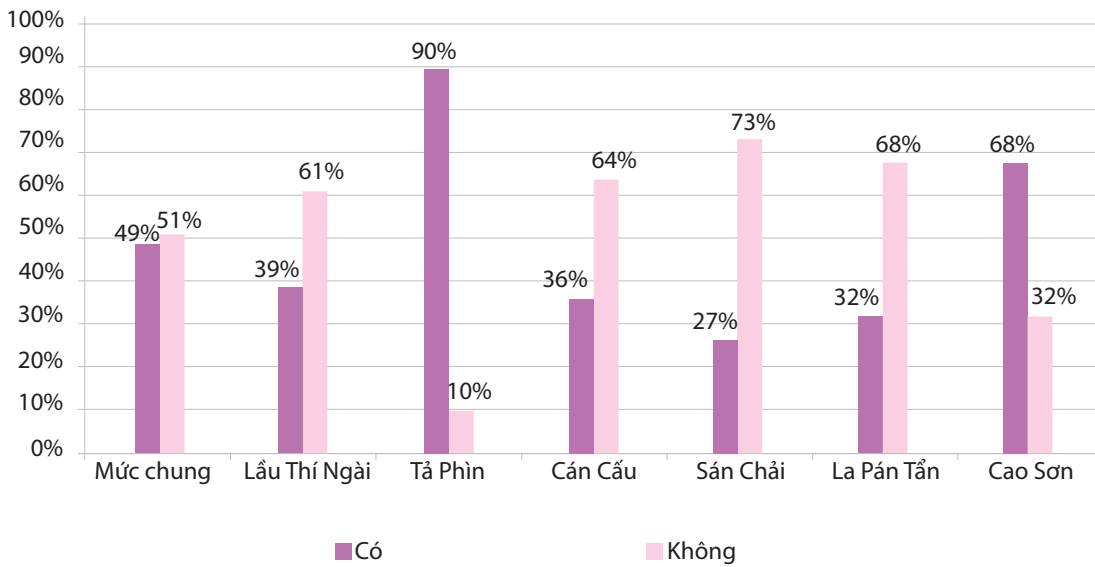


Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKS tại Lào Cai, 2015.

Kết quả tính toán trên cho thấy, đa phần (97%) người trả lời sẵn sàng nộp bản sao sổ hộ khẩu của cha, mẹ trẻ em khi đi làm thủ tục ĐKKS cho trẻ em.

Có số ít người trả lời không sẵn sàng nộp gồm có 1 trường hợp ở xã Cán Cấu, 1 trường hợp ở xã Tả Phìn, 1 trường hợp ở xã La Pán Tẩn và 6 trường hợp ở xã Cao Sơn. Lý do chính giải thích cho sự không sẵn sàng nộp ở đây đó là mất chi phí sao nộp/phô tô và số ít trường hợp chưa đủ tuổi đăng ký kết hôn nên ngại mang sổ hộ khẩu đi.

Hình 15: Nộp bản sao sổ hộ khẩu của cha, mẹ trẻ em khi đi làm đăng ký khai sinh



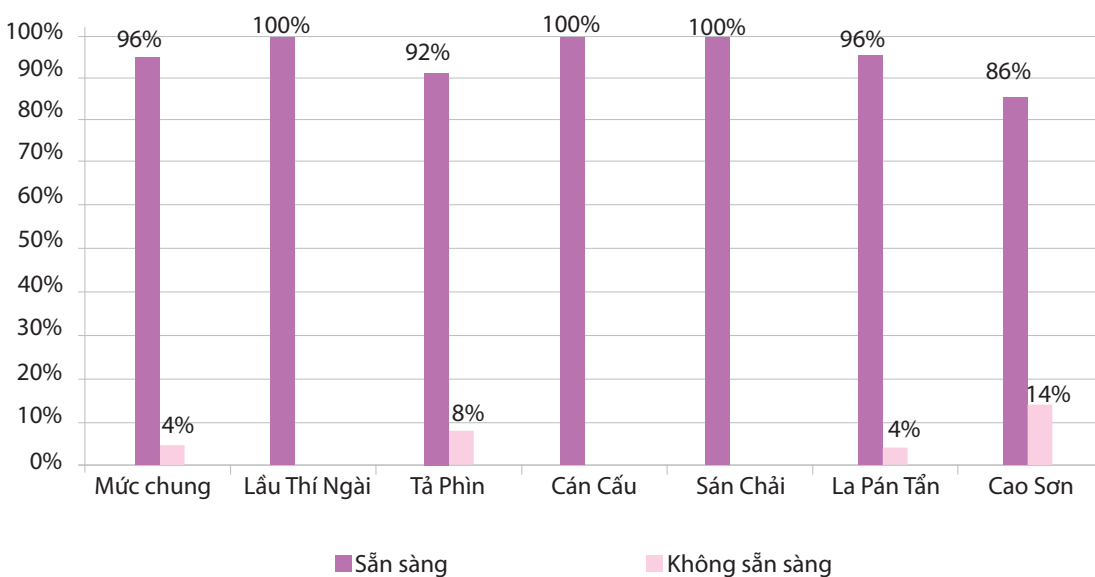
Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKKS tại Lào Cai, 2015.

Theo quy định của Nghị định số 158/2005/NĐ-CP ngày 27 tháng 12 năm 2005 của Chính phủ về đăng ký và quản lý hộ tịch, khi đi làm ĐKKKS, thì người đi ĐKKKS cho trẻ em phải mang sổ hộ khẩu của cha, mẹ trẻ em đi để xuất trình.

Tuy nhiên, kết quả điều tra cho thấy: Có 49% người trả lời cho rằng phải nộp bản phô tô sổ hộ khẩu của cha, mẹ trẻ em. Việc nộp bản sao này cũng có sự khác biệt giữa các xã điều tra. Xã có tỷ lệ sao nộp/phô tô cao đó là xã Tạ Phìn (90%), tiếp đó là xã Cao Sơn (68%).

Về xuất trình, nộp bản sao giấy chứng minh nhân dân

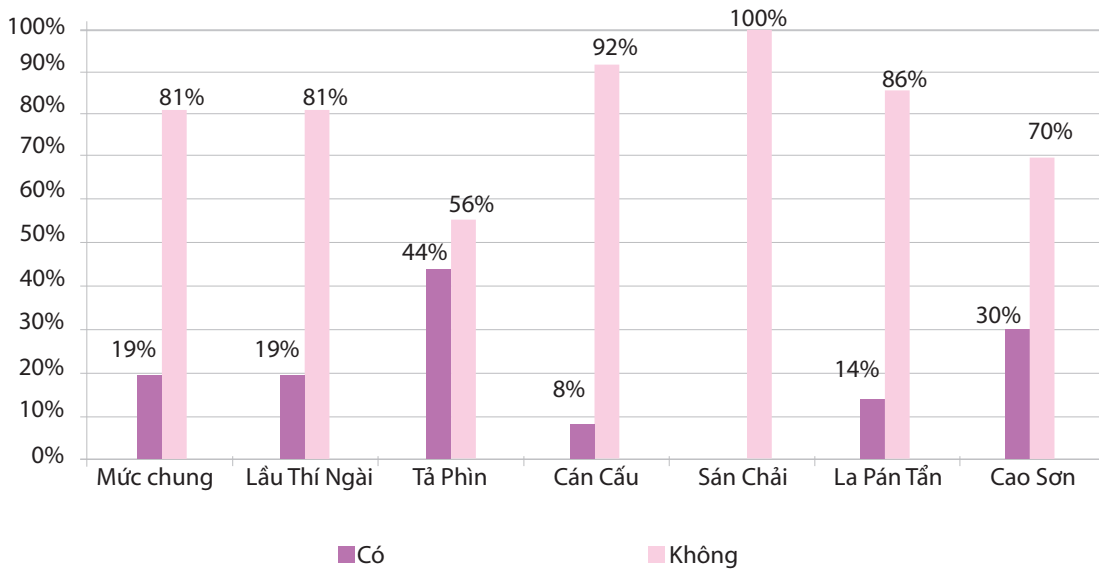
Hình 16: Việc sẵn sàng nộp một bản sao giấy chứng minh nhân dân để làm thủ tục đăng ký khai sinh



Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKKS tại Lào Cai, 2015.

Kết quả tính toán trên cho thấy, đa phần người trả lời sẵn sàng nộp một bản sao giấy CMND để làm thủ tục ĐKKS (chiếm 96%). Số ít các trường hợp người trả lời không sẵn sàng nộp một bản sao/phô tô giấy chứng minh nhân dân để ĐKKS gồm có 7 trường hợp ở xã Cao Sơn, 4 trường hợp ở xã Tả Phìn và 2 trường hợp ở xã La Pán Tẩn. Lý do chính giải thích cho việc không sẵn sàng trên chủ yếu là sợ mất chi phí sao nộp/phô tô, chưa làm hoặc bị thất lạc giấy CMND.

Hình 17: Nộp bản sao/phô tô giấy chứng minh nhân dân



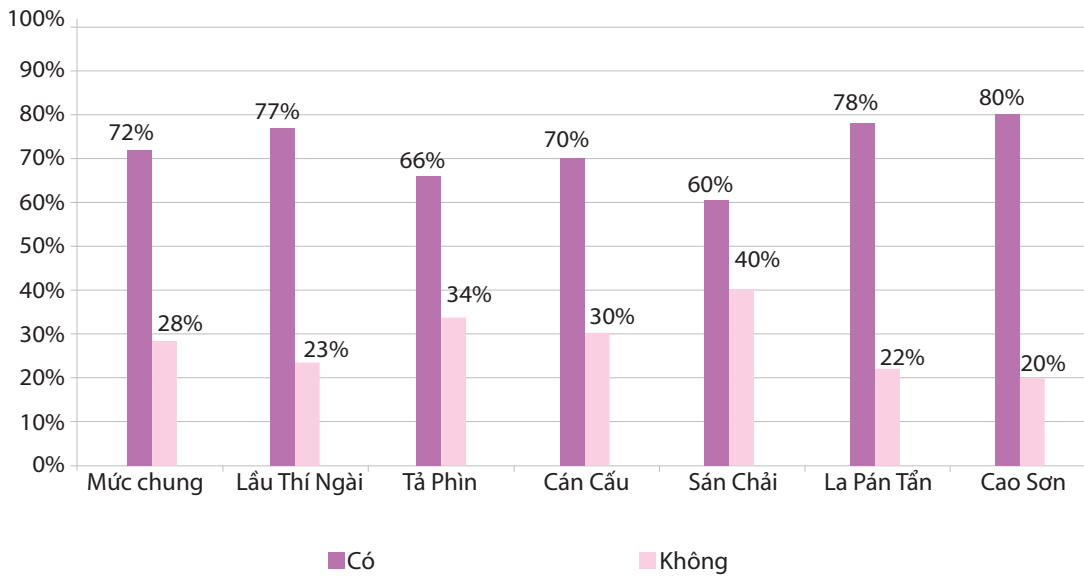
Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKS tại Lào Cai, 2015.

Kết quả tính toán cũng cho thấy, đa phần (81%) người trả lời cho rằng có phải nộp bản sao/phô tô giấy CMND khi đi làm giấy khai sinh cho trẻ em. Xã có tỷ lệ không phải nộp bản sao/phô tô giấy CMND ít là Tả Phìn (44%), tiếp đến là xã Cao Sơn (30%). Lý giải việc này, các cán bộ tư pháp cho rằng: Việc sao nộp/phô tô bản phô tô giấy CMND của người đi làm thủ tục ĐKKS để lưu vào hồ sơ và biết được quan hệ chính xác của người đi làm giấy khai sinh cho trẻ em với gia đình trẻ em. Đối với các xã mà cán bộ tư pháp biết rõ về cha mẹ trẻ thì không phải nộp bản sao/phô tô giấy CMND cũng như sổ hộ khẩu của cha, mẹ trẻ.

Về mẫu tờ khai giấy khai sinh

Về nguyên tắc và thủ tục, tờ khai giấy khai sinh do cán bộ UBND xã (bộ phận một cửa) cung cấp. Kết quả khảo sát cho thấy, tỷ lệ này đạt 99%. Tuy vẫn còn số ít một số trường hợp mẫu tờ khai giấy khai sinh do người nhà trong gia đình (1 trường hợp của xã Tả Phìn) và người khác, người có kinh nghiệm (1 trường hợp của xã Lầu Thí Ngòi) đưa cho với lý do giải thích đó là trẻ em sinh ra ở cơ sở y tế của huyện. Kết quả tính toán cũng cho thấy, đa phần (72%) người đi ĐKKS tự viết vào mẫu tờ khai giấy khai sinh (như kết quả hình dưới). Ở đây cũng có sự khác biệt đáng kể đối với người đi ĐKKS ở các xã. Xã có tỷ lệ người đi ĐKKS tự khai cao nhất là xã Cao Sơn (chiếm 80%), tiếp đến là xã La Pán Tẩn (78%), xã Lầu Thí Ngòi (77%). Xã có tỷ lệ người đi ĐKKS không tự khai vào tờ khai giấy khai sinh cao nhất là xã Sán Chải (40%), tiếp đến là xã Tả Phìn (34%), xã Cán Cấu (30%).

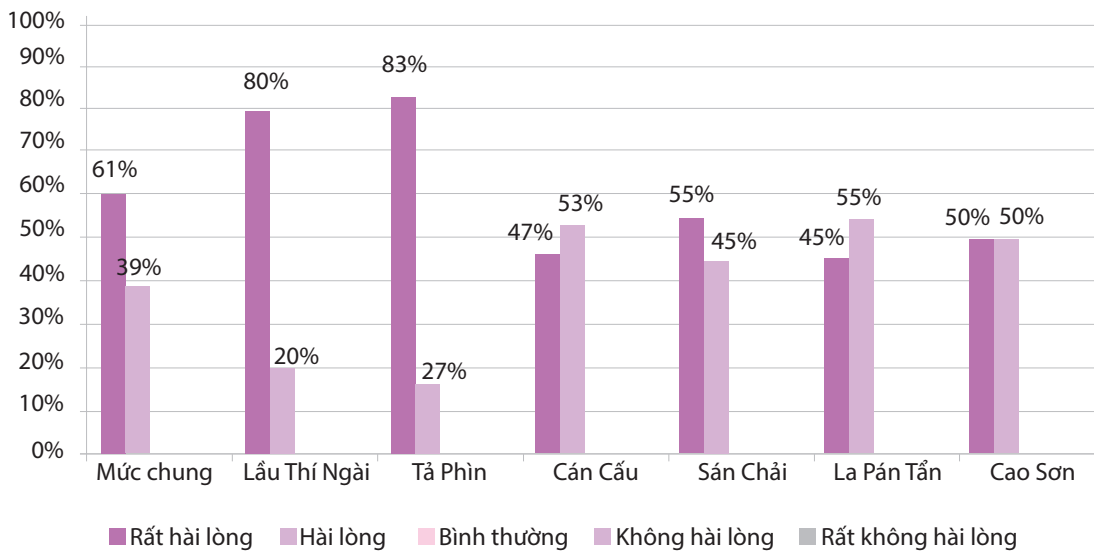
Hình 18: Có tự khai tờ khai giấy khai sinh



Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKK tại Lào Cai, 2015.

Lý do giải thích người đi ĐKKK không tự khai vào tờ khai giấy khai sinh đa phần là do không biết chữ (chiếm 67%), muốn nhờ người khác khai giúp (26%). Kết quả tính toán cho thấy, đa phần (98%) người trả lời cho rằng người khai giúp tờ khai giấy khai sinh là cán bộ UBND xã. Số ít người trả lời người khai giúp tờ khai giấy khai sinh là người nhà trong gia đình nằm ở xã Tá Phìn, với 2 trường hợp.

Hình 19: Mức hài lòng sau khi được cán bộ UBND xã khai giúp tờ khai giấy khai sinh



Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKK tại Lào Cai, 2015.

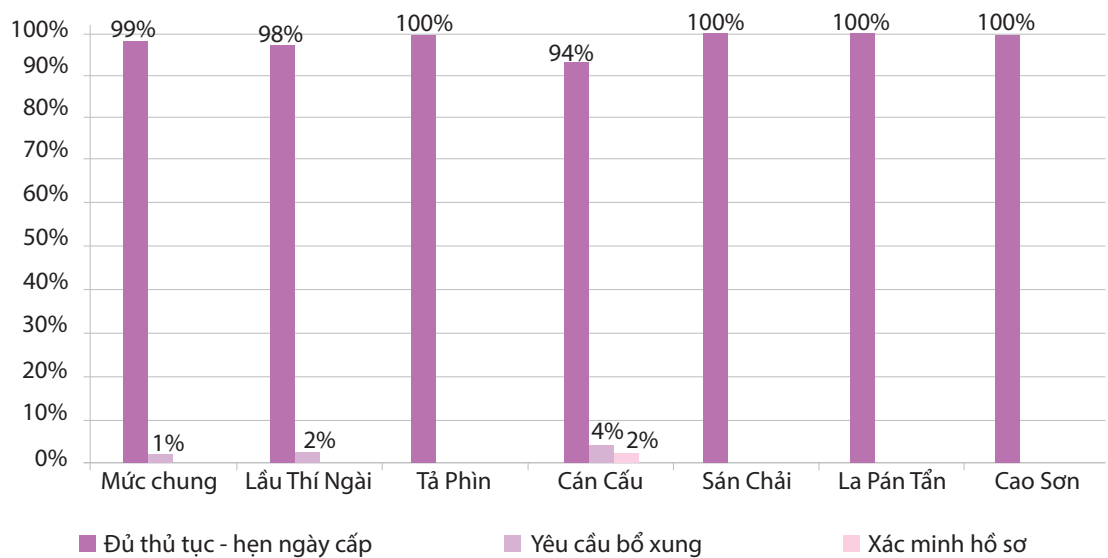
Kết quả tính toán trên cho thấy, 100% người trả lời là hài lòng và rất hài lòng với việc nhờ cán bộ UBND xã khai giúp tờ khai giấy khai sinh.

2. Đánh giá về việc sử dụng dịch vụ

Về hồ sơ thủ tục nộp để ĐKKKS cho trẻ em

Với việc đa phần (72%) người đi làm thủ tục ĐKKKS tự viết vào mẫu tờ khai ĐKKKS, số còn lại (28%) nhờ cán bộ UBND xã khai giúp, trong đó 100% người trả lời là hài lòng và rất hài lòng với việc nhờ cán bộ UBND xã khai giúp tờ khai giấy khai sinh. Kết quả tính toán cho thấy: Đa phần (99%) người trả lời cho biết là nộp đủ thủ tục để ĐKKKS cho trẻ em.

Hình 20: Trả lời của cán bộ xã về đề nghị đăng ký khai sinh



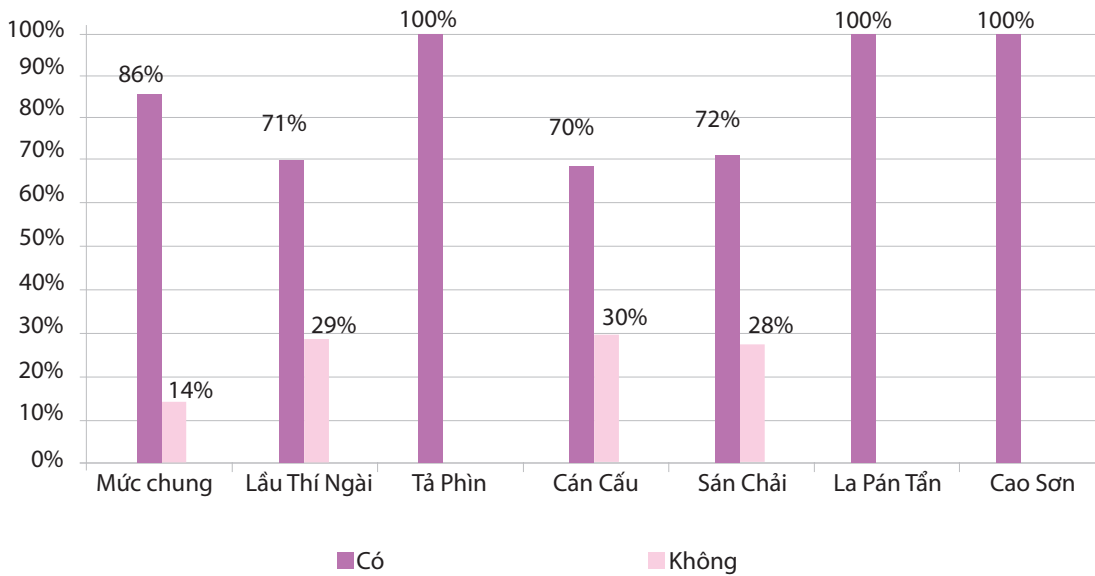
Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKKS tại Lào Cai, 2015.

Số ít người trả lời yêu cầu bổ sung hồ sơ: có 3 trường hợp, trong đó có 1 trường hợp của xã Lầu Thí Ngòi và 2 trường hợp của xã Cán Cấu; 1 trường hợp yêu cầu xác minh hồ sơ của xã Cán Cấu. Đối với 3 trường hợp yêu cầu bổ sung hồ sơ, thì sau khi người đi làm giấy khai sinh bổ sung đầy đủ thì 100% (cả 3 trường hợp) hẹn ngày cấp giấy khai sinh. Đối với trường hợp yêu cầu xác minh hồ sơ của xã Cán Cấu: Lý do chờ chuyển khẩu của người mẹ từ thị trấn Si Ma Cai về. Thời gian làm việc để cán bộ xã xác minh hồ sơ là trên 05 ngày.

Về ngày cấp giấy khai sinh

Kết quả tính toán cho thấy: Đa phần (86%) người trả lời cho rằng đến ngày hẹn, cán bộ xã có cấp giấy khai sinh cho trẻ em. Còn 14% khi đi ĐKKKS thì lấy ngay, không phải chờ đợi trong đó có 13 trường hợp của xã Lầu Thí Ngòi, 15 trường hợp của xã Cán Cấu và 14 trường hợp của xã Sán Chải.

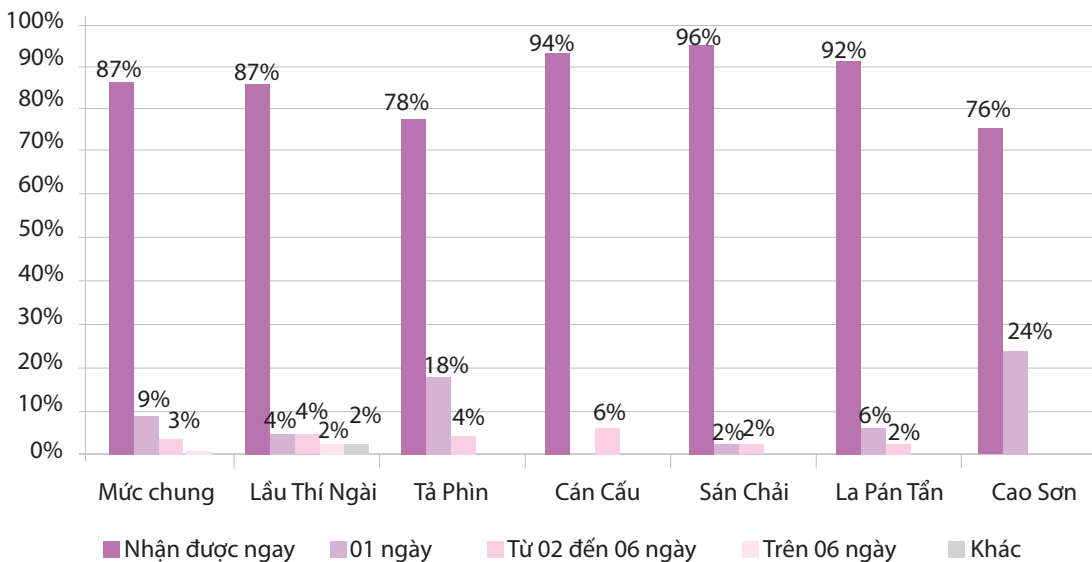
Hình 21: Việc cấp giấy khai sinh cho trẻ em khi đến ngày hẹn



Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKS tại Lào Cai, 2015.

Đánh giá về tổng số ngày làm việc của cán bộ xã để nhận được giấy khai sinh cho trẻ em cho thấy: Đa phần (87%) người trả lời là nhận được giấy khai sinh ngay.

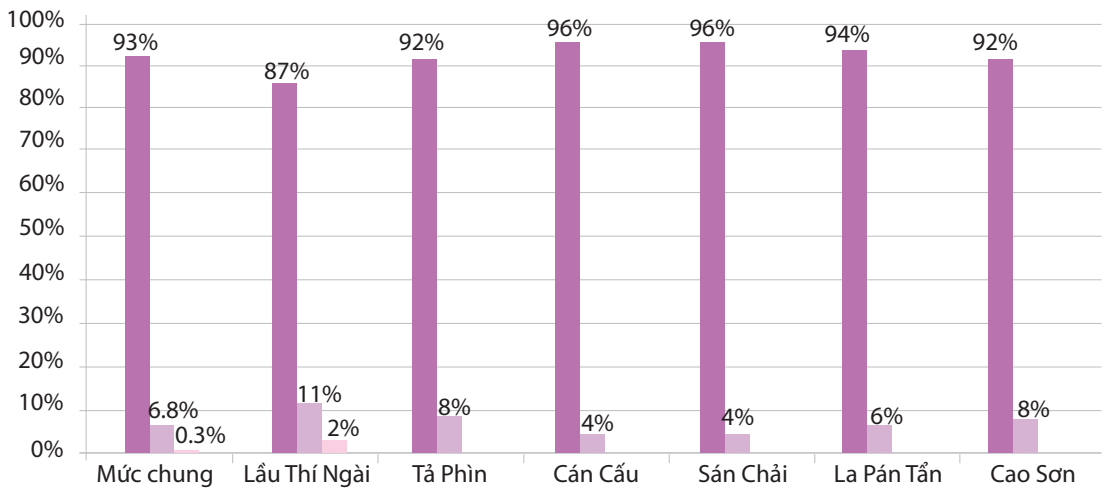
Hình 22: Tổng số ngày làm việc để nhận được giấy khai sinh



Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKS tại Lào Cai, 2015.

Số còn lại trả lời được nhận trong 01 ngày hoặc 02 tới 06 ngày làm việc chiếm tỷ lệ khoảng 13%. Số các trường hợp nhận trong 01 ngày (trong ngày làm việc) nhiều nhất là ở xã Cao Sơn, với 12 trường hợp, tiếp đó là xã Tả Phìn với 9 trường hợp, xã La Pán Tấn với 3 trường hợp, xã Lầu Thí Ngòi với 2 trường hợp, xã Sán Chải với 1 trường hợp. Số các trường hợp nhận được từ 02 đến 06 ngày làm việc nhiều nhất là ở xã Cán Cấu, với 3 trường hợp, tiếp đó là xã Tả Phìn với 2 trường hợp, xã Lầu Thí Ngòi với 2 trường hợp, xã La Pán Tấn với 1 trường hợp, xã Sán Chải với 1 trường hợp. Do đó, 93% người trả lời cho rằng họ đi đến trụ sở UBND xã mất 1 lần để được cấp giấy khai sinh cho trẻ em, tức là đến làm thủ tục được cấp ngay trong ngày làm việc. Số người trả lời cho rằng họ đi đến trụ sở UBND xã mất 2 lần và 3 lần để được cấp giấy khai sinh cho trẻ em chiếm tỷ lệ 6,8% và 0,2%.

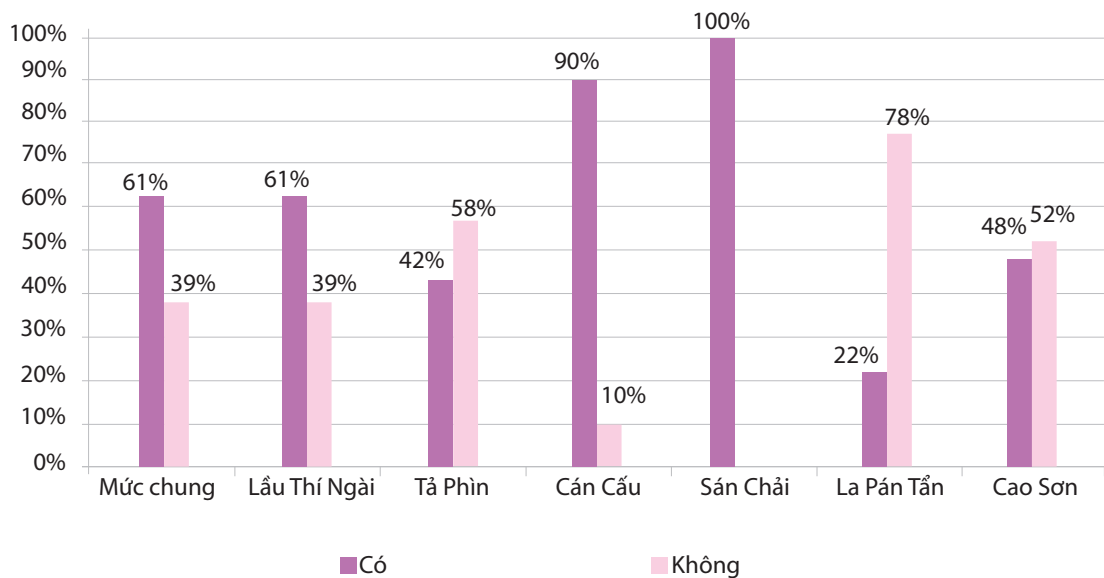
Hình 23: Số lần đi đến trụ sở UBND xã để được cấp giấy khai sinh cho trẻ em



Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKS tại Lào Cai, 2015.

Về việc phải chờ đợi mỗi lần đến trụ sở UBND xã

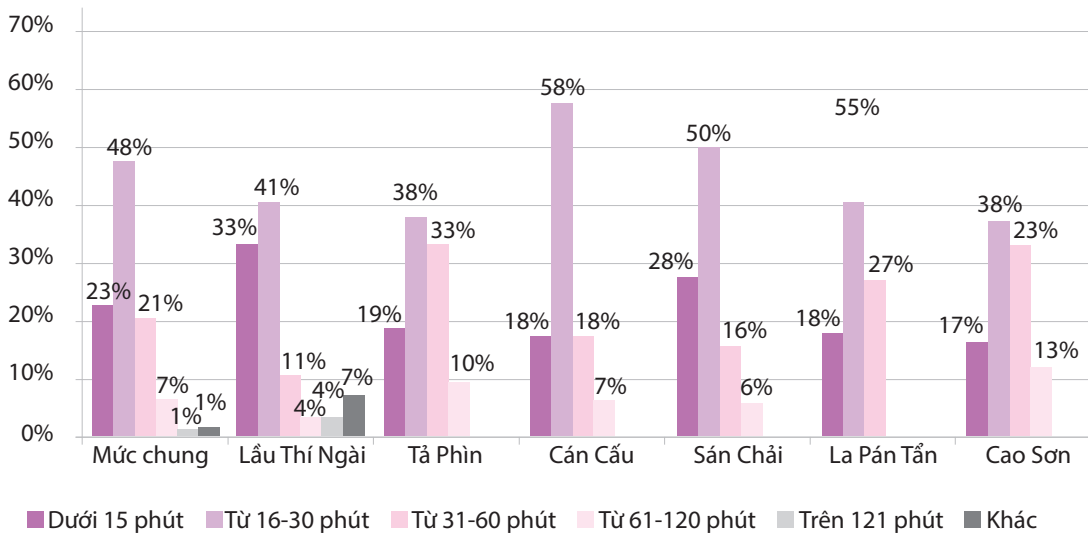
Hình 24: Việc phải chờ đợi mỗi lần đến trụ sở UBND xã



Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKS tại Lào Cai, 2015.

Kết quả tính toán cho thấy: Có 61% người trả lời cho rằng họ phải chờ đợi mỗi lần đến trụ sở UBND xã. Tuy nhiên, giữa các xã lại có sự khác biệt tương đối trong việc chờ đợi mỗi lần đến trụ sở UBND xã. Xã có tỷ lệ chờ đợi cao là xã Sán Chải (100%); tiếp đến là xã Cán Cấu (90%). Xã có tỷ lệ không phải chờ đợi, cao nhất là xã La Pán Tẩn (78%); tiếp đến là xã Tả Phìn (58%).

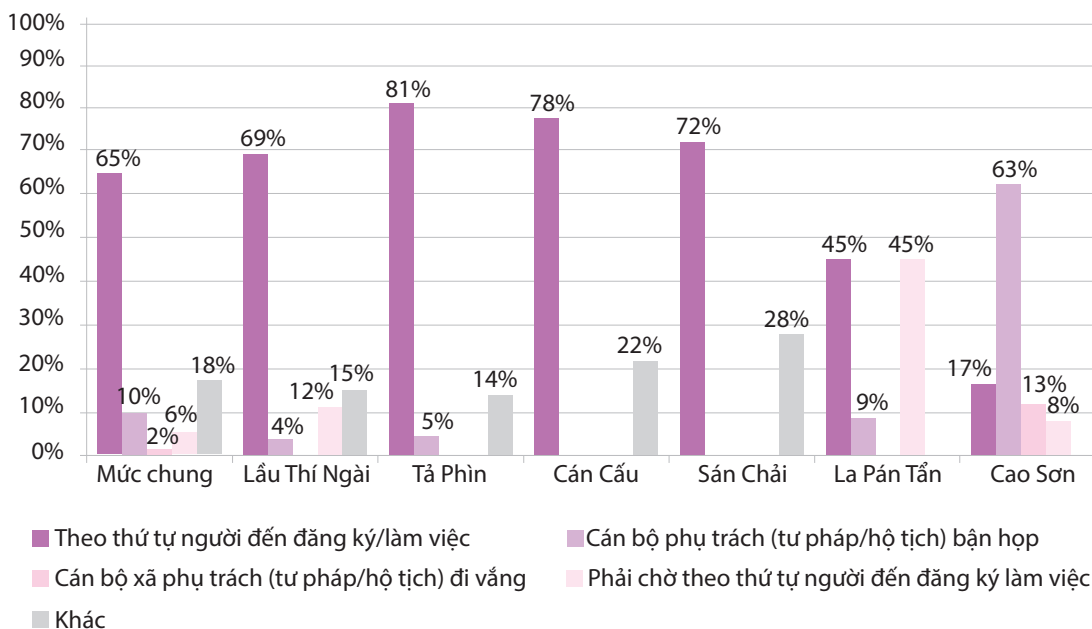
Hình 25: Thời gian chờ đợi



Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKS tại Lào Cai, 2015.

Kết quả tính toán cho thấy, trong số 39% người trả lời không phải chờ đợi mỗi lần đến trụ sở UBND xã thì có sự phân rã ở các mức chờ đợi việc hoàn thành thủ tục thực hiện khác nhau. Thời gian chờ đợi từ 16 - 30 phút là 48%, dưới 15 phút là 23%, từ 31 - 60 phút là 21%, từ 61 phút trở lên khoảng 8%. Tỷ lệ phân rã khoảng thời gian chờ đợi giữa các xã không có sự khác biệt nhiều và tương đối phù hợp với tỷ lệ chung của các xã.

Hình 26: Lý do chờ đợi



Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKS tại Lào Cai, 2015.

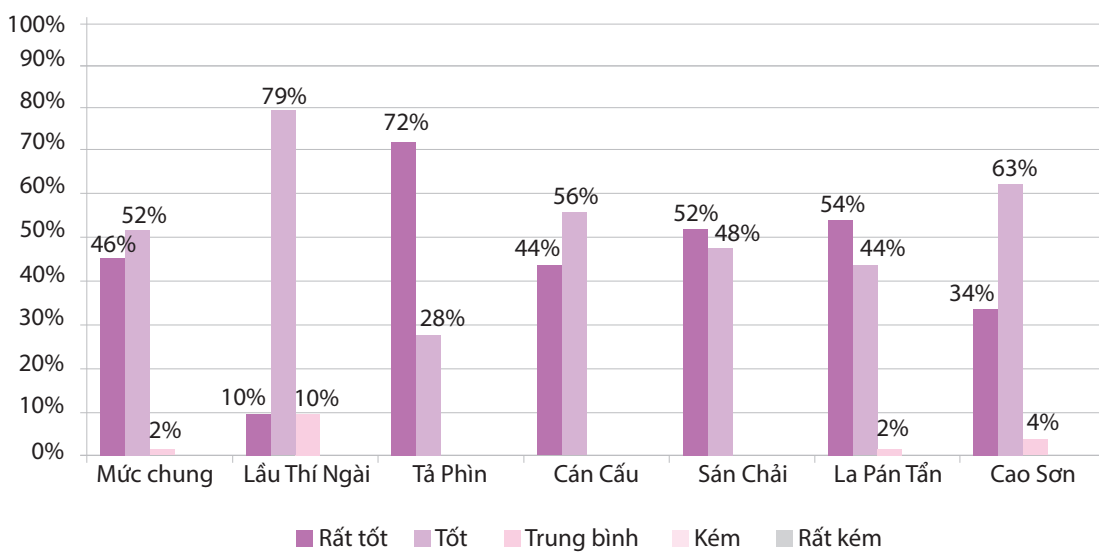
Kết quả trên cho thấy: Có 65% người trả lời lý do phải chờ đợi là theo thứ tự người đến đăng ký làm việc; 18% là lý do khác như chờ đợi cán bộ xã làm thủ tục cấp giấy khai sinh, quên giấy chứng sinh ở nhà nên phải về lấy; 10% là lý do cán bộ phụ trách (tư pháp/hộ tịch) bận họp; 6% là lý do phải chờ đợi theo thứ tự người đến đăng ký làm việc; 2% là lý do cán bộ phụ trách (tư pháp/hộ tịch) đi vắng.

Tuy nhiên, cũng có sự khác biệt đáng kể về lý do chờ đợi giữa người trả lời của các xã. Nếu như thời gian chờ đợi, chiếm tỷ lệ cao với lý do chính là theo thứ tự người đến đăng ký làm việc cao nhất ở xã Tả Phìn (81%); tiếp đó là xã Cán Cấu (78%); xã Sán Chải (72%) và xã Lầu Thí Ngòi (69%), thì thời gian chờ đợi với lý do cán bộ phụ trách (tư pháp/hộ tịch) bận họp cao nhất ở xã Cao Sơn (63%), thời gian chờ đợi chính với lý do phải chờ đợi theo thứ tự người đến đăng ký làm việc cao nhất ở xã La Pán Tẩn (45%).

Đánh giá thái độ ứng xử của cán bộ UBND xã trong quá trình ĐKKKS

Về thái độ ứng xử của cán bộ UBND xã trong cả quá trình ĐKKKS cho trẻ em cho thấy, đa phần (98%) người trả lời đánh giá là tốt và rất tốt với các lý do giải thích đó là cán bộ UBND xã hướng dẫn tận tình, đối xử tốt, nhiệt tình giúp đỡ, nói chuyện nhẹ nhàng và rất hài lòng về quá trình làm việc của cán bộ trong quá trình ĐKKKS.

Hình 27: Thái độ ứng xử của cán bộ UBND xã trong quá trình đăng ký khai sinh cho trẻ em

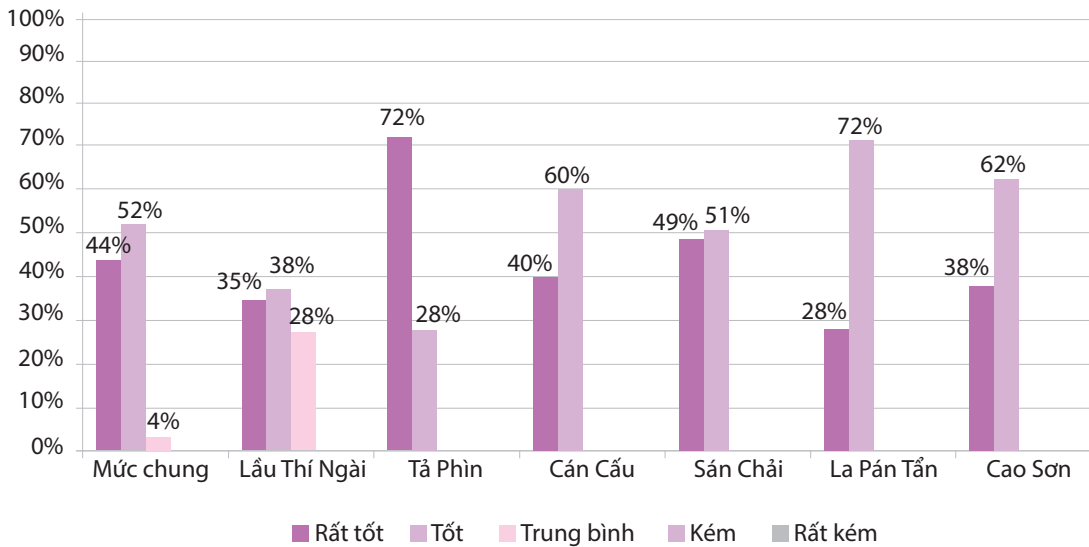


Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKKS tại Lào Cai, 2015.

Tuy nhiên, cũng có một số ít các trường hợp ở xã Lầu Thí Ngòi (4 trường hợp), xã Cao Sơn (2 trường hợp) và xã La Pán Tẩn (1 trường hợp) đánh giá thái độ ứng xử của cán bộ UBND xã trong quá trình ĐKKKS ở mức bình thường/trung bình với các lý do giải thích là cán bộ xã hướng dẫn bình thường, không nhiệt tình, đến làm việc phải chờ đợi quá lâu.

Đánh giá về thủ tục hành chính trong cả quá trình ĐKKKS cho trẻ em.

Hình 28: Đánh giá thủ tục hành chính trong cả quá trình đăng ký khai sinh



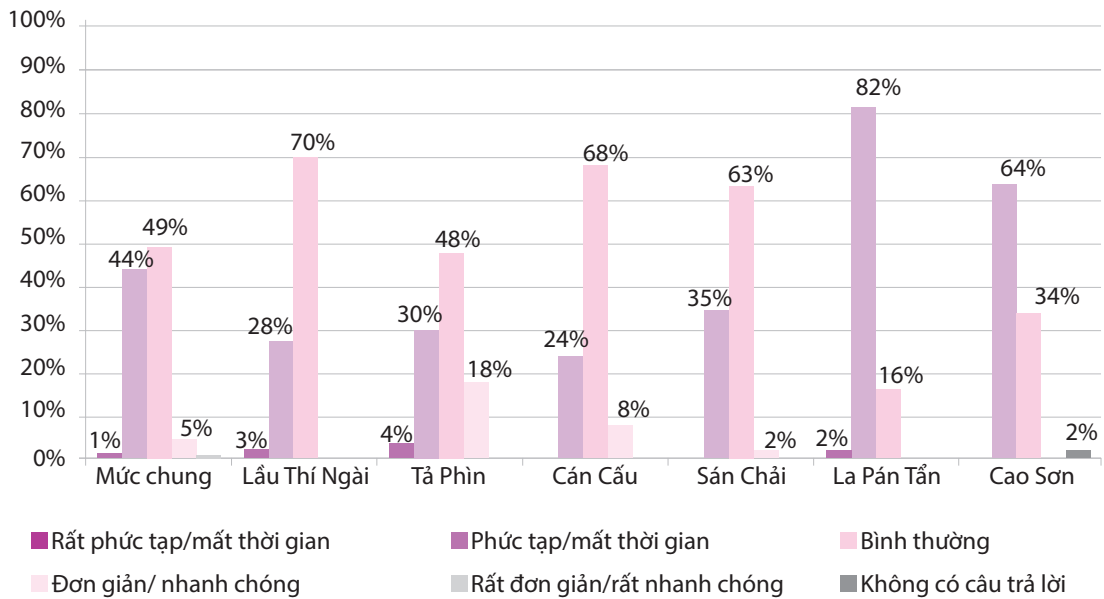
Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKKS tại Lào Cai, 2015.

Kết quả tính toán trên cho thấy, đa phần (96%) người trả lời phỏng vấn đánh giá tốt và rất tốt về thủ tục hành chính trong cả quá trình ĐKKKS cho trẻ em, số ít đánh giá ở mức trung bình (chiếm 4%) thuộc về xã Lầu Thí Ngòi. Sự phân rã theo thang mức đánh giá về cấp độ trên là khá phù hợp, sự khác biệt về mức đánh giá giữa tốt và rất tốt tuy ở các xã có sự khác nhau, nhưng so với mức chung và chỉ tiêu mà Quyết định số 307-QĐ/TU ngày 15 tháng 11 năm 2011 của Ủy ban nhân dân tỉnh Lào Cai đã đặt mục tiêu “Phần đầu đến năm 2015, là sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với dịch vụ do cơ quan hành chính cung cấp đạt mức 70% vào năm 2015”¹³ thì việc đánh giá thủ tục hành chính trong cả quá trình ĐKKKS cho trẻ em là vượt mức khá cao.

Tuy nhiên, chỉ có xã Lầu Thí Ngòi là có sự phân rã khác biệt so với các xã còn lại. Tỷ lệ người trả lời phỏng vấn đánh giá rất tốt, tốt và trung bình về thủ tục hành chính trong cả quá trình ĐKKKS cho trẻ em tương ứng là 34%, 38% và 28%.

¹³ Ủy ban nhân dân tỉnh Lào Cai (2011): Quyết định số 307-QĐ/TU ngày 15 tháng 11 năm 2011 về phê duyệt Đề án “Đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của hệ thống chính trị trên địa bàn tỉnh Lào Cai”.

Hình 29: Đánh giá về thủ tục hành chính trong quá trình đăng ký khai sinh cho trẻ em



Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKS tại Lào Cai, 2015.

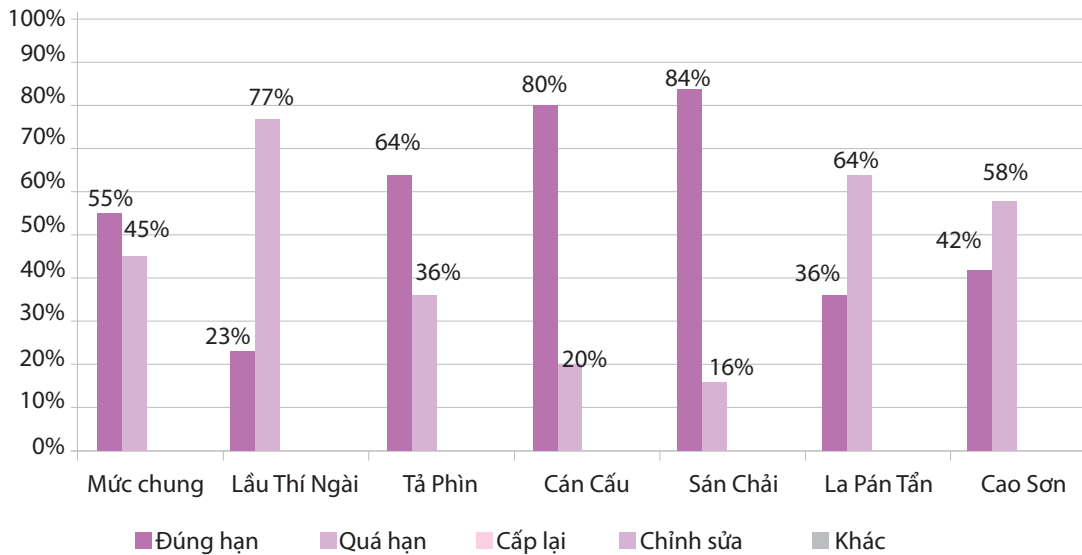
Theo kết quả tính toán trên cho thấy, đa phần người trả lời cảm nhận về thủ tục hành chính trong quá trình ĐKKS cho trẻ em là đơn giản/nhanh chóng (chiếm 49%) và bình thường (chiếm 44%). Tuy nhiên, có sự khác biệt giữa các xã về việc cảm nhận về thủ tục hành chính trong quá trình ĐKKS cho trẻ em. Xã có tỷ lệ cảm nhận đánh giá về thủ tục hành chính trong quá trình ĐKKS cho trẻ em là đơn giản/nhanh chóng, cao nhất ở xã Lầu Thí Ngòi (70%), tiếp đến là xã Cán Cấu (68%), xã Sán Chải (63%); tỷ lệ đánh giá bình thường cao nhất ở xã La Pán Tẩn (82%), xã Cao Sơn (64%).

Có rất ít người trả lời cho rằng thủ tục hành chính trong quá trình ĐKKS cho trẻ em là rất đơn giản/rất nhanh chóng. Mức cao nhất cảm nhận tỷ lệ đánh giá này là ở xã Tả Phìn (18%), tiếp đến là xã Cán Cấu (8%) và xã Sán Chải (2%).

3. Đánh giá về chi phí sử dụng dịch vụ

Về thực trạng việc ĐKKK cho trẻ em

Hình 30: Thực trạng việc đăng ký khai sinh cho trẻ em



Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKK tại Lào Cai, 2015.

Kết quả tính toán trên cho thấy, có sự khác biệt rõ ràng giữa các xã về thực trạng việc ĐKKK cho trẻ em. Tỷ lệ ĐKKK cho trẻ em đúng hạn là 55%, quá hạn là 45%. Tuy nhiên tỷ lệ này có sự khác biệt khá rõ ràng giữa các xã. Xã có tỷ lệ đăng ký đúng hạn chiếm tỷ lệ cao là xã Sán Chải (84%), xã Cán Cấu (80%), xã Tả Phìn (64%). Trong khi đó, xã có tỷ lệ đăng ký quá hạn chiếm tỷ lệ cao là xã Lầu Thí Ngòi (77%), tiếp đến là xã La Pán Tẩn (64%), xã Cao Sơn (58%). Việc ĐKKK cho trẻ em đúng hạn hay quá hạn bị chi phối bởi các yếu tố là trình độ văn hóa/học vấn, giới tính người trả lời, quan hệ với trẻ em được khai sinh và khả năng sử dụng tiếng Việt (tiếng phổ thông).

Về mức chi phí nộp phạt đăng ký quá hạn

Theo quy định tại Nghị định số 158/2005/NĐ-CP của Chính phủ về đăng ký và quản lý hộ tịch thì trong vòng 60 ngày kể từ ngày trẻ em sinh ra, cha mẹ có trách nhiệm đi khai sinh cho con. Nếu quá 60 ngày mới đi ĐKKK thì việc đăng ký này được thực hiện theo thủ tục ĐKKK quá hạn. Tại Khoản 1 Điều 10 Nghị định số 60/2009/NĐ-CP của Chính phủ về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực tư pháp, người có trách nhiệm phải đi ĐKKK cho trẻ em không thực hiện việc đăng ký đúng thời hạn trên có thể bị phạt cảnh cáo hoặc phạt tiền từ 50.000 đồng - 100.000 đồng. Tuy nhiên, tại Khoản 1, Điều 27, Nghị định số 110/2013/NĐ-CP ngày 24 tháng 9 năm 2013 của Chính phủ quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bổ trợ tư pháp, hành chính tư pháp, hôn nhân và gia đình, thi hành án dân sự, phá sản doanh nghiệp, hợp tác xã, thì cán bộ tư pháp sẽ cảnh cáo đối với người có trách nhiệm ĐKKK cho trẻ em mà không thực hiện việc đăng ký đúng thời hạn quy định.

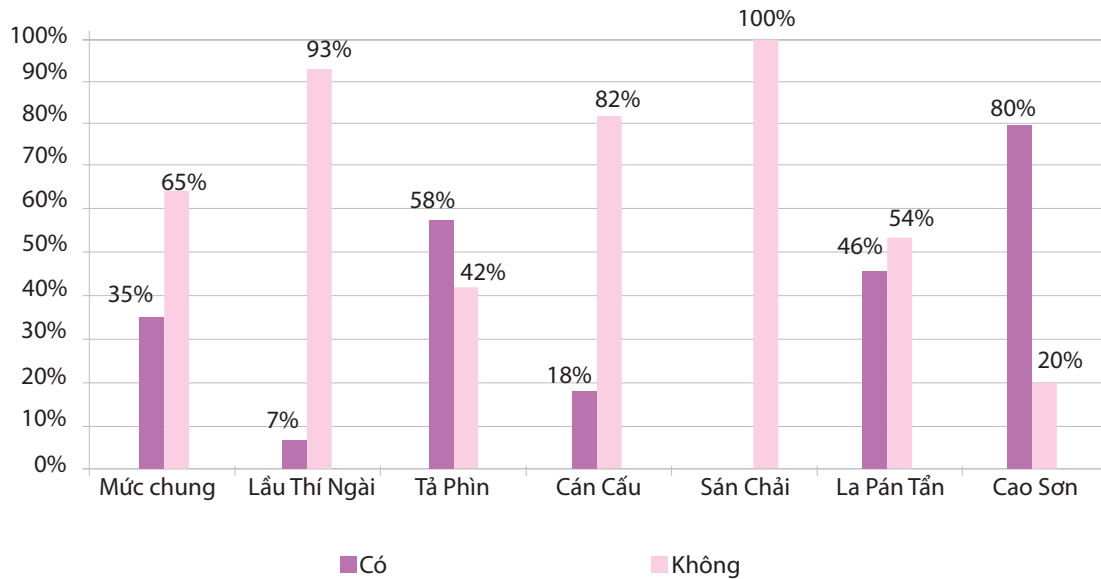
Kết quả tính toán ở trên, với mức chung về tỷ lệ ĐKKK quá hạn là 45%. Đa phần người trả lời đều cho rằng không phải nộp phạt khi đi làm ĐKKK quá hạn. Duy nhất chỉ có 1 trường hợp ở xã Cao Sơn phải nộp phạt với chi phí là 28.000 đồng và khoản nộp phạt này do cán bộ UBND xã thông báo trước khi sử dụng dịch vụ, và người nộp phạt cho đây là chi phí trung bình so với nguồn thu nhập của gia đình.

Việc nộp phạt hay nhắc nhở cảnh cáo như quy định của 2 Nghị định nêu trên vẫn chưa thực hiện thống nhất đối với cán bộ tư pháp ở các xã. Một số cán bộ tư pháp cho rằng, nếu dùng hình thức cảnh cáo đối

với người có trách nhiệm ĐKKKS cho trẻ em mà không thực hiện việc đăng ký đúng thời hạn quy định thì sẽ không có tác dụng trong việc nâng cao ý thức, nhận thức của người dân. Số khác lại cho rằng: người dân ở xã chủ yếu là người nghèo, thu nhập thấp. Việc người dân đi ĐKKKS quá hạn còn hơn là không đi đăng ký. Nhiều gia đình, chỉ nhận thức và phải đi ĐKKKS sau khi trẻ em đi khám và chữa bệnh, bệnh viện yêu cầu hoặc trước khi đi mới nhờ cán bộ xã làm giúp. Do đó chỉ cần nhắc nhở họ là được.

Về chi phí sao/phô tô

Hình 31: Chi phí phải nộp cho việc phô tô sổ hộ khẩu, giấy chứng nhận kết hôn và giấy CMND



Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKKS tại Lào Cai, 2015.

Kết quả tính toán trên cho thấy, có sự khác biệt trong việc thực hiện về việc phô tô sổ hộ khẩu, giấy chứng nhận kết hôn và giấy CMND khi làm ĐKKKS cho trẻ em. Tỷ lệ phải nộp chi phí cho 3 loại giấy tờ trên là 35%. Trong đó, tỷ lệ người trả lời phải nộp cao nhất là xã Cao Sơn (80%), tiếp đó là xã Tả Phìn (58%), xã La Pán Tẩn (46%). Trong khi đó tỷ lệ người trả lời cho rằng không phải nộp chi phí phô tô 3 loại giấy tờ trên cao nhất ở xã Sán Chải (100%), tiếp đó là xã Lầu Thí Ngài (93%) và xã Cán Cấu (82%). Đánh giá về chi phí phải nộp cho 3 loại giấy tờ trên cho thấy, tỷ lệ mức nộp dưới 20.000 đồng chiếm tỷ lệ đa số, khoảng 93%. Tuy nhiên, theo thang mức nộp, thì ở mỗi xã lại có tỷ lệ khác nhau.

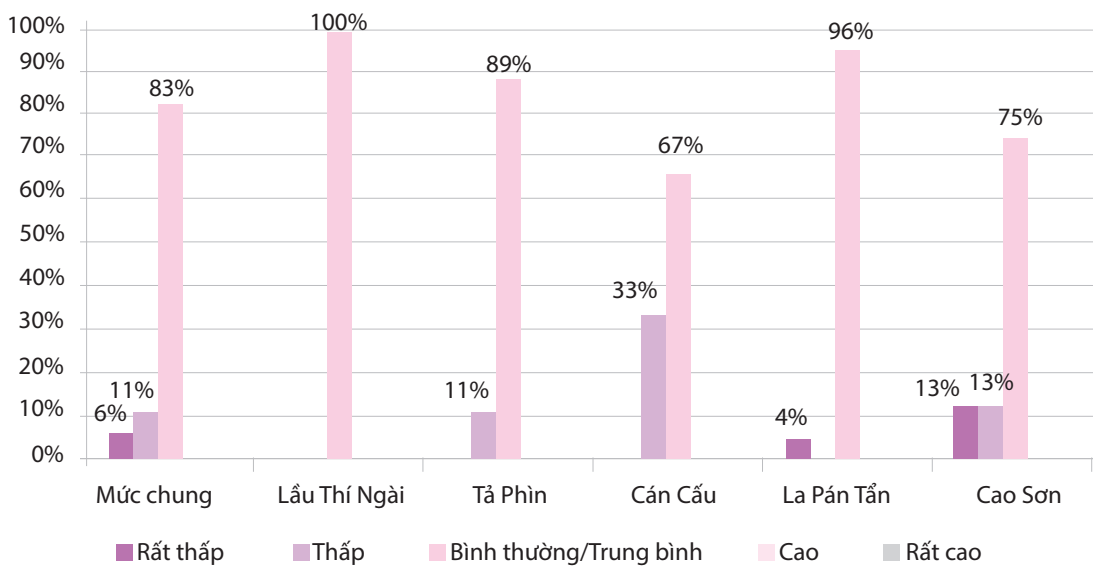
Bảng 8: Chi phí cho 3 loại giấy tờ phô tô

CHỈ TIÊU	MỨC CHUNG	PHÂN CHIA THEO CÁC XÃ KHẢO SÁT, ĐIỀU TRA				
		Lầu Thí Ngài	Tả Phìn	Cán Cấu	La Pán Tẩn	Cao Sơn
Từ 1.000 - 5.000 đồng	25%	50%	4%	0%	38%	38%
Từ 6.000 - 10.000 đồng	28%	50%	48%	11%	21%	23%
Từ 11.000 - 20.000 đồng	40%	0%	44%	67%	42%	33%
Từ 21.000 - 30.000 đồng	5%	0%	4%	11%	0%	8%
Trên 30.000 đồng	1%	0%	0%	11%	0%	0%

Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKKS tại Lào Cai, 2015.

Kết quả tính toán cho thấy, xã Lầu Thí Ngài, tỷ lệ chi phí nộp mức từ 1.000 – 5.000 đồng và từ 6.000 – 10.000 đồng đều là 50%; xã Tả Phìn mức nộp cao nhất là mức từ 6.000 – 10.000 đồng (chiếm 48%), tiếp đến mức từ 11.000 – 20.000 đồng (chiếm 44%), mức từ 1.000 – 5.000 đồng và mức 21.000 – 30.000 đồng đều là 4%; xã Cán Cấu mức nộp cao nhất là mức từ 11.000 – 20.000 đồng (chiếm 67%); tiếp đến là các mức từ 6.000 – 10.000 đồng, mức từ 21.000 – 30.000 đồng và mức trên 30.000 đồng đều chiếm 11%; xã La Pán Tẩn mức nộp cao nhất là mức từ 11.000 – 20.000 đồng (chiếm 38%), tiếp đến là mức 1.000 – 5.000 đồng (chiếm 38%), mức từ 6.000 – 10.000 đồng (chiếm 21%); xã Cao Sơn mức nộp cao nhất là mức từ 1.000 – 5.000 đồng (chiếm 38%), tiếp đến là mức từ 11.000 – 20.000 đồng (chiếm 33%), mức 6.000 – 10.000 đồng (chiếm 23%), mức từ 21.000 – 30.000 đồng (chiếm 8%).

Hình 32: Đánh giá về mức chi phí cho 3 loại giấy tờ phổ thông: Sổ hộ khẩu, giấy chứng nhận kết hôn và giấy CMND



Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKKS tại Lào Cai, 2015.

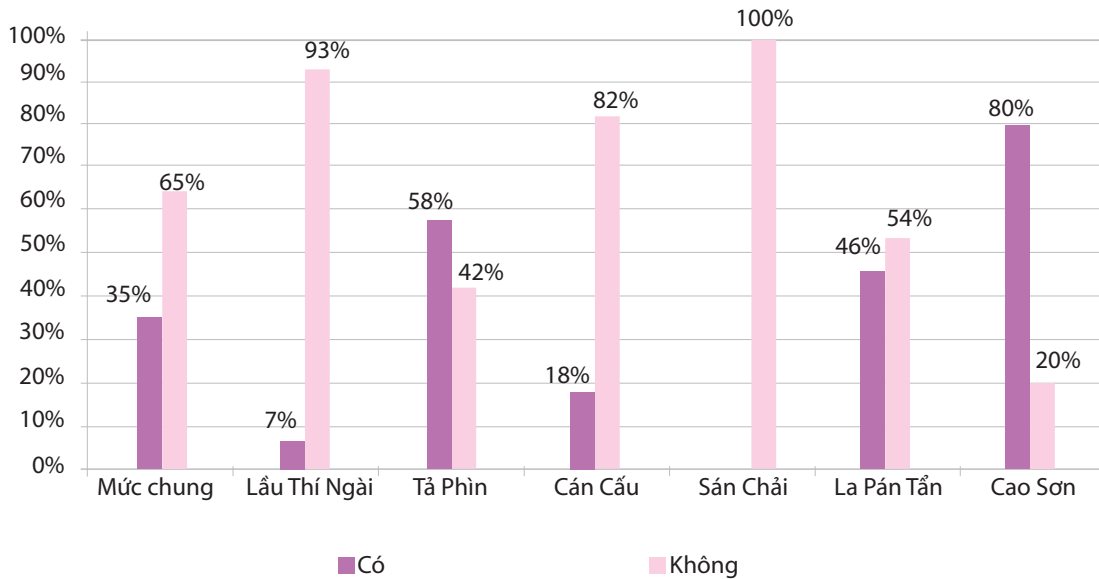
Khi đánh giá mức chi phí nộp này so với mức sống/mức thu nhập của hộ gia đình, đa phần (83%) người trả lời đều cho đây là mức bình thường/trung bình so với mức sống/mức thu nhập của hộ gia đình. Tuy nhiên, có một số ít trường hợp cho đây là mức rất thấp so với mức sống/mức thu nhập của hộ gia đình như 5 trường hợp ở xã Cao Sơn và 1 trường hợp ở xã La Pán Tẩn. Số ít khác lại đánh giá đây là mức thấp so với mức sống/mức thu nhập của hộ gia đình như 5 trường hợp ở xã Cao Sơn, 3 trường hợp ở xã Cán Cấu và 3 trường hợp ở xã Tả Phìn. Đối với chi phí bồi dưỡng cho việc ĐKKKS: Kết quả cho thấy, 100% người phỏng vấn trả lời không phải chi trả/bỏ chi phí để bồi dưỡng/lót tay/phong bì cho cán bộ khi làm thủ tục ĐKKKS.

4. Đánh giá về các kiến nghị

Về tầm quan trọng và sự cần thiết của giấy khai sinh

Kết quả tính toán cho thấy: Đa phần người trả lời phỏng vấn đều cho biết giấy khai sinh là rất cần thiết cho trẻ em (chiếm 99,33%). Duy nhất có 2 trường hợp, 1 tại xã Cán Cấu và 1 tại xã La Pán Tẩn thì lại cho rằng giấy khai sinh là không cần thiết và không rõ lý do.

Hình 33: Sự cấp thiết của đăng ký khai sinh



Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKS tại Lào Cai, 2015.

Kết quả đánh giá trên có thể thấy sự khác biệt đáng kể giữa các xã. Mức độ khác biệt này được giải thích bằng trình độ học vấn/văn hóa và khả năng sử dụng tiếng phổ thông của người trả lời. Bên cạnh đó, công tác thông tin tuyên truyền cũng có tác động ảnh hưởng đến việc nhận thức về tầm quan trọng, sự cần thiết của việc ĐKKS. Theo kết quả đó, tỷ lệ người trả lời rất cần thiết cao nhất là ở xã Sán Chải, chiếm 88%. Tỷ lệ người trả lời bình thường chỉ có ở xã Lầu Thí Ngòi, chiếm 8%. Tỷ lệ chung người trả lời cho rằng giấy khai sinh là cần thiết và rất cần thiết chiếm 99%.

Khi được hỏi lý do về sự cần thiết này, đa phần người trả lời đều cho rằng giấy khai sinh để trẻ em được cấp thẻ bảo hiểm y tế (chiếm 95%), cho trẻ em đi học (chiếm 99%), đi khám/chữa bệnh (chiếm 94%), nhập hộ khẩu (chiếm 68%); các lý do khác như được đi đây đi đó, được mang họ của cha/bố, được đi làm xa, chứng minh quyền sinh ra và quyền công dân của mình chiếm khoảng 4%. Đặc biệt đối với người trả lời phỏng vấn là ông nội của trẻ em được khai sinh, thì họ đánh giá sự cần thiết và mục đích của việc ĐKKS là rất cần thiết và có ý nghĩa rất quan trọng cho trẻ em.

Bảng 9: Mục đích cần có giấy khai sinh

CHỈ TIÊU	MỨC CHUNG	PHÂN CHIA THEO CÁC XÃ KHẢO SÁT, ĐIỀU TRA					
		Lầu Thí Ngòi	Tả Phìn	Cán Cấu	Sán Chải	La Pán Tấn	Cao Sơn
Được cấp Thẻ bảo hiểm y tế	96%	94%	100%	98%	96%	90%	98%
Cho trẻ em đi học	99%	100%	100%	98%	98%	98%	98%
Đi khám/chữa bệnh cho trẻ em	94%	96%	100%	98%	88%	98%	84%
Nhập hộ khẩu	88%	86%	98%	94%	96%	92%	62%
Khác	4%	16%	6%	0%	2%	0%	0%

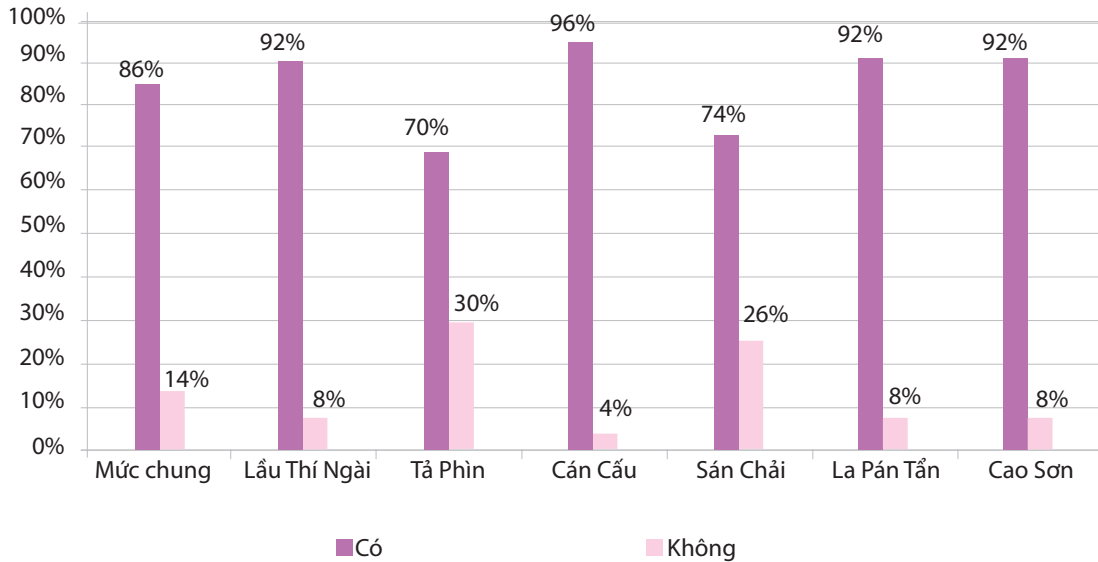
Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKS tại Lào Cai, 2015.

Kết quả trên cho thấy, tỷ lệ chung và tỷ lệ đánh giá cảm nhận từng xã về mục đích của việc ĐKKS là khá trùng hợp và rất cao, không có sự khác biệt nhiều. Đối với các xã thuộc vùng biên, xã có điểm du lịch và thường xuyên có khách nước ngoài đến, xã mà người dân ở xa trung tâm, thì ngoài việc giấy khai sinh

dùng để được cấp thẻ bảo hiểm y tế, cho trẻ em đi học, đi khám/chữa bệnh, nhập hộ khẩu vào gia đình, thì giấy khai sinh còn giúp họ di cư lao động, đi làm và lấy vợ/chồng ở nơi khác.

Về hoạt động truyền thông về ĐKKS

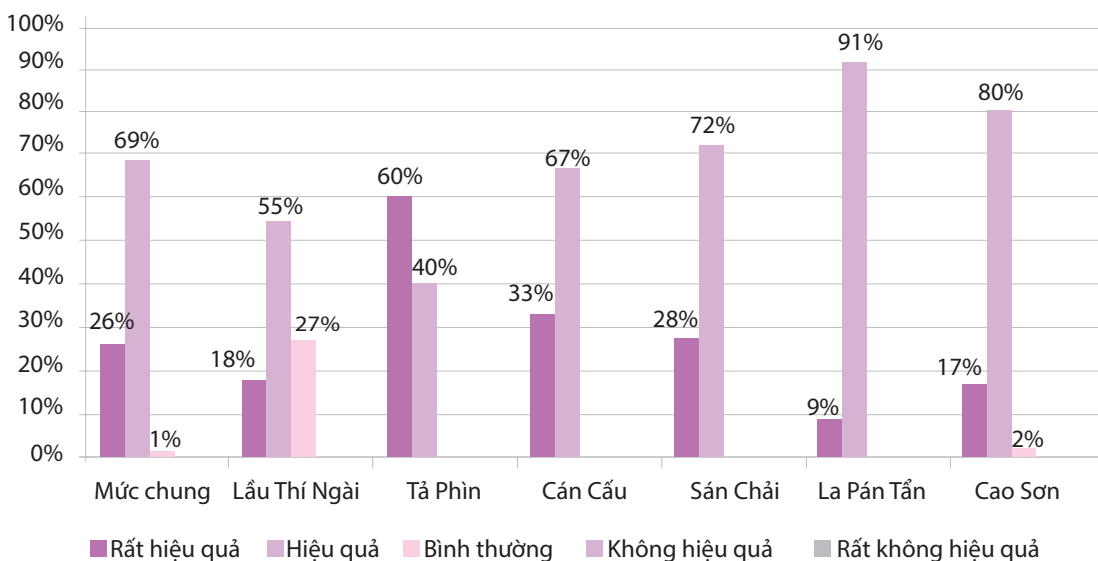
Hình 34: Hoạt động truyền thông về đăng ký khai sinh năm 2014



Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKS tại Lào Cai, 2015.

Kết quả trên cho thấy, đa phần các xã đều làm tốt công tác truyền thông về ĐKKS dưới mọi hình thức, đạt 86%. Tuy nhiên, ở đây có sự khác biệt trong công tác truyền thông tại các xã. Xã có tỷ lệ người trả lời “Có” cao nhất là xã Cán Cấu, 96%, tiếp đến là xã Lầu Thí Ngòi, La Pán Tẩn và Cao Sơn là 92%. Xã có tỷ lệ người trả lời “Không” cao nhất là xã Tá Phìn, 30%, tiếp đến là xã Sán Chải, 26%. Có ba yếu tố được coi là ảnh hưởng đối với người trả lời ở đây đó là giới tính người trả lời, trình độ học vấn/văn hóa và khoảng cách từ nhà đến trụ sở UBND xã. Khi đánh giá về hiệu quả của công tác tuyên truyền, thì có sự khác biệt đáng kể ở từng xã.

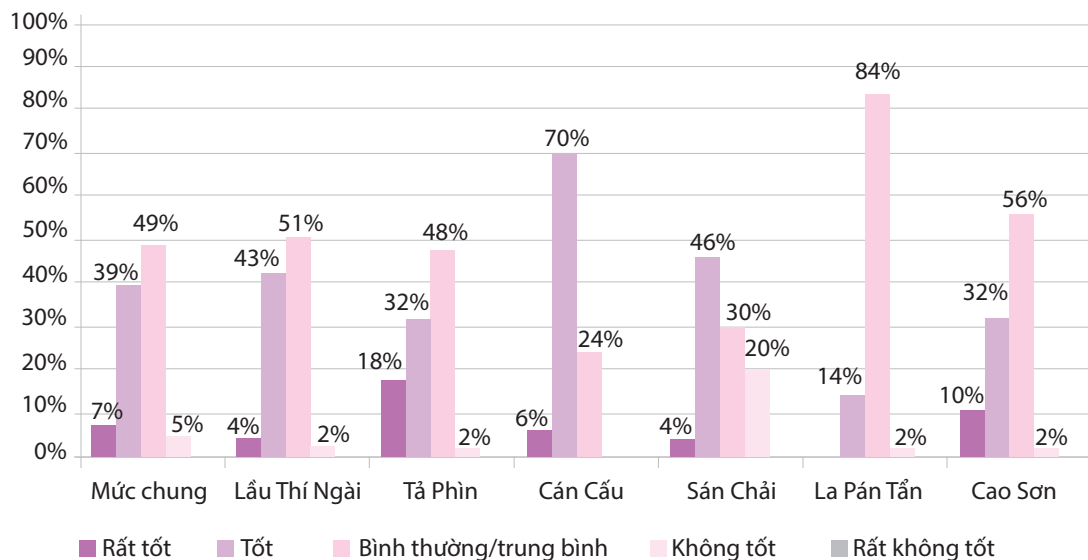
Hình 35: Đánh giá về hiệu quả của công tác truyền thông



Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKS tại Lào Cai, 2015.

Theo kết quả tính toán ở trên, thì tỷ lệ đánh giá công tác truyền thông hiệu quả đạt 69%, rất hiệu quả đạt 26%, mức đánh giá bình thường đạt 5%. Như vậy, không phải ở đâu công tác tuyên truyền tốt đồng nhất với việc thông tin được người dân tiếp nhận và hiểu. Xã Lầu Thí Ngài là xã được đánh giá rất cao về công tác truyền thông. Nhưng chính tại xã Lầu Thí Ngài, người trả lời cho rằng công tác truyền thông ở mức bình thường chiếm khoảng 27%. Bên cạnh đó, xã Cao Sơn cũng có 1 trường hợp cho rằng công tác tuyên truyền thực hiện ở mức bình thường. Trong khi các xã khác đa phần đánh giá mức hiệu quả và rất hiệu quả đạt 100%. Tuy nhiên, khi giải thích về mức đánh giá trên, người trả lời lại có sự phân rã rất khác biệt. Tỷ lệ đánh giá là rất hiệu quả, hiệu quả không có nghĩa là công tác tuyên truyền, truyền thông là tốt. Lý giải nguyên nhân đánh giá có sự khác biệt như vậy là do giới tính người trả lời, trình độ học vấn/văn hóa và khả năng sử dụng tiếng Việt (tiếng phổ thông) của người trả lời.

Hình 36: Thực trạng công tác truyền thông hiện nay

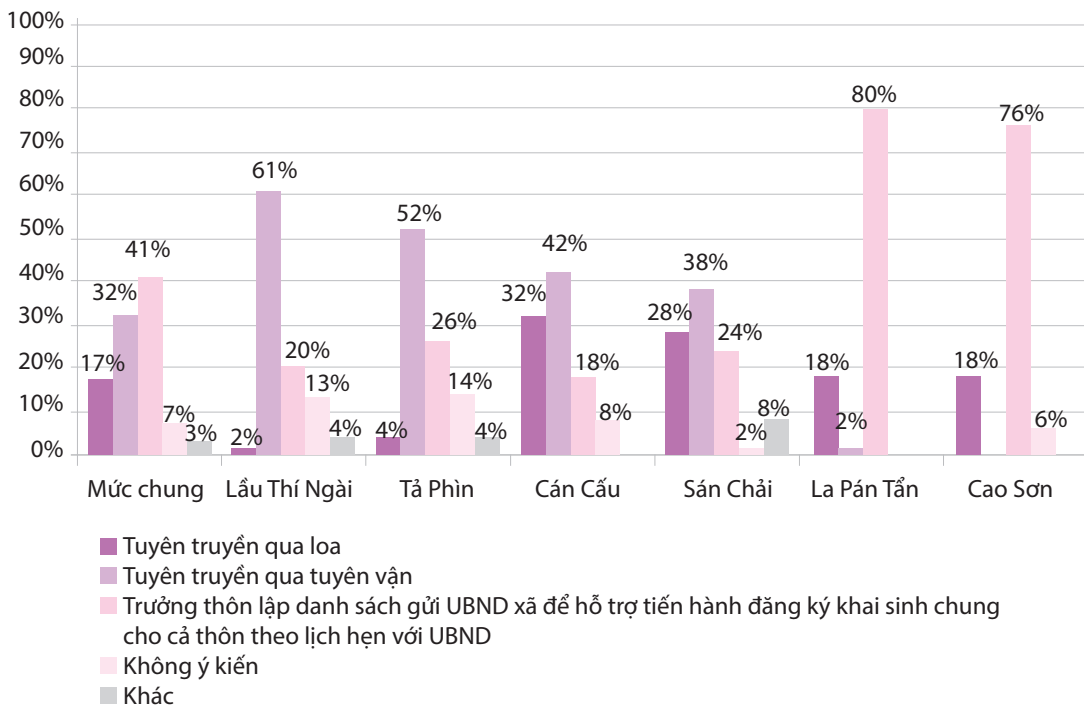


Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKS tại Lào Cai, 2015.

Đa phần các tài liệu tuyên truyền, công tác truyền thông qua hệ thống loa đài đều sử dụng ngôn ngữ duy nhất là tiếng Việt. Do đó, với những người trả lời là nữ giới (ít đi họp tại các cuộc họp ở thôn/bản), trình độ văn hóa/học vấn thấp (đi học dưới lớp 5 hoặc chưa đi học), không biết đọc, không biết viết thì khó có thể hiểu và phân biệt được nội dung thông tin tuyên truyền. Đó là chưa kể đến một số hoạt động tuyên truyền qua việc phát tờ rơi bằng hình ảnh, có thể gây hiểu nhầm, hiểu sai.

Kết quả tính toán cho thấy, tỷ lệ người trả lời đánh giá về thực trạng/tình hình công tác truyền thông ở mức trung bình/bình thường chiếm tới 49%, mức tốt đạt 39%, mức rất tốt khá thấp, chỉ đạt 7% và mức không tốt là 5%. Kết quả tính toán này cũng cho thấy sự khác biệt trong việc đánh giá về thực trạng công tác truyền thông tại các xã. Đây cũng là một “nút thắt” quan trọng cần có biện pháp khắc phục tới đây. Theo đó, tỷ lệ người trả lời đánh giá mức trung bình/bình thường cao nhất ở xã La Pán Tẩn, chiếm 84%, Lầu Thí Ngài là 51%, Cao Sơn là 50%. Tỷ lệ người trả lời đánh giá mức tốt cao nhất ở xã Cán Cấu là 70%, tiếp đến là xã Sán Chải 46%. Tỷ lệ người trả lời đánh giá mức rất tốt là không cao, với mức đánh giá cao nhất ở xã Tá Phìn cũng chỉ đạt 18%. Do vậy, biện pháp để cải thiện, nâng cao hiệu quả, làm tốt hơn công tác truyền thông về công tác ĐKKS đưa ra cần tập trung vào đó là: Tuyên truyền qua loa, tuyên truyền qua tuyên vận, trường thôn lập danh sách gửi UBND xã để hỗ trợ tiến hành ĐKKS chung cho cả thôn theo lịch hẹn của UBND xã.

Hình 37: Kiến nghị về việc tuyên truyền nhằm nâng cao hiệu quả/làm tốt hơn công tác đăng ký khai sinh ở địa phương



Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKS tại Lào Cai, 2015.

Theo kết quả tính toán trên cho thấy, mỗi một xã, người trả lời lại có mong muốn hướng ưu tiên trong việc thực hiện, làm tốt hơn nữa công tác truyền thông về công tác ĐKKS. Tỷ lệ mức chung kiến nghị đưa ra để cải thiện, nâng cao hiệu quả, làm tốt hơn công tác truyền thông về công tác ĐKKS cần tăng cường tuyên truyền qua loa chiếm 17%, tuyên truyền qua tuyên vận là 32%, trưởng thôn lập danh sách gửi UBND xã để hỗ trợ tiến hành ĐKKS chung cho cả thôn theo lịch hẹn của UBND xã là 41%, số không có ý kiến là 7%, số trả lời cho rằng cần tuyên truyền bằng tiếng dân tộc, tổ chức lưu động tại các thôn/bản khi họp thôn/bản ở nhà văn hóa là 8%.

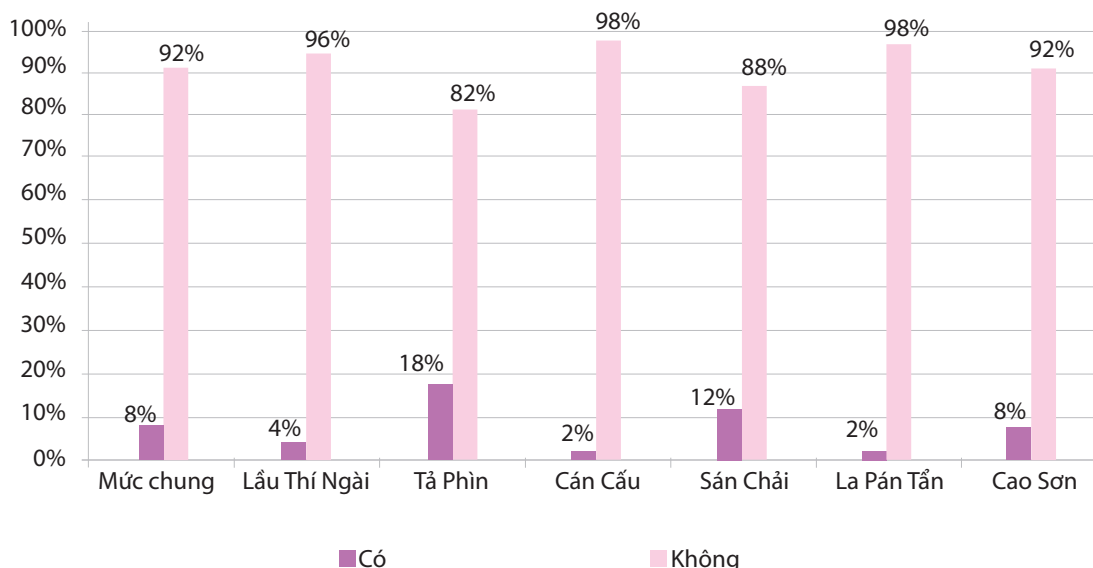
Kết quả này cũng cho thấy sự khác biệt của từng xã trong việc kiến nghị đưa ra để cải thiện, nâng cao hiệu quả, làm tốt hơn công tác truyền thông về công tác ĐKKS. Đối với xã La Pán Tẩn (80%) và xã Cao Sơn (76%) cho rằng cần thực hiện việc trưởng thôn lập danh sách gửi UBND xã để hỗ trợ tiến hành ĐKKS chung cho cả thôn theo lịch hẹn của UBND xã. Còn xã Lầu Thí Ngài (61%) và xã Tá Phìn (52%) cho rằng cần tăng cường công tác tuyên truyền qua tuyên vận.

Đánh giá về dịch vụ ĐKKS lưu động

Việc thực hiện dịch vụ ĐKKS lưu động với hình thức là cán bộ tư pháp xã đến tận thôn/bản để làm ĐKKS cho trẻ em đã được thực hiện ở một số tỉnh trong cả nước. Và ngay tại tỉnh Lào Cai, ở một số xã trước đây cũng thực hiện công việc này¹⁴. Mục tiêu của việc ĐKKS lưu động để đảm bảo quyền được khai sinh của các trẻ em, xóa tình trạng trẻ em đủ tuổi đi học mà vẫn không có giấy khai sinh.

¹⁴ Tỉnh Lào Cai đã thí điểm thực hiện ĐKKS lưu động năm 2003 theo tinh thần Nghị định 83/1998/NĐ-CP, Thông tư số 12/1999/TT-BTP và Đề án 278/TP-HT của Bộ Tư pháp để đảm bảo quyền được khai sinh của các trẻ em.

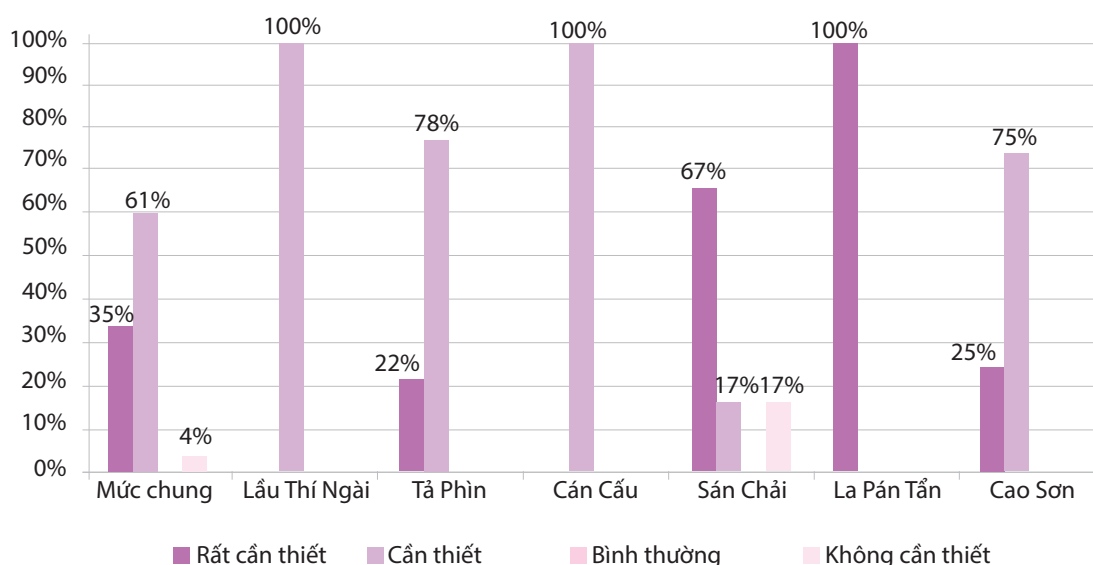
Hình 38: Dịch vụ đăng ký khai sinh lưu động



Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKS tại Lào Cai, 2015.

Theo kết quả trên, thì đa phần (92%) người trả lời đều chưa biết và chưa nghe về dịch vụ ĐKKS lưu động. Một số người trả lời có nghe vì trước đây tại địa phương có thực hiện hoạt động này rồi. Sự khác biệt trong tỷ lệ trả lời ở đây giữa các xã không có ý nghĩa trong việc giải thích về thông tin cũng như thông tin tuyên truyền về công tác ĐKKS. Tuy nhiên, khi đánh giá về sự cần thiết của dịch vụ này cho thấy, đa phần những người trả lời “có nghe và có biết” đánh giá là cần thiết và rất cần thiết (chiếm 96%). Tỷ lệ số ít người trả lời “có nghe và có biết” cho rằng không cần thiết (chiếm 4%) chủ yếu nằm ở xã Sán Chải với lý giải là người đi làm giấy khai sinh phải đến trụ sở xã để làm thủ tục, như vậy mới thể hiện được trách nhiệm công dân.

Hình 39: Đánh giá về dịch vụ đăng ký khai sinh lưu động



Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKS tại Lào Cai, 2015.

Lý giải cho việc cần thiết sử dụng dịch vụ ĐKKS lưu động là bởi người trả lời đa phần là những người ở xa UBND xã, ngay việc sinh đẻ họ còn sinh ở nhà, thì đến xã để làm thủ tục ĐKKS “đúng hạn” là rất khó. Đó là chưa kể khả năng họ có thể tự làm hay không; hay những thủ tục họ phải chuẩn bị mang theo khi đi làm giấy khai sinh là một vấn đề.

Về biện pháp cải thiện dịch vụ ĐKKS

Bảng 10: Mong muốn NHẤT để cải thiện dịch vụ đăng ký khai sinh

CHỈ TIÊU	MỨC CHUNG	PHÂN CHIA THEO CÁC XÃ KHẢO SÁT, ĐIỀU TRA					
		Lầu Thí Ngòi	Tả Phìn	Cán Cấu	Sán Chải	La Pán Tấn	Cao Sơn
Đơn giản hóa thủ tục hành chính	20%	2%	26%	30%	22%	0%	37%
Tiến hành đăng ký khai sinh lưu động	17%	15%	10%	28%	16%	14%	16%
Đẩy mạnh công tác truyền thông	24%	37%	44%	8%	26%	14%	18%
Không còn tình trạng phải đưa tiền phong bì cho nhân viên UBND xã	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Cán bộ UBND xã giải thích, hướng dẫn cho người dân rõ ràng, cụ thể hơn	32%	41%	18%	24%	28%	68%	12%
Cán bộ UBND xã vui vẻ niềm nở ân cần với người dân	6%	4%	2%	6%	4%	4%	16%
Khác	1%	0%	0%	4%	4%	0%	0%

Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKS tại Lào Cai, 2015.

Kết quả trên cho thấy sự khác biệt ở mỗi xã trong việc đưa ra các giải pháp cải thiện đối với dịch vụ ĐKKS. Theo đó, xã La Pán Tấn (68%), xã Lầu Thí Ngòi (41%) người trả lời cho rằng để cải thiện dịch vụ ĐKKS thì cán bộ UBND xã giải thích, hướng dẫn cho người dân rõ ràng, cụ thể hơn; xã Tả Phìn (44%) người trả lời mong muốn cần đẩy mạnh công tác truyền thông; xã Cao Sơn (37%) người trả lời mong muốn đơn giản hóa thủ tục hành chính; xã Cán Cấu cần thực hiện đơn giản hóa thủ tục hành chính (30%), tiến hành ĐKKS lưu động (28%); xã Sán Chải (28%) người trả lời mong muốn cán bộ UBND xã giải thích, hướng dẫn cho người dân rõ ràng, cụ thể hơn, (26%) cần đẩy mạnh công tác truyền thông.

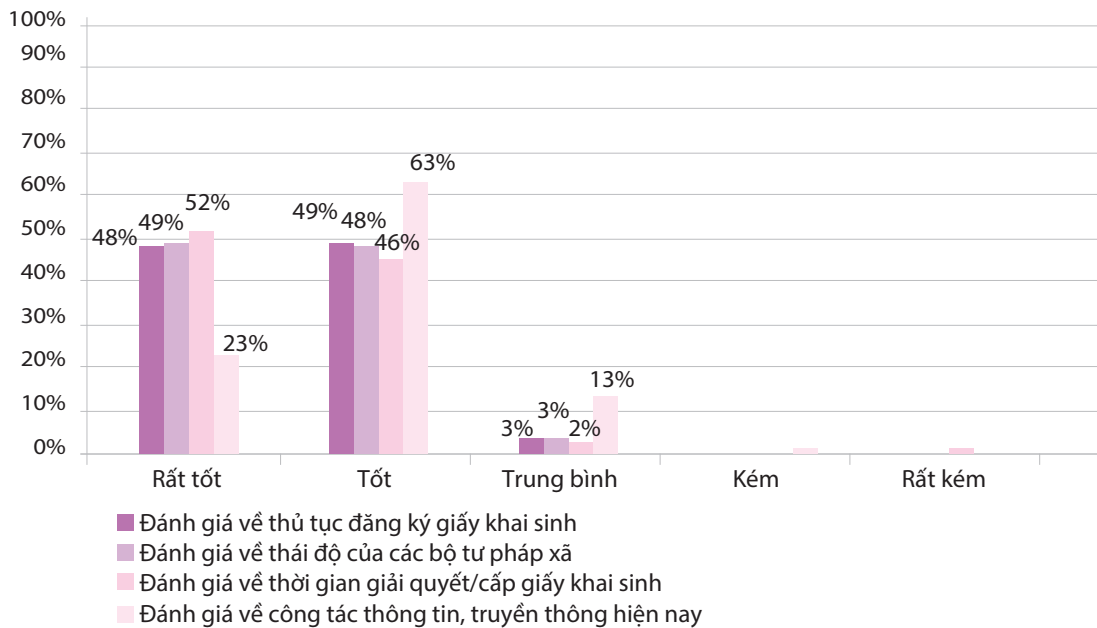
Với mức đánh giá chung, thì tới đây, để cải thiện dịch vụ ĐKKS thì cán bộ UBND xã giải thích, hướng dẫn cho người dân rõ ràng, cụ thể hơn (32%); đẩy mạnh công tác truyền thông (24%); đơn giản hóa thủ tục hành chính (20%) và thí điểm thực hiện ĐKKS lưu động (17%).

5. Đánh giá chung của người sử dụng dịch vụ

Đánh giá chung

Nhìn chung, qua kết quả khảo sát, người sử dụng dịch vụ ĐKKS đều đánh giá cao về trình tự thủ tục ĐKKS đơn giản, dễ hiểu; thái độ của cán bộ xã trong việc hướng dẫn làm thủ tục ĐKKS cho trẻ em luôn niềm nở, nhiệt tình; thời gian giải quyết/cấp giấy khai sinh là nhanh; công tác thông tin tuyên truyền hiện nay về việc ĐKKS tại xã được thực hiện tốt.

Hình 40: Cảm nhận chung về dịch vụ đăng ký khai sinh



Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKS tại Lào Cai, 2015.

Theo kết quả tính toán trên, đa phần người trả lời đều đánh giá cao và hài lòng với dịch vụ ĐKKS cho trẻ em ở xã. Nếu như lấy mốc đánh giá sự hài lòng chung như mục tiêu của Đề án “Đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của hệ thống chính trị trên địa bàn tỉnh Lào Cai” ban hành kèm Quyết định số 307-QĐ/TU ngày 15 tháng 11 năm 2011 đưa ra là “Phấn đấu đến năm 2015, lượng thời gian giải quyết các công việc của cá nhân, tổ chức tại cơ quan hành chính nhà nước đều được rút ngắn so với năm 2010. Cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” được triển khai ở 100% ở các sở, ngành, UBND các huyện, thành phố và các xã; “một cửa liên thông” hiện đại được triển khai ở các huyện, thành phố. Sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với dịch vụ do cơ quan hành chính cung cấp đạt mức 70% vào năm 2015”¹⁵ thì kết quả hình trên cho thấy, mức độ đánh giá hài lòng chung của người được khảo sát từ mức 7/10 điểm trở lên (cảm nhận đánh giá là tốt trở lên) chiếm tỷ lệ khá cao, đạt trên 85%. Trong đó, mức đánh giá hài lòng về thời gian giải quyết/cấp giấy khai sinh là cao nhất, với mức hài lòng đánh giá là 98%; mức đánh giá hài lòng về công tác thông tin tuyên truyền hiện nay về việc ĐKKS tại xã thấp nhất, tuy vẫn ở mức khá cao, với mức hài lòng đánh giá là 86%.

Lý giải cho việc đánh giá mức hài lòng của người khảo sát về công tác thông tin tuyên truyền hiện nay về việc ĐKKS tại xã ở mức thấp là vì đa phần dân cư sống ở xa trụ sở Ủy ban nhân dân xã, cũng như nhà văn hóa xã, nên việc tuyên truyền qua hệ thống loa, đài của xã hay thôn bản nhiều khi không đến được với người dân. Đó chưa kể đến thời điểm tuyên truyền, khi người dân đi làm nương, rẫy thì thông tin tuyên truyền dường như không có tác dụng nhiều. Bên cạnh đó, ở đây có sự tác động của người trả lời là mẹ của trẻ em được khai sinh. Thông thường, phụ nữ thì ít đi họp, nên việc đánh giá về công tác thông tin tuyên truyền nhiều khi mang tính cảm tính. Người mẹ chỉ nghe thông tin chủ yếu qua người khác hoặc từ cô giáo trong bản khi con đến tuổi chuẩn bị đi mẫu giáo và đi học lớp 1. Và cũng còn 1 lý do nữa cũng có thể giải thích ở đây, đó là do trình độ học vấn của người dân. Khi khả năng sử dụng tiếng Việt (tiếng phổ thông) còn hạn chế, thì việc tuyên truyền bằng tiếng phổ thông sẽ không có tác dụng nhiều đối với người dân, đa phần là người dân tộc thiểu số.

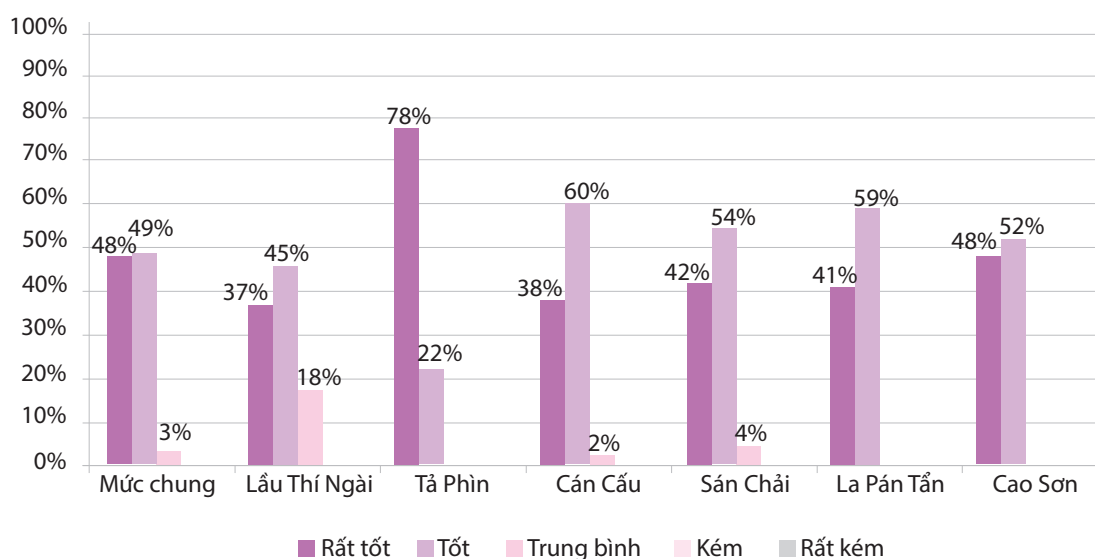
So sánh đánh giá chung của người được phỏng vấn về dịch vụ ĐKKS cho trẻ em với đánh giá về trình tự thủ tục ĐKKS; thái độ của cán bộ xã trong việc hướng dẫn làm thủ tục ĐKKS; thời gian giải quyết/cấp giấy khai sinh; công tác thông tin tuyên truyền hiện nay về việc ĐKKS tại xã thì có sự khác biệt đáng kể. Cụ thể như:

¹⁵ Ủy ban nhân dân tỉnh Lào Cai (2011): Quyết định số 307-QĐ/TU ngày 15 tháng 11 năm 2011 về phê duyệt Đề án “Đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của hệ thống chính trị trên địa bàn tỉnh Lào Cai”.

Về đánh giá về thủ tục ĐKKKS:

Kết quả tính toán cho thấy, 97% người trả lời phỏng vấn đánh giá mức hài lòng là tốt trở lên. Xã Cao Sơn, La Pán Tẩn, Tả Phìn, tỷ lệ này chiếm tới 100%. Trong khi đó, xã có tỷ lệ thấp hơn là xã Lầu Thí Ngài, tỷ lệ đánh giá mức hài lòng từ tốt trở lên chỉ đạt 82%. Từ quan sát thực tiễn cho thấy, giải thích cho việc này có sự ảnh hưởng lớn từ cách ứng xử, giải thích và làm việc của cán bộ tư pháp xã. Ở xã nào, cán bộ tư pháp giải thích tận tình, ứng xử niềm nở, hỗ trợ và giúp đỡ người dân thì mức độ hài lòng là rất cao. Điều này khá phù hợp với đặc điểm của các xã vùng núi, khó khăn, khi mà khoảng cách từ nhà người dân đến trụ sở Ủy ban nhân dân xã còn khá xa, thêm vào đó là việc hạn chế trong sử dụng ngôn ngữ tiếng phổ thông (tiếng Việt) trong việc làm thủ tục hành chính theo quy định của Nhà nước trong việc ĐKKKS.

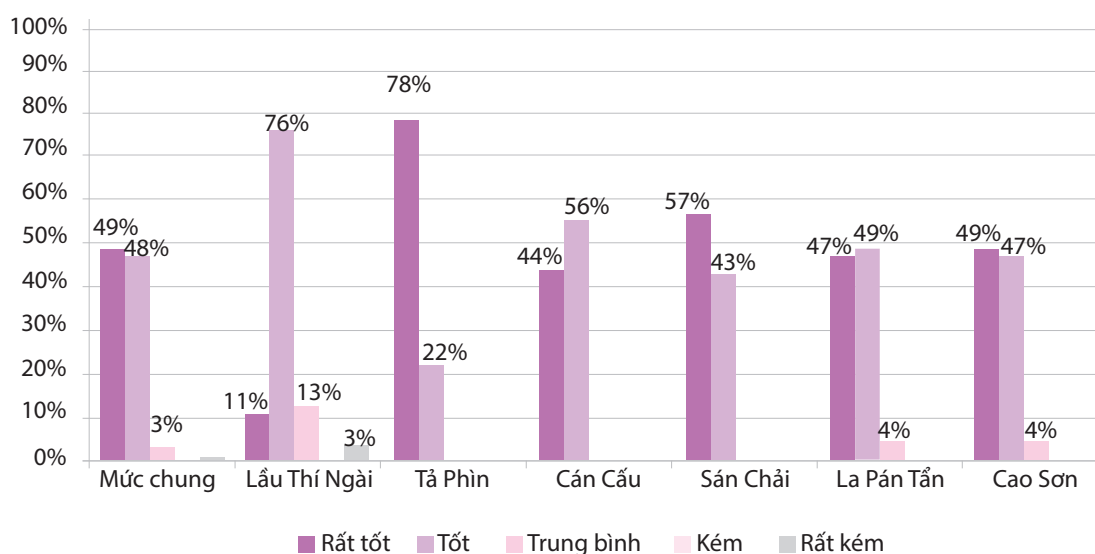
Hình 41: Đánh giá về thủ tục đăng ký khai sinh



Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKKS tại Lào Cai, 2015.

Đánh giá về thái độ của các bộ tư pháp xã:

Hình 42: Đánh giá về thái độ của các bộ tư pháp xã

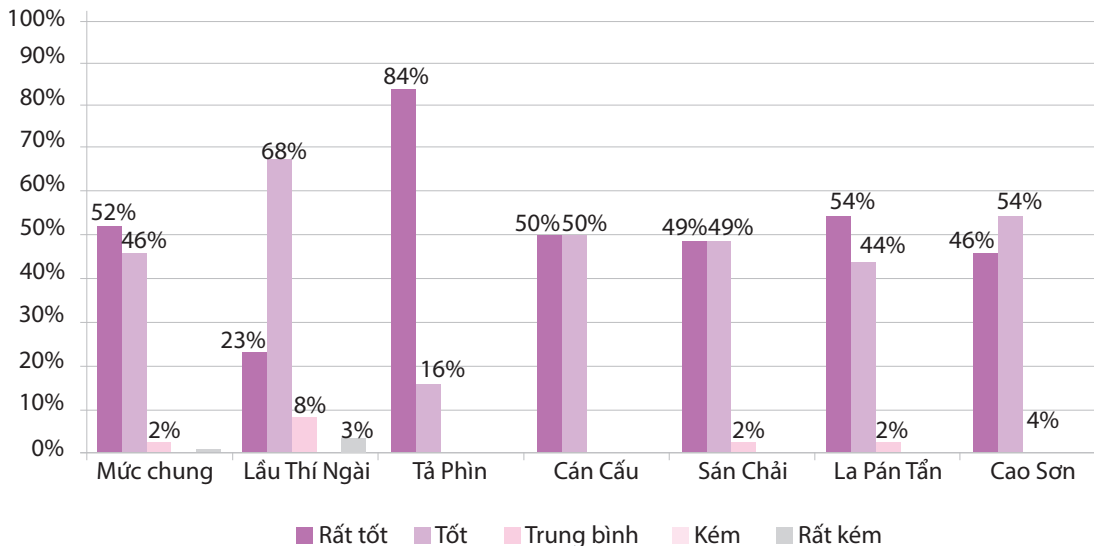


Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKKS tại Lào Cai, 2015.

Kết quả tính toán cho thấy, đa phần người trả lời đều đánh giá thái độ ứng xử của cán bộ xã (cán bộ tư pháp) là nhiệt tình, niềm nở, tận tình giúp đỡ người dân, với mức hài lòng (từ tốt trở lên) đạt 97%. Tỷ lệ cảm nhận đánh giá của người dân về thái độ ứng xử của cán bộ xã có sự khác biệt đáng kể giữa các xã. Xã Tả Phìn, Cán Cấu, Sán Chải tỷ lệ đạt 100%; các xã Lầu Thí Ngòi, Cao Sơn và La Pán Tẩn có tỷ lệ thấp hơn, nhưng rất cao, với tỷ lệ cảm nhận đánh giá tương ứng là: 77%, 96% và 96%.

Đánh giá về thời gian giải quyết/cấp giấy khai sinh:

Hình 43: Đánh giá về thời gian giải quyết/cấp giấy khai sinh



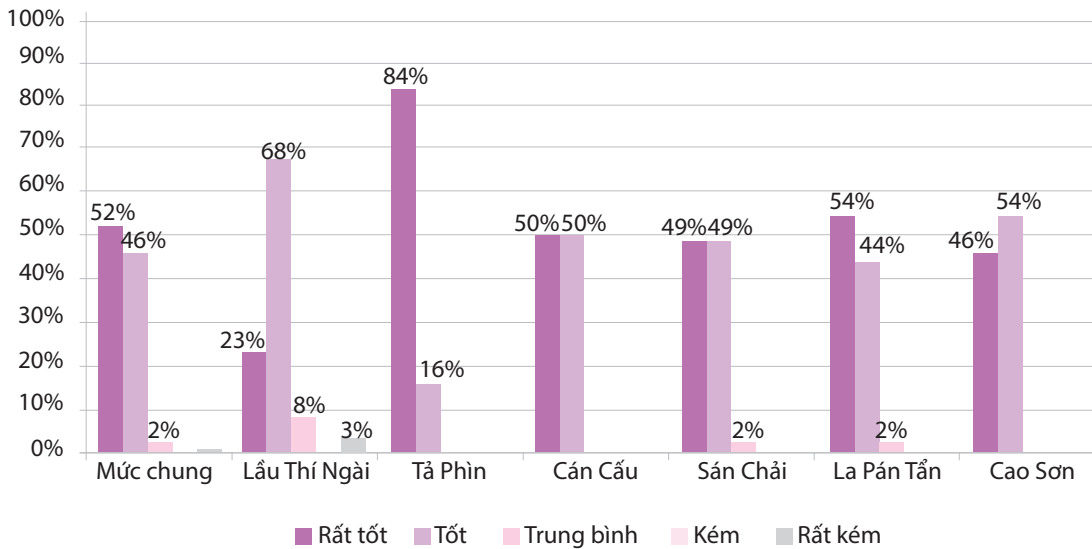
Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKS tại Lào Cai, 2015.

Kết quả tính toán cho thấy có sự khác biệt đáng kể về cảm nhận, đánh giá của người trả lời phỏng vấn về việc đánh giá thời gian giải quyết/cấp giấy khai sinh. Các xã như Tả Phìn, Cán Cấu, Cao Sơn, tỷ lệ đánh giá hài lòng (từ tốt trở lên) đạt 100%; xã Lầu Thí Ngòi có tỷ lệ đánh giá hài lòng với thời gian giải quyết/cấp giấy khai sinh là thấp hơn, chiếm khoảng 89%. Đối với các xã, tỷ lệ đánh giá rất hài lòng (rất tốt) đều đạt tỷ lệ ở mức trên, dưới 50%. Nhưng riêng đối với xã Tả Phìn, tỷ lệ này đạt cao nhất, 84%.

Đánh giá về công tác thông tin, truyền thông hiện nay:

Kết quả tính toán cho thấy, đánh giá của người trả lời phỏng vấn về công tác thông tin, truyền thông hiện nay về việc ĐKKS có sự khác biệt giữa các xã khảo sát. Đây là chỉ tiêu phản ánh sự khác biệt và ảnh hưởng của giới tính, trình độ văn hóa/học vấn đến kết quả đánh giá.

Hình 44: Đánh giá về công tác thông tin, truyền thông hiện nay



Nguồn: Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKS tại Lào Cai, 2015.

Như vậy, tỷ lệ đánh giá chung của người khảo sát cho rằng, mức độ thông tin tuyên truyền về việc ĐKKS tại xã đạt mức tốt trở lên chiếm 87%. Sự khác biệt trong việc đánh giá tính đầy đủ, thường xuyên đối với thông tin tuyên truyền về việc ĐKKS tại xã thể hiện: xã có tỷ lệ đánh giá cao là xã Cán Cấu (98%); xã Cao Sơn và xã La Pán Tẩn (96%). Trong khi đó, xã Lầu Thí Ngòi thì đánh giá là thấp, chỉ đạt mức 59%.

III. KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

1. Kết luận

Kết quả chung cho thấy: Các xã lựa chọn đều là những xã khó khăn, tỷ lệ hộ nghèo tham gia khảo sát này ở mức khá cao, khoảng 49%; tỷ lệ người trả lời là người dân tộc H Mông là chủ yếu, chiếm khoảng 91%; có khoảng trên 95% người trả lời có quan hệ với trẻ em được khai sinh là cha mẹ; số trẻ em sinh ra tại nhà chiếm tỷ lệ khá cao (76%). Đa phần người trả lời phỏng vấn cho biết giấy khai sinh vẫn được giữ tại nhà, chiếm 97%; tỷ lệ giấy khai sinh còn nguyên vẹn chiếm tỷ lệ khá cao, đạt 98%. Tỷ lệ trẻ em có thẻ bảo hiểm y tế trong năm 2014 là 45%.

Đánh giá về mức độ tiếp cận của người sử dụng dịch vụ

Việc tiếp cận cơ học của dịch vụ ĐKKS cho trẻ em là dễ dàng, đa phần khoảng cách từ nhà người trả lời phỏng vấn đến trụ sở UBND xã làm ĐKKS từ 1 - 5 km (chiếm khoảng 63%), với phương tiện chủ yếu được sử dụng là xe máy (chiếm 78%), thời gian từ nhà đến trụ sở UBND xã dưới 30 phút (chiếm khoảng 83%).

Về các thủ tục, giấy tờ cần chuẩn bị để làm thủ tục ĐKKS: Đa phần người trả lời cho biết họ biết được các giấy tờ, thủ tục để đăng ký làm giấy khai sinh cho trẻ em chủ yếu là thông qua hướng dẫn của cán bộ UBND xã/tư pháp xã (chiếm 75%), với tỷ lệ đánh giá mức độ hài lòng và rất hài lòng với sự hướng dẫn của cán bộ UBND xã/tư pháp xã đạt 98%.

Về các thủ tục phải nộp: Có khoảng 23% tỷ lệ số trẻ em được sinh ra tại cơ sở y tế thì số trẻ em được cấp giấy chứng sinh là 44%. Đối với các trẻ em khi sinh tại các cơ sở y tế mà không được cấp giấy chứng sinh hoặc sinh tại nhà thì tỷ lệ chung về mẫu giấy cam đoan về việc sinh, chiếm đa số, do cán bộ UBND xã cung cấp là 61%. Tỷ lệ người trả lời phỏng vấn cho rằng họ tự viết giấy cam đoan là 48% trong tổng số những người phải thực hiện thủ tục viết giấy cam đoan. Nguyên nhân chính lý giải cho việc không tự viết giấy cam đoan về việc sinh được giải thích đó là không biết chữ (30%); muốn nhờ người khác giúp với tâm lý sợ khai sai (10%) và lý do khác (cán bộ tư pháp xã không yêu cầu, không cần phải làm) chiếm 60%. Tỷ lệ hài lòng và rất hài lòng khi người trả lời nhờ cán bộ UBND xã viết giấy cam đoan về việc sinh đạt mức chung là 95%.

Về các thủ tục xuất trình: Đa phần người trả lời cho biết cha và mẹ trẻ em có giấy chứng nhận kết hôn (chiếm 82%). Số người trả lời cha và mẹ của trẻ em không có giấy chứng nhận kết hôn (18%) đến thời điểm trẻ em sinh ra thì tỷ lệ cha và mẹ của trẻ em đã đủ tuổi đăng ký kết hôn (cha từ 20 tuổi, mẹ từ 18 tuổi trở lên) chiếm tỷ lệ khá cao là 87%. Có 97% người trả lời sẵn sàng nộp bản sao/phô tô sổ hộ khẩu của cha, mẹ trẻ em khi đi làm thủ tục ĐKKS cho trẻ em. Gần 96% sẵn sàng nộp một bản sao/phô tô giấy CMND để làm thủ tục ĐKKS. Khoảng 81% người trả lời cho rằng có phải nộp bản sao/phô tô giấy CMND khi đi làm giấy khai sinh cho trẻ em.

Về mẫu tờ khai giấy khai sinh: Gần 99% tờ khai giấy khai sinh do cán bộ UBND xã (bộ phận một cửa) cung cấp. Có 72% người đi làm thủ tục ĐKKS tự viết vào mẫu tờ khai giấy khai sinh. 98% người trả lời cho rằng người khai giúp tờ khai giấy khai sinh là cán bộ UBND xã. 100% người trả lời là hài lòng và rất hài lòng với việc nhờ cán bộ UBND xã khai giúp tờ khai giấy khai sinh.

Đánh giá về việc sử dụng dịch vụ

Về hồ sơ thủ tục nộp để ĐKKS cho trẻ em: Khoảng 72% người đi làm thủ tục ĐKKS tự viết vào mẫu tờ khai ĐKKS, số còn lại (28%) nhờ cán bộ UBND xã khai giúp, trong đó 100% người trả lời là hài lòng và rất hài lòng với việc nhờ cán bộ UBND xã khai giúp tờ khai giấy khai sinh. Gần 99% người trả lời cho biết là nộp đủ thủ tục để ĐKKS cho trẻ em.

Về ngày cấp giấy khai sinh: Có 86% người trả lời cho rằng đến ngày hẹn, cán bộ xã có cấp giấy khai sinh cho trẻ em. Còn 14% khi đi làm thủ tục ĐKKK thì lấy ngay, không phải chờ đợi.

Về thời gian chờ đợi mỗi lần đến trụ sở UBND xã: Có khoảng 61% người trả lời cho rằng họ phải chờ đợi mỗi lần đến trụ sở UBND xã, với 65% người trả lời lý do phải chờ đợi là theo thứ tự người đến đăng ký làm việc; 18% là lý do khác như chờ đợi cán bộ xã làm thủ tục cấp giấy khai sinh, quên giấy chứng sinh ở nhà nên phải về lấy; 10% là do cán bộ phụ trách (tư pháp/hộ tịch) bận họp; 6% là lý do phải chờ đợi theo thứ tự người đến đăng ký làm việc; 2% là lý do cán bộ phụ trách (tư pháp/hộ tịch) đi vắng.

Về thái độ ứng xử của cán bộ UBND xã trong quá trình ĐKKK: Có 98% người trả lời đánh giá là tốt và rất tốt với các lý do giải thích đó là cán bộ UBND xã hướng dẫn tận tình, đối xử tốt, nhiệt tình giúp đỡ, nói chuyện nhẹ nhàng và rất hài lòng về quá trình làm việc của cán bộ trong quá trình ĐKKK. Khoảng 96% người trả lời phỏng vấn đánh giá tốt và rất tốt về thủ tục hành chính trong cả quá trình ĐKKK cho trẻ em. Đa phần người trả lời cảm nhận về thủ tục hành chính trong quá trình ĐKKK cho trẻ em là đơn giản/nhanh chóng (chiếm 49%) và bình thường (chiếm 44%).

Đánh giá về chi phí sử dụng dịch vụ

Về thực trạng việc ĐKKK cho trẻ em: Tỷ lệ ĐKKK cho trẻ em đúng hạn là 55%, quá hạn là 45%.

Về mức chi phí nộp phạt đăng ký quá hạn: Đa phần người trả lời đều cho rằng không phải nộp phạt khi đi làm ĐKKK. Duy nhất chỉ có 1 trường hợp ở xã Cao Sơn phải nộp phạt với chi phí là 28.000 đồng và khoản nộp phạt này do cán bộ UBND xã thông báo trước khi sử dụng dịch vụ, và người nộp phạt cho đây là chi phí trung bình so với nguồn thu nhập của gia đình.

Về chi phí sao/phô tô: Có 35% phải nộp chi phí cho việc phô tô 3 loại giấy tờ bao gồm phô tô sổ hộ khẩu, giấy chứng nhận kết hôn và giấy CMND. Tỷ lệ mức nộp dưới 20.000 đồng chiếm tỷ lệ đa số, khoảng 93%. Có 83% người trả lời đều cho đây là mức bình thường/trung bình so với mức sống/mức thu nhập của hộ gia đình.

Đối với chi phí bồi dưỡng cho việc ĐKKK: Kết quả cho thấy, 100% người phỏng vấn trả lời không phải chi trả/bỏ chi phí để bồi dưỡng/lót tay/phong bì cho cán bộ khi làm thủ tục ĐKKK.

Đánh giá về các kiến nghị

Về tầm quan trọng và sự cần thiết của giấy khai sinh: Có 99,33% người trả lời phỏng vấn đều cho biết giấy khai sinh là rất cần thiết cho trẻ em. Đa phần người trả lời đều cho rằng giấy khai sinh để trẻ em được cấp thẻ bảo hiểm y tế (chiếm 95%), cho trẻ em đi học (chiếm 99%), đi khám/chữa bệnh (chiếm 94%), nhập hộ khẩu (chiếm 68%); các lý do khác như được đi đây đi đó, được mang họ của cha/bố, được đi làm xa, chứng minh quyền sinh ra và quyền công dân của mình chiếm khoảng 4%.

Về hoạt động truyền thông về ĐKKK: Có 86% người trả lời cho rằng xã đã làm tốt công tác truyền thông về ĐKKK dưới mọi hình thức. Tỷ lệ đánh giá công tác truyền thông hiệu quả đạt 69%, rất hiệu quả đạt 26%, mức đánh giá bình thường đạt 5%. Tỷ lệ người trả lời đánh giá về thực trạng/tình hình công tác truyền thông ở mức trung bình/bình thường chiếm tới 49%, mức tốt đạt 39%, mức rất tốt khá thấp, chỉ đạt 7% và mức không tốt là 5%. Tỷ lệ mức chung kiến nghị đưa ra để cải thiện, nâng cao hiệu quả, làm tốt hơn công tác truyền thông về công tác ĐKKK cần: (1) Trưởng thôn lập danh sách gửi UBND xã để hỗ trợ tiến hành ĐKKK chung cho cả thôn theo lịch hẹn của UBND xã là 41%; (2) Tuyên truyền qua tuyên vận là 32%; (3) Tuyên truyền qua loa chiếm 17%; (4) Cần tuyên truyền bằng tiếng dân tộc và tổ chức lưu động tại các thôn/bản khi họp thôn/bản ở nhà văn hóa là 8%; (5) Số không có ý kiến là 7%.

Đánh giá về dịch vụ ĐKKK lưu động: Có 92% người trả lời đều chưa biết và chưa nghe về dịch vụ ĐKKK lưu động. Tuy nhiên, khi đánh giá về sự cần thiết của dịch vụ này cho thấy, đa phần những người trả lời “có nghe và có biết” đánh giá là cần thiết và rất cần thiết (chiếm 96%).

Về biện pháp cải thiện dịch vụ ĐKKK: Với mức đánh giá chung, thì tới đây, để cải thiện dịch vụ ĐKKK thì cán bộ UBND xã giải thích, hướng dẫn cho người dân rõ ràng, cụ thể hơn (32%); đẩy mạnh công tác truyền thông (24%); đơn giản hóa thủ tục hành chính (20%) và thí điểm thực hiện ĐKKK lưu động (18%).

Đánh giá về cảm nhận chung của người sử dụng dịch vụ

Mức độ đánh giá hài lòng chung của người được khảo sát từ mức 7/10 điểm trở lên (cảm nhận đánh giá là tốt trở lên) chiếm tỷ lệ khá cao, đạt trên 85%. Trong đó, mức đánh giá hài lòng về thời gian giải quyết/cấp giấy khai sinh là cao nhất, với mức hài lòng đánh giá là 98%; mức đánh giá hài lòng về công tác thông tin tuyên truyền hiện nay về việc ĐKKK tại xã thấp nhất, tuy vẫn ở mức khá cao, với mức hài lòng đánh giá là 86%.

2. Khuyến nghị

Mục tiêu trước mắt, giúp gia đình, cộng đồng, cán bộ lãnh đạo chuyển đổi mạnh mẽ về nhận thức, sự quan tâm đến trẻ em, quyền trẻ em, sự cần thiết phải ĐKKK cho trẻ em; bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ làm công tác tư pháp, hộ tịch; hỗ trợ một số thủ tục pháp lý để tiến hành ĐKKK cho số trẻ em chưa ĐKKK còn tồn đọng trong những năm qua để không còn tình trạng đăng ký quá hạn nữa.

Về lâu dài, từng bước thúc đẩy và nâng cao trách nhiệm của gia đình, để gia đình tự giác ĐKKK cho trẻ em theo đúng luật định nhằm đảm bảo quyền ĐKKK trẻ em, trên cơ sở có được đội ngũ cán bộ tư pháp, hộ tịch đủ về số lượng, vững về chuyên môn, nghiệp vụ.

Với kết quả và những phát hiện trong nghiên cứu ở trên, để cải thiện và nâng cao chất lượng về dịch vụ ĐKKK cho trẻ em những năm tới, nhóm tư vấn đưa ra một số khuyến nghị như sau:

2.1. Đối với cấp Trung ương

Tăng cường công tác tuyên truyền về việc thực hiện ĐKKK đúng hạn cho trẻ em nhằm đảm bảo quyền lợi cho trẻ em và thể hiện trách nhiệm của cha mẹ trong việc thực hiện quyền trẻ em.

Hoạt động tuyên truyền có thể lồng ghép vào các chương trình tuyên truyền phổ biến, các chương trình truyền thông nhân dịp kỷ niệm các ngày Lễ lớn như ngày Quốc tế Thiếu nhi 1/6, ngày Khai trường, ngày Gia đình Việt Nam (28/6),...

Thống nhất việc tuyên truyền và thực hiện Nghị định số 110/2013/NĐ-CP ngày 24 tháng 9 năm 2013 của Chính phủ quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bổ trợ tư pháp, hành chính tư pháp, hôn nhân và gia đình, thi hành án dân sự, phá sản doanh nghiệp, hợp tác xã. Trong đó đặc biệt lưu ý khoản 1, Điều 27. Hành vi vi phạm quy định về ĐKKK “Cảnh cáo đối với người có trách nhiệm ĐKKK cho trẻ em mà không thực hiện việc đăng ký đúng thời hạn quy định”; Nghị định số 67/2015/NĐ-CP ngày 14 tháng 8 năm 2015 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 110/2013/NĐ-CP ngày 24/9/2013 quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bổ trợ tư pháp, hành chính tư pháp, hôn nhân và gia đình, thi hành án dân sự, phá sản doanh nghiệp và hợp tác xã (Nghị định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/10/2015).

Như vậy sẽ thống nhất chung trong cách tuyên truyền và thực hiện xử lý vi phạm khi ĐKKK quá hạn, tránh tình trạng xã này xử lý phạt, xã kia không xử lý.

Cần có hướng dẫn và thực hiện tuyên truyền và áp dụng Thông tư liên tịch số 05/2015/TTLT-BTP-BCA-BYT ngày 15 tháng 5 năm 2015 của Bộ Tư pháp, Bộ Công an, Bộ Y tế về việc hướng dẫn thực hiện liên thông các thủ tục hành chính về ĐKKK, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi, có hiệu lực thi hành từ kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2015.

Có như vậy, việc thực hiện liên thông 3 thủ tục hành chính về ĐKKS, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi mới có sự thống nhất và áp dụng chung cho toàn quốc, không riêng gì đối với các xã thuộc vùng khó khăn.

Tiếp tục thực hiện việc tuyên truyền thực hiện Luật Bảo hiểm y tế năm 2008 đối với cán bộ ngành tư pháp, trong đó có chú ý đến các Điều khoản liên quan đến Thẻ bảo hiểm y tế đối với trẻ em dưới 6 tuổi như Điều 12. Đối tượng tham gia bảo hiểm y tế, Điều 13. Mức đóng và trách nhiệm đóng bảo hiểm y tế, Điều 15. Phương thức đóng bảo hiểm y tế, Điều 17. Cấp thẻ bảo hiểm y tế và Điều 22. Mức hưởng bảo hiểm y tế. Có như vậy mới khắc phục tình trạng trẻ em sử dụng giấy khai sinh đi khám chữa bệnh, giúp các cơ sở y tế có căn cứ để tổng hợp, quyết toán và lập dự toán kinh phí hàng năm.

Quy định rõ việc các cơ sở y tế, trạm y tế phải cung cấp giấy chứng sinh cho trẻ em sau khi sinh và yêu cầu bố mẹ trẻ em hoặc người chăm sóc xác nhận việc nhận giấy chứng sinh này.

2.2. Đối với tỉnh Lào Cai

2.2.1. Đối với UBND tỉnh

Cần ban hành quy chế phối hợp giữa Sở Tư pháp, Sở Y tế và Sở Công an tỉnh trong việc thực hiện và áp dụng Thông tư liên tịch số 05/2015/TTLT-BTP-BCA-BYT ngày 15 tháng 5 năm 2015 của Bộ Tư pháp, Bộ Công an, Bộ Y tế về việc hướng dẫn thực hiện liên thông các thủ tục hành chính về ĐKKS, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi. Ví dụ:

Quy định Sở Tư pháp là đơn vị chủ trì, đầu mối để thực hiện Thông tư này áp dụng trên toàn tỉnh Lào Cai.

Quy chế phối hợp này cũng quy định rõ thời gian ĐKKS với thời gian thực hiện cung cấp thẻ bảo hiểm y tế và kết quả đăng ký nhập hộ khẩu cho trẻ em vào hộ khẩu của cha mẹ trẻ.

Xây dựng quy chế phối hợp giữa Sở Tư pháp và Bảo hiểm xã hội tỉnh trong việc thực hiện, cấp/phát Thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi theo như Luật Bảo hiểm y tế năm 2008 đã quy định.

Cần tăng cường công tác tuyên truyền về việc thực hiện ĐKKS cho trẻ em để đảm bảo quyền lợi, quyền công dân cho trẻ em khi được sinh ra.

Hỗ trợ tăng cường năng lực cho cán bộ hoạt động trong lĩnh vực bảo vệ trẻ em tại tỉnh để xây dựng hệ thống bảo vệ trẻ em dựa vào cộng đồng.

Tăng cường công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức của người dân, đặc biệt là người dân ở các xã khó khăn trong việc chăm sóc sức khỏe bà mẹ mang thai trước và sau khi sinh, trẻ em dưới 6 tuổi. Đối với các cơ sở y tế thôn/bản và trạm y tế xã cần tăng cường các biện pháp y tế dự phòng và chăm sóc sức khỏe ban đầu cho trẻ em và bà mẹ sau khi sinh.

Đối với cơ sở hạ tầng, đường xá đi từ thôn/bản đến Trạm y tế xã, trụ sở UBND xã cần có bước cải thiện hơn nữa để người dân thuận tiện trong việc đi lại. Có như vậy, nhu cầu/mong muốn của bà mẹ và trẻ em đối với việc chăm sóc sức khỏe trong thời kỳ mang thai, khi sinh của bà mẹ và đi ĐKKS, khám chữa bệnh cho trẻ em sẽ được chú ý hơn.

2.2.2. Đối với ngành Tư pháp tại địa phương

Thứ nhất, truyền thông nâng cao nhận thức, sự quan tâm của gia đình, cộng đồng và cán bộ lãnh đạo về ĐKKS trẻ em.

Về đối tượng truyền thông: Các bậc làm cha/mẹ trong độ tuổi sinh đẻ (nhóm đối tượng chủ yếu); cán bộ lãnh đạo một số tổ chức, ban ngành, đoàn thể; đội ngũ cán bộ tư pháp huyện, nhất là cán bộ tư pháp xã; những người có uy tín trong cộng đồng; nhóm tiền hôn nhân; trẻ em (tuổi từ 9 đến dưới 16).

Về nội dung truyền thông: Nên có một số thông điệp truyền thông chung tới cộng đồng, xã hội về ĐKKS trên một số phương tiện đại chúng, áp phích, pa nô. Nội dung truyền thông có thể tập trung vào các chủ đề chính gồm: khái niệm trẻ em, các quyền cơ bản của trẻ em, trong đó nhấn mạnh tới quyền có quốc tịch và được ĐKKS đối với trẻ em; ý nghĩa của việc thực hiện ĐKKS và đăng ký đúng hạn định; các thủ tục cần thiết để thực hiện ĐKKS; các chủ trương, chính sách về ĐKKS; một số nội dung khác có liên quan đến thủ tục ĐKKS như: Đăng ký kết hôn, đăng ký hộ khẩu, chứng minh nhân dân; cơ quan và địa chỉ của cơ quan thực hiện chức năng ĐKKS trẻ em;...

Ở đây cần chú ý nội dung truyền thông để tăng cường sự minh bạch, trách nhiệm giải trình nhiều hơn cho các bên liên quan, cụ thể như:

- Các thủ tục thực hiện ĐKKS: (1) Thủ tục phải nộp là giấy chứng sinh hoặc giấy cam đoan về việc sinh của trẻ. (2) Thủ tục xuất trình bao gồm có giấy chứng nhận kết hôn, sổ hộ khẩu và giấy chứng minh nhân dân.
- Nếu có hành vi vi phạm quy định về ĐKKS không thực hiện việc đăng ký đúng thời hạn quy định thì cán bộ tư pháp thực hiện cảnh cáo đối với người có trách nhiệm ĐKKS cho trẻ em.

Hình thức thực hiện:

- Đối với các cuộc họp thường kỳ tại xã và thôn/bản: Gắn những nội dung tuyên truyền về ĐKKS với các cuộc họp giao ban hàng tháng tại xã và ở thôn/bản. Tăng cường nhận thức của cha/mẹ trong việc thực hiện, đảm bảo quyền lợi của trẻ em khi được sinh ra.
- Đối với việc lồng ghép thông qua các chương trình cổ động phong trào: Cần có sự lồng ghép nội dung tuyên truyền về ĐKKS trong các ngày, cuộc vận động liên quan đến phụ nữ, trẻ em như ngày Gia đình Việt Nam (28/6), ngày Quốc tế Phụ nữ (8/3), ngày Phụ nữ Việt Nam (20/10), ngày Quốc tế Thiếu nhi (1/6), Tết Trung thu. Trên cơ sở đó cũng gắn nội dung đảm bảo sức khỏe bà mẹ và trẻ em để nâng cao nhận thức của phụ nữ khi mang thai, sinh nở và thực hiện kế hoạch hóa gia đình.
- Tuyên truyền thông qua áp phích, pa nô, tờ rơi bằng tiếng dân tộc để người dân có thể hiểu và tiếp nhận đúng thông tin.

Thứ hai, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ tư pháp làm công tác đăng ký hộ tịch, khai sinh.

Về đối tượng tập huấn: Cán bộ tư pháp huyện phụ trách công tác hộ tịch; cán bộ phụ trách Tư pháp xã và cán bộ chuyên trách tư pháp xã; cán bộ của một số ban ngành ở địa phương với tư cách là cộng tác viên phối hợp triển khai ĐKKS với cơ quan tư pháp trong việc triển khai ĐKKS trẻ em.

Nội dung tập huấn: Một số vấn đề chung về trẻ em và các quyền trẻ em; một số văn bản pháp lý về ĐKKS; các thủ tục ĐKKS trẻ em, trình tự, kỹ năng, xử lý tình huống trong ĐKKS; cách thức xây dựng kế hoạch, tổ chức ĐKKS tại cộng đồng; một số vấn đề liên quan khác như: Đăng ký kết hôn, đăng ký hộ khẩu, chứng minh nhân dân...Việc tập huấn đào tạo sẽ nhấn mạnh vào các kỹ năng, quy trình thủ tục thống nhất chung cho toàn bộ cán bộ tư pháp làm công tác hộ tịch của tỉnh, từ đó sẽ giúp cán bộ tư pháp thực hiện các thủ tục ĐKKS được chuyên nghiệp, nhanh gọn và tin học hóa tốt hơn.

Trong thời gian tới đây, cần tập trung tập huấn việc thực hiện một số nội dung liên quan đến ĐKKS cho trẻ em như: Nghị định số 110/2013/NĐ-CP ngày 24 tháng 9 năm 2013 của Chính phủ quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bổ trợ tư pháp, hành chính tư pháp, hôn nhân và gia đình, thi hành án dân sự, phá sản doanh nghiệp, hợp tác xã và Nghị định số 67/2015/NĐ-CP ngày 14 tháng 8 năm 2015 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 110/2013/NĐ-CP ngày 24/9/2013 quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bổ trợ tư pháp, hành chính tư pháp, hôn nhân và gia đình, thi hành án dân sự, phá sản doanh nghiệp và hợp tác xã (Nghị định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/10/2015); Thông tư liên tịch số 05/2015/TTLT-BTP-BCA-BYT ngày 15 tháng 5 năm 2015 của Bộ Tư pháp, Bộ Công an, Bộ Y tế về việc hướng dẫn thực hiện liên thông các thủ tục hành chính về ĐKKS, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi; Luật Bảo hiểm y tế năm 2008, trong đó có chú ý đến các Điều khoản liên quan đến Thẻ bảo hiểm y tế đối với trẻ em dưới 6 tuổi như Điều 12. Đối tượng

tham gia bảo hiểm y tế, Điều 13. Mức đóng và trách nhiệm đóng bảo hiểm y tế, Điều 15. Phương thức đóng bảo hiểm y tế, Điều 17. Cấp thẻ bảo hiểm y tế và Điều 22. Mức hưởng bảo hiểm y tế; Nghị định số 126/2014/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Hôn nhân và gia đình (Nghị định này có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 02 năm 2015); và đặc biệt là các văn bản hướng dẫn, quy chế phối hợp của các bên liên quan do tỉnh ban hành trong việc thực hiện ĐKKS, cung cấp thẻ bảo hiểm y tế và nhập hộ khẩu cho trẻ em trong thời gian tới đây. Có như vậy mới thống nhất cách triển khai, thực hiện và áp dụng đối với cán bộ tư pháp làm công tác ĐKKS trong toàn ngành. Bên cạnh đó, các cán bộ tư pháp cũng cần chủ động, không ngừng nghiên cứu tài liệu, văn bản hướng dẫn mới ban hành liên quan đến lĩnh vực công tác, trách nhiệm công việc được giao và thực hiện.

Thứ ba, hỗ trợ một số thủ tục pháp lý, cơ sở vật chất, kinh phí để triển khai một số hoạt động về ĐKKS trẻ em. Với các địa bàn gặp nhiều khó khăn, các địa phương cần hỗ trợ một số thủ tục pháp lý, cơ sở vật chất, kinh phí tạo điều kiện cho việc triển khai ĐKKS đạt hiệu quả cao. Trước mắt, cần quy định rõ cán bộ tư pháp tại các xã/phường của tỉnh là đầu mối thực hiện quy trình trong việc lập danh sách trẻ em của xã để gửi bảo hiểm xã hội tỉnh cấp Thẻ bảo hiểm y tế và thông báo, phát cho người dân trong vòng 30 ngày sau khi nhận được Thẻ bảo hiểm y tế do bảo hiểm xã hội tỉnh gửi về. Tiếp đến, hỗ trợ kinh phí cho cán bộ tư pháp thực hiện việc ĐKKS lưu động tại các thôn bản, đồng thời thực hiện việc tuyên truyền tại chỗ để nâng cao nhận thức của người dân về việc ĐKKS đúng hạn cho trẻ em sau khi sinh.

Thứ tư, theo dõi, giám sát, đánh giá các hoạt động ĐKKS và có liên quan đến ĐKKS trẻ em. Cần xây dựng kế hoạch kiểm tra, giám sát thường xuyên các hoạt động triển khai ĐKKS, đồng thời tiến hành đánh giá định kỳ nhằm nắm bắt thông tin kịp thời, rút kinh nghiệm triển khai, hạn chế tối đa những sai sót, điều chỉnh kịp thời về mặt chương trình, chủ trương, chính sách ĐKKS và có liên quan đến ĐKKS trẻ em. Trước mắt, để nhân rộng kết quả ban đầu này, tỉnh có thể mở rộng đánh giá dịch vụ ĐKKS cho trẻ em tại mỗi huyện, theo đó mỗi huyện sẽ lựa chọn 2 xã để tiến hành điều tra đánh giá vào Quý I năm 2016 (điều tra số liệu trẻ em dưới 6 tuổi ĐKKS từ 01/01/2015 đến 31/12/2015). Tiếp đến, định kỳ, 1 năm 2 lần, mỗi huyện sẽ lựa chọn 1 xã để đánh giá hồ sơ lưu tại tư pháp xã và kiểm tra mẫu khoảng 20% giấy khai sinh trong kỳ kiểm tra, đánh giá.

Thứ năm, về cơ chế chính sách nhằm thúc đẩy thực hiện ĐKKS trẻ em. Qua tiếp cận khảo sát về những mặt được, mặt hạn chế và nguyên nhân của việc ĐKKS, để góp phần khắc phục những hạn chế, tạo điều kiện thúc đẩy ĐKKS trẻ em, đề nghị xem xét điều chỉnh về cơ chế chính sách tại địa phương như sau:

Cần có kế hoạch tạo dựng đội ngũ cán bộ tư pháp xã công tác ổn định lâu dài, có trình độ đào tạo ít nhất là Trung cấp luật; có chế độ lương và phù hợp với đặc điểm công tác, nhất là với vùng miền núi.

Từng bước thiết lập hệ thống thông tin dữ liệu ĐKKS là hệ thống động, được tin học hóa. Hiện tại việc lưu trữ dữ liệu ĐKKS của các địa phương đều mang tính thủ công thông qua sổ sách, giấy tờ. Để có thể lưu trữ, cập nhật, theo dõi, xử lý, chia sẻ thông tin về ĐKKS, nên xây dựng dự án về thông tin dữ liệu ĐKKS, để từng bước thực hiện việc quản lý mang tính hiện đại và đạt hiệu quả cao.

Thứ sáu, thực hiện thí điểm hình thức ĐKKS lưu động theo lộ trình hàng tuần; Cần nâng cao trách nhiệm của cán bộ tại các thôn/bản (gồm các Trưởng thôn, Trưởng bản) trong việc nắm vững tình hình sinh đẻ trên địa bàn; Xây dựng lộ trình cho cán bộ tư pháp xã thực hiện ĐKKS lưu động tại các thôn/bản trong đó các Trưởng thôn, Trưởng bản là cán bộ nòng cốt trong việc thu thập thông tin hàng tháng về tình hình bà mẹ mang thai, các cặp vợ chồng mới kết hôn, các trẻ em mới sinh để lập danh sách báo cáo Lãnh đạo xã hàng tháng trong cuộc họp giao ban, đồng thời cùng thực hiện việc tuyên truyền tại chỗ về việc đăng ký kết hôn, ĐKKS đúng hạn.

3. Hạn chế và các bài học kinh nghiệm

3.1. Hạn chế của báo cáo:

Mẫu thực hiện (300 người) được thiết kế đảm bảo tính đại diện, ngẫu nhiên và có ý nghĩa thống kê trên phạm vi toàn tỉnh. Tuy nhiên, các tỷ lệ cho từng huyện chỉ mang tính tham khảo chứ không có ý nghĩa thống kê suy rộng cho huyện. Mẫu được lựa chọn là các xã, có đặc thù, đáp ứng yêu cầu đặt ra. Tuy nhiên,

đây vẫn là mẫu nhỏ, các xã đại diện chưa thể hiện hết đặc thù của huyện nên chưa so sánh và đánh giá đầy đủ các chỉ tiêu liên quan đến dịch vụ ĐKKKS tại địa bàn.

Mẫu thực hiện so với mục tiêu ban đầu đề ra trong nội dung báo cáo đánh giá còn chưa đáp ứng được các yêu cầu về phân tích sâu, so sánh và đánh giá theo phân tầng đối tượng (theo thu nhập, dân tộc, người trả lời, trình độ học vấn, hộ nghèo). Do vậy, Báo cáo này vẫn chỉ đề cập ở các chỉ tiêu so sánh nội bộ và chỉ tiêu đơn, chưa phân tích và đi sâu vào các chỉ tiêu chéo theo phân tầng đối tượng (theo thu nhập, dân tộc, người trả lời, trình độ học vấn, hộ nghèo) để từ đó có các biện pháp cải thiện chính sách tốt và thiết thực hơn.

Nhóm thực hiện điều tra là các cán bộ thống kê, trung lập, về mặt nào đó kết quả thu được sẽ khách quan. Nhưng nhiều nội dung câu hỏi chuyên sâu chưa được khai thác hết và nhiều cán bộ chưa có sự chuẩn bị kỹ về các tình huống thực tiễn xảy ra và còn lúng túng khi thực hiện phỏng vấn do chưa dành thời gian nghiên cứu kỹ Sổ tay hướng dẫn điều tra.

3.2. Một số bài học kinh nghiệm rút ra:

Đối với việc thực hiện CRC cho ngành tư pháp:

- Mẫu lựa chọn cần mở rộng phạm vi, đối tượng để việc đánh giá chất lượng dịch vụ cung cấp và sự hài lòng của đối tượng được hỏi với dịch vụ đó đã sử dụng sẽ mang tính đại diện cao hơn.
- Trong khảo sát đợt này, các câu hỏi thiết kế còn thiếu phần đánh giá hướng dẫn thực hiện quy trình ĐKKKS và việc phổ biến, tuyên truyền các văn bản pháp luật hướng dẫn về ĐKKKS. Do đó, kết quả có thể ảnh hưởng đến một số chỉ tiêu đánh giá chung trong Báo cáo.

Về khâu tổ chức triển khai:

- Sự tham gia của ngành tư pháp trong quá trình thực hiện còn chưa nhiều. Nhất là trong quá trình điều tra diện rộng, nếu có sự vào cuộc của ngành tư pháp sâu hơn nữa thì việc lựa chọn mẫu, thực hiện lịch trình điều tra/phỏng vấn được thuận lợi hơn.
- Đội ngũ cán bộ thực hiện điều tra ở một số nhóm còn chưa tập trung và chưa nghiên cứu kỹ Sổ tay hướng dẫn điều tra, nên chất lượng một số phiếu hỏi không đạt yêu cầu.
- Thời điểm và lịch phỏng vấn hộ còn chưa phù hợp, chưa tính đến các yếu tố văn hóa và đặc trưng của đối tượng phỏng vấn nên mất thời gian và đi lại nhiều lần.
- Việc lập danh sách còn sai lệch về thông tin đối tượng và người trả lời, vẫn còn nhiều đối tượng chưa chính xác tên chủ hộ, tên bố, ngày tháng năm sinh và ngày đăng ký của trẻ em đôi khi lệch nhau về thời gian.
- Vẫn chưa có sự kết nối chặt chẽ giữa người dẫn đường, người phiên dịch và cán bộ điều tra, nên việc xác định địa chỉ, hẹn đối tượng phỏng vấn còn chưa ăn khớp nhau.

Đối với việc thực hiện các CRC ở các ngành khác:

Để đảm bảo tính khoa học và chất lượng của việc thực hiện khảo sát, điều tra, cần lưu ý một số vấn đề như sau:

- Đối tượng điều tra phải xác định rõ theo mục tiêu thực hiện của Báo cáo.
- Việc phân tầng, phân lớp đối tượng phải đảm bảo tính đại diện.
- Nhóm điều tra, xử lý dữ liệu phải độc lập.
- Thời điểm thực hiện điều tra, khảo sát phải phù hợp cả về mặt khoa học lẫn nhận thức của đối tượng phỏng vấn.



DANH MỤC

TÀI LIỆU THAM KHẢO

I. CÁC TÀI LIỆU ĐỊA PHƯƠNG:

1. Huyện ủy Bắc Hà, Đảng bộ tỉnh Lào Cai (2014): Dự thảo Báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ năm 2014, phương hướng, nhiệm vụ công tác năm 2015.
2. MTTQ, CECODES và UNDP (2015): Báo cáo PAPI 2014.
3. Phòng Hành chính tư pháp, Sở Tư pháp tỉnh Cai (2014): Báo cáo kết quả hoạt động công tác Hành chính tư pháp năm 2014 và phương hướng, nhiệm vụ công tác năm 2015.
4. Phòng Tư pháp, Ủy ban nhân dân huyện Bắc Hà (2014): Báo cáo tổng kết công tác tư pháp năm 2014 và phương hướng, nhiệm vụ công tác năm 2015.
5. Phòng Tư pháp, Ủy ban nhân dân huyện Sa Pa (2014): Báo cáo công tác kết quả hoạt động tư pháp năm 2014 và phương hướng nhiệm vụ năm 2015.
6. Phòng Tư pháp, Ủy ban nhân dân huyện Si Ma Cai (2015): Tài liệu Hội nghị giao ban công tác tư pháp năm 2015.
7. Số liệu khảo sát, điều tra CRC về dịch vụ ĐKKS tại Lào Cai, 2015.
8. Sở Tư pháp tỉnh Lào Cai (2014): Báo cáo kết quả hoạt động công tác Hành chính tư pháp năm 2014 và phương hướng, nhiệm vụ công tác năm 2015, ban hành theo Công văn số 28/BC-HCTP ngày 17 tháng 11 năm 2014.
9. Tổng cục Thống kê (2014): Niên giám Thống kê năm 2013.
10. Ủy ban nhân dân huyện Mường Khương (2014): Báo cáo Công tác chỉ đạo, điều hành năm 2014, Chương trình công tác năm 2015.
11. Ủy ban nhân dân huyện Si Ma Cai (2014): Báo cáo kết quả thực hiện các chỉ tiêu phát triển kinh tế-xã hội năm 2014, phương hướng nhiệm vụ phát triển kinh tế-xã hội năm 2015 của huyện Si Ma Cai.
12. Ủy ban nhân dân tỉnh Lào Cai (2011): Quyết định số 307-QĐ/TU ngày 15 tháng 11 năm 2011 về phê duyệt Đề án “Đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của hệ thống chính trị trên địa bàn tỉnh Lào Cai”.
13. Ủy ban nhân dân tỉnh Lào Cai (2014): Báo cáo Kết quả thực hiện các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội năm 2014, Kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội năm 2015 (Báo cáo trình tại kỳ họp thứ 12, HĐND tỉnh khóa XIV) theo Công văn số 414/BC-UBND, ngày 01 tháng 12 năm 2014.
14. Ủy ban nhân dân tỉnh Lào Cai (2014): Kế hoạch Cải cách hành chính tỉnh Lào Cai năm 2015 số 194/KH-UBND ngày 09 tháng 12 năm 2014.
15. Ủy ban nhân dân xã Cán Cấu, huyện Si Ma Cai (2014): Báo cáo tình hình kinh tế-xã hội, an ninh-quốc phòng năm và phương hướng, nhiệm vụ năm 2015.
16. Ủy ban nhân dân xã Cao Sơn, huyện Mường Khương (2014): Báo cáo tổng kết phát triển kinh tế-xã hội năm 2014 và phương hướng nhiệm vụ năm 2015.
17. Ủy ban nhân dân xã La Pán Tẩn, huyện Mường Khương (2014): Báo cáo tình hình kinh tế-xã hội năm 2014 và kế hoạch phát triển kinh tế-xã hội năm 2015.
18. Ủy ban nhân dân xã Lầu Thí Ngải, huyện Bắc Hà (2014): Báo cáo kết quả phát triển kinh tế-xã hội năm 2014, kế hoạch phát triển kinh tế-xã hội năm 2015 trên địa bàn xã Lầu Thí Ngải.
19. Ủy ban nhân dân xã Sán Chải, huyện Si Ma Cai (2014): Báo cáo kết quả thực hiện các chỉ tiêu kinh tế-xã hội, an ninh-quốc phòng năm 2014 và phương hướng, nhiệm vụ năm 2015.

20. Ủy ban nhân dân xã Tả Phìn, huyện Sa Pa (2014): Báo cáo công tác chỉ đạo điều hành, tình hình phát triển kinh tế-xã hội năm 2014 và phương hướng, nhiệm vụ công tác năm 2015.
21. VCCI (2014): Báo cáo PCI năm 2013.
22. VCCI (2015): Báo cáo PCI năm 2014.

II. CÁC VĂN BẢN PHÁP LÝ:

1. Chỉ thị số 17/CT-TTg ngày 20 tháng 6 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ về một số biện pháp chấn chỉnh tình trạng lạm dụng yêu cầu nộp bản sao có chứng thực đối với giấy tờ, văn bản khi thực hiện thủ tục hành chính.
2. Luật Bảo hiểm y tế, theo Luật số: 25/2008/QH12.
3. Luật Hôn nhân và gia đình ngày 09 tháng 6 năm 2000.
4. Nghị định số 06/2012/NĐ-CP ngày 02 tháng 02 năm 2012 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định về hộ tịch, hôn nhân và gia đình và chứng thực.
5. Nghị định số 158/2005/NĐ-CP ngày 27 tháng 12 năm 2005 của Chính phủ về đăng ký và quản lý hộ tịch.
6. Nghị định số 60/2009/NĐ-CP của Chính phủ về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực tư pháp.
7. Nghị định số 24/2013/NĐ-CP ngày 28 tháng 3 năm 2013 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Hôn nhân và gia đình có yếu tố nước ngoài.
8. Nghị định số 110/2013/NĐ-CP ngày 24 tháng 9 năm 2013 của Chính phủ quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bổ trợ tư pháp, hành chính tư pháp, hôn nhân và gia đình, thi hành án dân sự, phá sản doanh nghiệp, hợp tác xã.
9. Nghị định số 67/2015/NĐ-CP ngày 14 tháng 8 năm 2015 của Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 110/2013/NĐ-CP ngày 24/9/2013 quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bổ trợ tư pháp, hành chính tư pháp, hôn nhân và gia đình, thi hành án dân sự, phá sản doanh nghiệp và hợp tác xã (Nghị định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/10/2015).
10. Nghị định số 68/2002/NĐ-CP ngày 10 tháng 7 năm 2002 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Hôn nhân và gia đình về quan hệ hôn nhân và gia đình có yếu tố nước ngoài.
11. Nghị định số 126/2014/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Hôn nhân và gia đình (Nghị định này có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 02 năm 2015).
12. Quyết định số 2299/QĐ-UBND ngày 23 tháng 8 năm 2013 của Chủ tịch UBND tỉnh Lào Cai về việc công bố bộ thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực tư pháp áp dụng tại cấp xã trên địa bàn tỉnh Lào Cai.
13. Thông tư số 01/2008/TT-BTP hướng dẫn thực hiện Nghị định số 158/2005/NĐ-CP về đăng ký và quản lý hộ tịch.
14. Thông tư liên tịch số 11/2008/TTLT-BTP-BNG ngày 31 tháng 12 năm 2008 của Bộ Tư pháp và Bộ Ngoại giao hướng dẫn thực hiện quy định của Nghị định số 158/2005/NĐ-CP ngày 27 tháng 12 năm 2005 của Chính phủ về đăng ký và quản lý hộ tịch tại các Cơ quan đại diện Ngoại giao, Cơ quan Lãnh sự của Việt Nam ở nước ngoài.
15. Thông tư liên tịch số 06/2012/TTLT-BTP-BNG ngày 19 tháng 6 năm của Bộ Tư pháp và Bộ Ngoại giao về việc Sửa đổi, bổ sung một số quy định của Thông tư liên tịch số 11/2008/TTLT-BTP-BNG ngày 31

tháng 12 năm 2008 của Bộ Tư pháp và Bộ Ngoại giao hướng dẫn thực hiện quy định của Nghị định số 158/2005/NĐ-CP ngày 27 tháng 12 năm 2005 của Chính phủ về đăng ký và quản lý hộ tịch tại các Cơ quan đại diện Ngoại giao, Cơ quan Lãnh sự của Việt Nam ở nước ngoài.

16. Thông tư liên tịch số 05/2015/TTLT-BTP-BCA-BYT ngày 15 tháng 5 năm 2015 của Bộ Tư pháp, Bộ Công an, Bộ Y tế về hướng dẫn thực hiện liên thông các thủ tục hành chính về ĐKKKS, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi (Thông tư liên tịch này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2015).

III. CÔNG CỤ HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN CRC:

1. Bộ Kế hoạch và Đầu tư, UNICEF tại Việt Nam (2011): Đưa Kiểm toán xã hội vào Việt Nam: Những phát hiện và bài học chính rút ra từ thử nghiệm bốn công cụ Kiểm toán xã hội.
2. Bộ Kế hoạch và Đầu tư, UNICEF tại Việt Nam (2013): Bộ công cụ kiểm toán xã hội cho kế hoạch phát triển kinh tế-xã hội.
3. Bộ Kế hoạch và Đầu tư, UNICEF tại Việt Nam (2013): Sổ tay hướng dẫn thực hiện khảo sát Thẻ báo cáo công dân: Công cụ kiểm toán xã hội theo dõi thực hiện kế hoạch phát triển kinh tế-xã hội cho Việt Nam.
4. IV. Các trang websites tra cứu và sử dụng:
5. [Http://baodientu.chinhphu.vn/Doi-song/5-tre-em-Viet-Nam-chua-co-giay-khai-sinh/214136.vgp](http://baodientu.chinhphu.vn/Doi-song/5-tre-em-Viet-Nam-chua-co-giay-khai-sinh/214136.vgp)
6. [Http://laocai.gov.vn/sites/skhdt/vanbanchidaodieuhanh/Trang/default.aspx](http://laocai.gov.vn/sites/skhdt/vanbanchidaodieuhanh/Trang/default.aspx)
7. [Http://laocai.gov.vn/sites/sotuphap/thutuchanhchinh/Trang/default.aspx](http://laocai.gov.vn/sites/sotuphap/thutuchanhchinh/Trang/default.aspx)
8. [Http://laocai.gov.vn/sites/sotuphap/thutuchanhchinh/Trang/default.aspx](http://laocai.gov.vn/sites/sotuphap/thutuchanhchinh/Trang/default.aspx)
9. [Http://laocai.gov.vn/trang/chuyenmuchoidap.aspx?DonVi=S%E1%BB%9E%20%C6%AF%20PH%C3%81P](http://laocai.gov.vn/trang/chuyenmuchoidap.aspx?DonVi=S%E1%BB%9E%20%C6%AF%20PH%C3%81P)
10. [Http://moj.gov.vn/mobile/Pages/nghien-cuu-trao-doi.aspx?ItemID=4477](http://moj.gov.vn/mobile/Pages/nghien-cuu-trao-doi.aspx?ItemID=4477).
11. [Http://www.gso.gov.vn/Default.aspx?tabid=217](http://www.gso.gov.vn/Default.aspx?tabid=217).
12. [Http://www.mpi.gov.vn/Pages/default.aspx](http://www.mpi.gov.vn/Pages/default.aspx)
13. [Http://www.pcvietnam.org/lao-cai](http://www.pcvietnam.org/lao-cai)
14. [Http://www.unicef.org/vietnam/vi/](http://www.unicef.org/vietnam/vi/)
15. [Http://www.vn.undp.org/content/vietnam/en/home/mdgoverview/](http://www.vn.undp.org/content/vietnam/en/home/mdgoverview/)
16. [Http://www.worldbank.org/vi/country/vietnam](http://www.worldbank.org/vi/country/vietnam).

PHỤ LỤC



PHỤ LỤC 1: PHIẾU HỎI ĐIỀU TRA, KHẢO SÁT CRC LÀO CAI

“Khảo sát mức độ hài lòng của người dân về dịch vụ đăng ký khai sinh cho trẻ em tại các xã thuộc địa bàn khó khăn tỉnh Lào Cai ”

Tất cả thông tin cung cấp trong cuộc điều tra này đều được giữ bí mật, chỉ được sử dụng duy nhất vào mục đích nghiên cứu của Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Sở Kế hoạch và Đầu tư, Sở Tư pháp tỉnh Lào Cai và Quỹ Nhi đồng Liên hiệp quốc UNICEF.

PHẦN I: THÔNG TIN CHUNG

1. Điều tra viên:

Họ và tên:.....Mã số:.....

Địa chỉ:

Điện thoại liên hệ:

2. Giám sát viên:

Họ và tên:.....Mã số:

Cơ quan công tác:

Địa chỉ:.....

Điện thoại liên hệ:.....

3. Thông tin về hộ:

Họ và tên chủ hộ:

Địa chỉ: Thôn/bản

Xã:

Huyện:

Điện thoại liên hệ (nếu có):

4. Hình thức cuộc phỏng vấn:

1. Trực tiếp với người trả lời 2. Thông qua phiên dịch tiếng địa phương

5. Thời gian:

Thời gian bắt đầu phỏng vấn:.....giờ.....phút, ngày.....thángnăm 2015

Thời gian kết thúc.....giờ.....phút, ngày.....thángnăm 2015

PHẦN II: THÔNG TIN CỤ THỂ

Xin chào, tên tôi là (Tên điều tra viên)

đến từ Chi Cục Thống kê huyện

Chúng tôi muốn trao đổi một số ý kiến với anh/chị về dịch vụ ĐKKS trẻ em tại UBND xã

Mục tiêu của cuộc phỏng vấn là ghi nhận phản hồi của người dân về dịch vụ ĐKKS cho trẻ em tại các xã thuộc địa bàn khó khăn của tỉnh Lào Cai để tổng hợp kết quả và chia sẻ kịp thời với các bên liên quan nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng tốt nhất nhu cầu của cộng đồng trong việc khai sinh đúng hạn cho trẻ em – là một trong những quyền cơ bản của trẻ em. Thông tin cụ thể của cuộc phỏng vấn sẽ được giữ kín, không được công bố và chỉ nhằm mục đích nghiên cứu.

Thời gian cho cuộc phỏng vấn này khoảng 30 – 60 phút.

Bây giờ tôi xin phép được nói chuyện với người đã đi ĐKKS cho trẻ em tại trụ sở UBND xã.....

Thông tin người trả lời:

2.1. Họ và tên người trả lời:

2.2. Giới tính:

1. Nam 2. Nữ

2.3. Ngày tháng năm sinh:

Ngày		Tháng		Năm			

2.4. Dân tộc: (Ghi câu trả lời bằng cách đánh dấu "X" vào ô thích hợp)

1. Kinh 2. H Mông
3. Dao 4. Tày
5. Nùng 6. Khác (Ghi rõ):.....

2.5. Xin anh/chị cho biết khả năng sử dụng tiếng Việt (tiếng phổ thông) của anh/chị? (Ghi câu trả lời bằng cách đánh dấu “X” vào ô thích hợp)

1. Có biết đọc, biết viết 2. Không biết đọc, không biết viết
3. Không trả lời

2.6. Trình độ văn hóa/học vấn (Ghi câu trả lời bằng cách đánh dấu “X” vào ô thích hợp)

1. Chưa bao giờ đi học 2. Từ lớp 1 – lớp 5
3. Từ lớp 6 - lớp 9 4. Từ lớp 10 – lớp 12
5. Sơ cấp nghề, trung cấp chuyên nghiệp 6. Cao đẳng, đại học, trên đại học
7. Khác (Ghi rõ):

2.7. Nghề nghiệp hiện tại: (Ghi câu trả lời bằng cách đánh dấu “X” vào ô thích hợp)

1. Cán bộ nhà nước 2. Buôn bán
3. Công nhân 4. Nông dân/nông nghiệp
5. Lao động tự do/làm thuê 6. Học sinh, sinh viên
7. Nội trợ 8. Ở nhà
9. Khác (Ghi rõ):

2.8. Trong năm 2014, gia đình anh/chị có thuộc danh sách hộ nghèo không?

1. Có 2. Không

2.9. Nguồn thu nhập chính của hộ gia đình anh/chị hiện nay từ đâu? (Ghi câu trả lời bằng cách đánh dấu “X” vào ô thích hợp)

1. Tiền lương, tiền công và phụ cấp hàng tháng
2. Trồng trọt/chăn nuôi
3. Buôn bán
4. Đi làm thuê
5. Trợ cấp xã hội của Nhà nước
6. Khác (Ghi rõ):

2.10. Quan hệ của anh/chị với trẻ em được khai sinh? (Ghi câu trả lời bằng cách đánh dấu "X" vào ô thích hợp)

- 1. Là cha/mẹ
- 2. Là ông/bà
- 3. Là người thân trong gia đình (Chú/Bác; Cô/dì,.....)
- 4. Khác (Ghi rõ):

Thông tin về trẻ em được khai sinh:

2.11. Họ và tên trẻ em:.....

2.12. Giới tính:

- 1. Nam
- 2. Nữ

2.13. Ngày tháng năm sinh:

Ngày		Tháng		Năm			

2.14. Dân tộc: (Ghi câu trả lời bằng cách đánh dấu "X" vào ô thích hợp)

- 1. Kinh
- 2. H Mông
- 3. Dao
- 4. Tày
- 5. Nùng
- 6. Khác (Ghi rõ):.....

2.15. Nơi trẻ em được sinh ra? (Ghi câu trả lời bằng cách đánh dấu "X" vào ô thích hợp)

- 1. Bệnh viện huyện
- 2. Trạm y tế xã
- 3. Tại nhà
- 4. Khác (Ghi rõ):.....

2.16. Khi trẻ em sinh ra, tình trạng sức khỏe như thế nào? (Ghi câu trả lời bằng cách đánh dấu "X" vào ô thích hợp)

- 1. Tốt
- 2. Bình thường
- 3. Yếu/bị khuyết tật
- 4. Khác (Ghi rõ):.....

2.17. Anh/chị có thể cho biết, trẻ em sinh ra được bao nhiêu kilogram?

kilogram

2.18. Ngày tháng năm ĐKKS?

Ngày		Tháng		Năm			

2.19. Giấy khai sinh hiện nay có được giữ ở gia đình không?

1. Có
2. Không.

Nếu không, ghi rõ giấy khai sinh hiện nay ở đâu:

2.20. Nếu có, tình trạng giấy khai sinh hiện nay như thế nào?

1. Vẫn còn nguyên
2. Rách nát
3. Ố, mờ
4. Khác (Ghi rõ):.....

2.21. Năm 2014, trẻ em có Thẻ bảo hiểm y tế không?

1. Có
2. Không → Chuyển câu 2.27

2.22. Trẻ em được cấp Thẻ bảo hiểm y tế năm 2014 khi nào?

Tháng		Năm			

2.23. Trẻ em được cấp Thẻ bảo hiểm y tế năm 2014 tại đâu?

1. UBND Xã
2. Trạm y tế xã
3. Y tế bản
4. Tại nhà
5. Khác (Ghi rõ):.....

2.24. Ai là người giữ Thẻ bảo hiểm y tế năm 2014 của trẻ em? (Ghi câu trả lời bằng cách đánh dấu "X" vào ô thích hợp)

1. Là cha/mẹ
2. Là ông/bà
3. Là người thân trong gia đình (Chú/Bác; Cô/dì,.....)
4. Khác (Ghi rõ):

2.25. Anh/chị có thể cho biết Thẻ bảo hiểm y tế năm 2014 của trẻ em hiện nay như thế nào?

1. Đã bị thất lạc/mất
2. Vẫn còn nguyên
3. Rách nát
4. Ố, mờ
5. Khác (Ghi rõ):.....

2.26. Anh/chị có thể cho biết trong năm 2014, trẻ em có sử dụng Thẻ bảo hiểm y tế khi đi khám/chữa bệnh không?

1. Có

2. Không → Chuyển câu 2.28

2.27. Anh/chị có thể cho biết Thẻ bảo hiểm y tế của Trẻ em hay bản sao giấy khai sinh sử dụng thay cho Thẻ bảo hiểm y tế trong khám chữa bệnh được sử dụng mấy lần trong năm 2014?

1. Từ 1 – 4 lần

2. Từ 5 – 8 lần

3. Từ 9 – 12 lần

4. Trên 13 lần

5. Không có câu trả lời/không nhớ

2.28. Tình trạng sức khỏe hiện nay của trẻ em? (Ghi câu trả lời bằng cách đánh dấu "X" vào ô thích hợp)

1. Tốt

2. Bình thường

3. Yếu/bị khuyết tật

4. Khác (Ghi rõ):.....

2.29. Anh/chị có thể cho biết một số chỉ số sau của trẻ em hiện nay?

1. Chiều cao: centimet

2. Cân nặng: kilogram

PHẦN III. TIẾP CẬN DỊCH VỤ

3.1 Anh/chị ĐKKK cho trẻ em ở đâu? (Ghi câu trả lời bằng cách đánh dấu "X" vào ô thích hợp)

1. Tại trụ sở UBND Xã

2. Khác (Ghi rõ):.....

3.2 Anh/chị có thể ước tính khoảng cách từ nhà đến trụ sở UBND xã là khoảng bao xa? (Ghi câu trả lời bằng cách đánh dấu "X" vào ô thích hợp)

1. Dưới 1 km

2. Từ 1 - 5 km

3. Từ 5 - 10 km

4. Từ 10 - 20 km

5. Trên 21 km

3.3 Anh/chị thường đi đến trụ sở UBND xã bằng phương tiện gì? (Ghi câu trả lời bằng cách đánh dấu "X" vào ô thích hợp)

1. Xe máy

2. Xe đạp

3. Đi bộ

4. Khác (Ghi rõ):.....

3.4 Anh/chị có thể ước tính thời gian đi từ nhà mình đến trụ sở UBND xã bằng phương tiện nêu trên mất bao nhiêu thời gian? (Ghi câu trả lời bằng cách đánh dấu "X" vào ô thích hợp)

1. Dưới 15 phút
2. Từ 16 - 30 phút
3. Từ 31- 60 phút
4. Từ 61 - 120 phút
5. Trên 121 phút

3.5 Anh/chị cho biết làm thế nào để anh/chị có thể biết được các giấy tờ cần chuẩn bị để đi ĐKKK cho trẻ em? (Ghi câu trả lời bằng cách đánh dấu "X" vào ô thích hợp)

1. Niêm yết tại UBND xã → Chuyển câu 3.7 hoặc 3.8
2. Hướng dẫn của cán bộ UBND xã/tư pháp xã
3. Hướng dẫn của người trong gia đình/người quen/bạn → Chuyển câu 3.7 hoặc 3.8
4. Kinh nghiệm bản thân → Chuyển câu 3.7 hoặc 3.8
5. Khác (Ghi rõ) :.....→ Chuyển câu 3.7 hoặc 3.8

3.6. Xin anh/chị đánh giá mức độ hài lòng của anh/chị sau khi được cán bộ UBND xã/tư pháp xã hướng dẫn về các giấy tờ cần chuẩn bị để ĐKKK cho trẻ em theo thang điểm 10 ở mức nào?

(Khoanh tròn vào ô thích hợp, mức điểm 1 là thấp nhất, mức điểm 10 là cao nhất)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Anh/chị có thể cho biết lý do anh/chị đưa ra mức điểm đánh giá như vậy?

.....

3.7 Nếu trẻ em được sinh tại Trạm y tế xã hoặc cơ sở y tế khác, anh/chị cho biết trẻ em có được cấp giấy chứng sinh không?

1. Có → Chuyển câu 3.13
2. Không

3.8. Nếu trẻ em được sinh tại các cơ sở y tế mà không được cung cấp giấy chứng sinh hoặc trẻ em được sinh ra tại nhà, xin anh/chị cho biết ai cung cấp mẫu giấy cam đoan về việc sinh? (Ghi câu trả lời bằng cách đánh dấu "X" vào ô thích hợp)

1. Cán bộ UBND xã
2. Người nhà trong gia đình
3. Người quen/người thân
4. Khác (Ghi rõ):.....

3.9 Anh/chị có tự khai giấy cam đoan về việc sinh không?

1. Có → Chuyển câu 3.13
2. Không

3.10. Vì sao anh/chị không tự khai giấy cam đoan về việc sinh không? (Ghi câu trả lời bằng cách đánh dấu “X” vào ô thích hợp)

1. Không biết chữ

2. Muốn nhờ người khác khai giúp

3. Khác (Ghi rõ):.....

3.11 Ai giúp anh/chị khai giấy cam đoan về việc sinh?

1. Cán bộ UBND xã

2. Người nhà trong gia đình → Chuyển câu 3.13

3. Người quen/người thân → Chuyển câu 3.13

4. Khác (Ghi rõ):.....→ Chuyển câu 3.13

3.12. Xin anh/chị cho biết đánh giá mức độ hài lòng của anh/chị sau khi được cán bộ UBND xã khai giúp giấy cam đoan về việc sinh cho trẻ em theo thang điểm 10 ở mức độ nào?

(Khoanh tròn vào ô thích hợp, mức điểm 1 là thấp nhất, mức điểm 10 là cao nhất)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Anh/chị có thể cho biết lý do anh/chị đưa ra mức điểm đánh giá như vậy?

.....

3.13. Cha/mẹ trẻ em hiện nay đã đăng ký kết hôn chưa?

1. Có → Chuyển câu 3.18

2. Không

3.14. Thời điểm ĐKKK cho trẻ em, cha và mẹ trẻ em đã đủ tuổi đăng ký kết hôn không? (Cha từ 20 tuổi, Mẹ từ 18 tuổi trở lên)

1. Có → Chuyển câu 3.16

2. Không

3.15. Khi cha/mẹ trẻ em chưa đủ tuổi kết hôn thì cha/mẹ trẻ em có phải nộp phạt không?

1. Có

2. Không

Nếu CÓ, xin cho biết số tiền nộp phạt:.....

đồng → Chuyển câu 3.17

3.16. Cán bộ tư pháp hộ tịch có hướng dẫn để cha/mẹ trẻ em làm các thủ tục đăng ký kết hôn không?

1. Có → Chuyển câu 3.18

2. Không

3.17. Xin anh/chị cho biết việc ĐKKK của trẻ em được thực hiện theo phương thức nào?

1. Con ngoài giá thú
2. Khác (Ghi rõ):.....

3.18. Xin anh/chị cho biết ý kiến của anh/chị về thủ tục phải nộp một bản sao sổ hộ khẩu cha, mẹ trẻ em để làm thủ tục ĐKKK?

1. Sẵn sàng → Chuyển câu 3.20
2. Không sẵn sàng

3. 19. Xin cho biết lý do? (Ghi câu trả lời bằng cách đánh dấu “X” vào ô thích hợp: có thể chọn nhiều câu trả lời)

1. Mất phí sao chụp
2. Mất thời gian sao chụp
3. Sổ hộ khẩu bị thất lạc/mất
4. Khác (Ghi rõ):.....

3.20 Xin anh/chị cho biết anh/chị có phải nộp bản sao sổ hộ khẩu của cha mẹ trẻ em không?

1. Có
2. Không

3.21. Xin anh/chị cho biết ý kiến của anh/chị về việc nộp một bản sao giấy chứng minh nhân dân của anh/chị để làm thủ tục ĐKKK?

1. Sẵn sàng → Chuyển câu 3.23
2. Không sẵn sàng

3.22. Xin cho biết lý do? (Ghi câu trả lời bằng cách đánh dấu “X” vào ô thích hợp: có thể chọn nhiều câu trả lời)

1. Mất phí sao chụp
2. Mất thời gian sao chụp
3. Giấy CMND bị thất lạc/mất
4. Chưa làm giấy CMND
5. Khác (Ghi rõ):.....

3.23 Xin anh/chị cho biết anh/Chị có phải nộp bản sao giấy chứng minh nhân dân của anh/chị không?

1. Có
2. Không

3.24. Xin anh/chị cho biết ai cung cấp mẫu tờ khai giấy khai sinh? (Ghi câu trả lời bằng cách đánh dấu “X” vào ô thích hợp)

1. Cán bộ UBND xã
2. Người nhà trong gia đình
3. Người quen/người thân
4. Khác (Ghi rõ):.....

3.25. Anh/chị có tự khai tờ khai giấy khai sinh không ?

1. Có → Chuyển câu 4.1
2. Không

3.26. Vì sao anh/chị không tự khai tờ khai giấy khai sinh? (Ghi câu trả lời bằng cách đánh dấu “X” vào ô thích hợp)

1. Không biết chữ
2. Muốn nhờ người khác khai giúp
3. Khác (Ghi rõ):.....

3.27. Ai giúp anh/chị khai tờ khai giấy khai sinh?

1. Cán bộ UBND xã
2. Người nhà trong gia đình → Chuyển câu 4.1
3. Người quen/người thân → Chuyển câu 4.1
4. Khác (Ghi rõ):.....→ Chuyển câu 4.1

3.28. Xin anh/chị đánh giá mức độ hài lòng của anh/chị sau khi được cán bộ UBND xã khai giúp tờ khai giấy khai sinh cho trẻ em theo thang điểm 10 ở mức độ nào?

(Khoanh tròn vào ô thích hợp, mức điểm 1 là thấp nhất, mức điểm 10 là cao nhất)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Anh/chị có thể cho biết lý do anh/chị đưa ra mức điểm đánh giá như vậy?

.....

PHẦN IV. SỬ DỤNG DỊCH VỤ

4.1 Xin anh/chị cho biết trả lời của cán bộ xã về đề nghị ĐKKK cho trẻ em?

1. Đủ thủ tục → hẹn ngày cấp → Chuyển câu 4.5
2. Yêu cầu bổ sung
3. Xác minh hồ sơ → Chuyển câu 4.3

4.2 Xin anh/chị cho biết trả lời của cán bộ cấp xã sau khi anh/chị bổ sung đủ giấy tờ theo quy định?

1. Đủ thủ tục → hẹn ngày cấp → Chuyển câu 4.5
2. Cần xác minh → hẹn gặp ngày khác

4.3 Xin anh/chị cho biết tổng số ngày làm việc để cán bộ xã xác minh hồ sơ về việc xin ĐKKK là bao nhiêu ngày? (Ghi câu trả lời bằng cách đánh dấu "X" vào ô thích hợp)

- | | |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> Dưới NĂM ngày → Chuyển câu 4.5 | 2. <input type="checkbox"/> Năm ngày → Chuyển câu 4.5 |
| 3. <input type="checkbox"/> Không nhớ → Chuyển câu 4.5 | 4. <input type="checkbox"/> Trên năm ngày |

4.4 Xin cho biết lý do vì sao lại lâu vậy?

.....

4.5 Xin anh/chị cho biết đến ngày hẹn, cán bộ xã có cấp ĐKKS cho trẻ em không?

1. Có → Chuyển câu 4.7 2. Không

4.6 Xin cho biết lý do?

1. Lãnh đạo xã chưa ký → hẹn ngày khác
2. Cán bộ xã phụ trách (tư pháp/hộ tịch) bận họp
3. Cán bộ xã phụ trách (tư pháp/hộ tịch) đi vắng
4. Khác (Ghi rõ):.....

4.7 Xin anh/chị cho biết tổng số ngày làm việc để anh/chị nhận được giấy khai sinh cho trẻ em là khoảng bao lâu? (Ghi câu trả lời bằng cách đánh dấu "X" vào ô thích hợp)

1. Nhận được ngay 2. Một ngày
3. Từ HAI tới SÁU ngày 4. Trên SÁU ngày
5. Khác (Ghi rõ):.....

4.8 Anh/chị có thể cho biết anh/chị cần đi đến trụ sở UBND xã bao nhiêu lần để được cấp ĐKKS cho trẻ em? (Ghi câu trả lời bằng cách đánh dấu "X" vào ô thích hợp)

1. MỘT lần 2. HAI lần
3. BA lần 4. BỐN lần
5. Trên BỐN lần

4.9. Anh/chị có thể cho biết mỗi lần đến trụ sở UBND xã, anh/Chị có phải chờ đợi không?

1. Có 2. Không → Chuyển câu 4.12

4.10. Nếu có, anh/chị có thể cho biết thời gian anh/chị phải chờ đợi bao lâu? (Ghi câu trả lời bằng cách đánh dấu "X" vào ô thích hợp)

1. Dưới 15 phút 2. Từ 16 – 30 phút
3. Từ 31 – 60 phút 4. Từ 61 – 120 phút
5. Trên 121 phút 6. Khác (Ghi rõ):.....

4.11. Lý do anh/chị phải chờ đợi là gì? (Ghi câu trả lời bằng cách đánh dấu "X" vào ô thích hợp)

- 1. Theo thứ tự người đến đăng ký/làm việc
- 2. Cán bộ xã phụ trách (tư pháp/hộ tịch) bận họp
- 3. Cán bộ xã phụ trách (tư pháp/hộ tịch) đi vắng
- 4. Phải chờ theo thứ tự người đến đăng ký làm việc
- 5. Khác (Ghi rõ):.....

4.12. Xin anh/chị cho biết đánh giá của anh/chị về thái độ ứng xử của cán bộ UBND xã trong cả quá trình ĐKKK cho trẻ em theo thang điểm 10 ở mức độ nào?

(Khoanh tròn vào ô thích hợp, mức điểm 1 là thấp nhất, mức điểm 10 là cao nhất)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Anh/chị có thể cho biết lý do anh/chị đưa ra mức điểm đánh giá như vậy?

.....

4.13 Xin anh/chị cho biết đánh giá của anh/chị về thủ tục hành chính trong cả quá trình ĐKKK cho trẻ em theo thang điểm 10 ở mức độ nào?

(Khoanh tròn vào ô thích hợp, mức điểm 1 là thấp nhất, mức điểm 10 là cao nhất)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4.14. Mức cho điểm đánh giá của anh/chị như vậy cho thấy thủ tục hành chính trong quá trình ĐKKK cho trẻ em là như thế nào? (Ghi câu trả lời bằng cách đánh dấu "X" vào ô thích hợp)

- 1. Rất phức tạp/mất thời gian
- 2. Phức tạp/mất thời gian
- 3. Bình thường
- 4. Đơn giản/nhanh chóng
- 5. Rất đơn giản/nhanh chóng
- 6. Không có câu trả lời

PHẦN V. CHI PHÍ SỬ DỤNG DỊCH VỤ

5.1 Xin anh/chị cho biết việc ĐKKKS cho trẻ em là như thế nào? (Ghi câu trả lời bằng cách đánh dấu "X" vào ô thích hợp)

- | | |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> Đúng hạn → Chuyển câu 5.10 | 2. <input type="checkbox"/> Quá hạn |
| 3. <input type="checkbox"/> Cấp lại → Chuyển câu 5.6 | 4. <input type="checkbox"/> Chính sửa → Chuyển câu 5.6 |
| 5. <input type="checkbox"/> Khác (Ghi rõ):..... | |

Nộp phạt đăng ký quá hạn

5.2 Xin anh/chị cho biết anh/Chị có phải nộp phạt không?

- | | |
|--------------------------------|---|
| 1. <input type="checkbox"/> Có | 2. <input type="checkbox"/> Không → Chuyển câu 5.10 |
|--------------------------------|---|

5.3. Xin anh/chị cho biết Chi phí nộp phạt là bao nhiêu tiền?

đồng

5.4. Anh/chị cho biết bằng cách nào anh/chị biết được mức phạt đăng ký quá hạn của ĐKKKS? (Ghi câu trả lời bằng cách đánh dấu "X" vào ô thích hợp)

- Niêm yết tại UBND xã
- Cán bộ UBND xã thông báo trước khi sử dụng dịch vụ
- Cán bộ UBND xã thông báo sau khi sử dụng dịch vụ
- Không có câu trả lời
- Khác (Ghi rõ):.....

5.5. Xin anh/chị cho biết đánh giá về mức chi phí nộp phạt này? (Ghi câu trả lời bằng cách đánh dấu "X" vào ô thích hợp)

- | | |
|--|----------------------------------|
| 1. <input type="checkbox"/> Rất thấp | 2. <input type="checkbox"/> Thấp |
| 3. <input type="checkbox"/> Bình thường/Trung bình | 4. <input type="checkbox"/> Cao |
| 5. <input type="checkbox"/> Rất cao | |

Chi phí cho cấp lại/chỉnh sửa ĐKKKS

5.6 Xin anh/chị cho biết anh/chị có phải trả chi phí cho việc cấp lại/chỉnh sửa ĐKKKS không?

1. Có

2. Không → Chuyển câu 5.10

5.7. Xin anh/chị cho biết chi phí cấp lại/chỉnh sửa là bao nhiêu tiền?

đồng

5.8. Anh/chị cho biết bằng cách nào anh/chị biết được chi phí cho việc cấp lại/chỉnh sửa của ĐKKKS? (Ghi câu trả lời bằng cách đánh dấu "X" vào ô thích hợp)

1. Niêm yết tại UBND xã

2. Cán bộ UBND xã thông báo trước khi sử dụng dịch vụ

3. Cán bộ UBND xã thông báo sau khi sử dụng dịch vụ

4. Không có câu trả lời

5. Khác (Ghi rõ):.....

5.9. Xin anh/chị cho biết đánh giá về mức chi phí cấp lại/chỉnh sửa này? (Ghi câu trả lời bằng cách đánh dấu "X" vào ô thích hợp)

1. Rất thấp

2. Thấp

3. Bình thường/Trung bình

4. Cao

5. Rất cao

Chi sao (lưu)

5.10 Trong trường hợp anh/chị phải nộp các bản sao: (i) Sổ hộ khẩu; (ii) Giấy chứng nhận kết hôn; (iii) Giấy CMND, anh/chị có phải trả chi phí cho việc sao (photo) các giấy tờ trên hay không?

1. Có

2. Không → Chuyển câu 5.13

5.11 Xin anh/chị cho biết chi sao (photo giấy tờ) là bao nhiêu tiền?

đồng

5.12 Xin anh/chị cho biết đánh giá về mức chi sao (photo giấy tờ) này? (Ghi câu trả lời bằng cách đánh dấu "X" vào ô thích hợp)

1. Rất thấp

2. Thấp

3. Bình thường/Trung bình

4. Cao

5. Rất cao

Chi bồi dưỡng

5.13 Xin anh/Chị cho biết anh/chị có phải chi bồi dưỡng cho việc ĐKKS không?

1. Có

2. Không → Chuyển câu 6.1

5.14. Tổng chi bồi dưỡng mà anh/chị trả cho ĐKKS là khoảng bao nhiêu tiền? (Nếu bằng hiện vật thì điều tra viên hỏi và tính quy ra tiền)

Tổng chi bồi dưỡng đồng

5.15. Việc chi bồi dưỡng này là do: (Ghi câu trả lời bằng cách đánh dấu "X" vào ô thích hợp)

1. Tự nguyện của bản thân

2. Mọi người xung quanh ai cũng làm vậy

3. Gợi ý của cán bộ UBND xã/tư pháp xã

4. Mong được xử lý nhanh hơn

5. Không có câu trả lời

6. Khác (Ghi rõ):.....

5.16. Xin anh/chị cho biết đánh giá về mức chi bồi dưỡng này? (Ghi câu trả lời bằng cách đánh dấu "X" vào ô thích hợp)

1. Rất thấp

2. Thấp

3. Bình thường/Trung bình

4. Cao

5. Rất cao

PHẦN VI. KIẾN NGHỊ

6.1. Theo anh/chị việc ĐKKS cho trẻ em có cần thiết không?

1. Có

2. Không → Chuyển câu 6.4

6.2 Nếu CÓ, xin anh/chị cho biết đánh giá của anh/chị về tính cấp thiết của ĐKKS bằng thang điểm sau từ thấp đến cao?

(Khoanh tròn vào ô thích hợp, mức điểm 1 là thấp nhất, mức điểm 10 là cao nhất)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

6.9. Xin anh/chị cho biết đánh giá về dịch vụ ĐKKK lưu động? (Ghi câu trả lời bằng cách đánh dấu "X" vào ô thích hợp)

- | | |
|---|---|
| 1. <input type="checkbox"/> Rất cần thiết | 2. <input type="checkbox"/> Cần thiết |
| 3. <input type="checkbox"/> Bình thường | 4. <input type="checkbox"/> Không cần thiết |

6.10. Anh/chị có mong muốn NHẤT điều gì để cải thiện dịch vụ ĐKKK? (Ghi câu trả lời bằng cách đánh dấu "X" vào ô thích hợp)

1. Đơn giản hóa thủ tục hành chính
2. Tiến hành ĐKKK lưu động
3. Đẩy mạnh công tác truyền thông
4. Không còn tình trạng phải đưa tiền phong bì cho nhân viên UBND xã
5. Cán bộ UBND xã giải thích, hướng dẫn cho người dân rõ ràng, cụ thể hơn
6. Cán bộ UBND xã vui vẻ niềm nở ân cần với người dân
7. Khác (Ghi rõ):.....

PHẦN VII: ĐÁNH GIÁ CẢM NHẬN CHUNG

7.1. Anh/chị có thể cho điểm đánh giá về thủ tục để ĐKKK cho trẻ em hiện nay tại xã theo thang điểm 10 ở mức nào?

(Khoanh tròn vào ô thích hợp, mức điểm 1 là thấp nhất, mức điểm 10 là cao nhất)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

7.2. Anh/chị có thể cho điểm về thái độ của cán bộ xã trong việc hướng dẫn làm thủ tục để đăng ký cấp giấy khai sinh cho trẻ em tại xã theo thang điểm 10 ở mức nào?

(Khoanh tròn vào ô thích hợp, mức điểm 1 là thấp nhất, mức điểm 10 là cao nhất)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

7.3. Anh/chị có thể cho điểm thời gian giải quyết/cấp giấy khai sinh cho trẻ em tại xã theo thang điểm 10 ở mức nào?

(Khoanh tròn vào ô thích hợp, mức điểm 1 là thấp nhất, mức điểm 10 là cao nhất)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

7.4. Anh/chị có thể cho điểm công tác thông tin, tuyên truyền hiện nay về việc ĐKKK tại Xã theo thang điểm 10 ở mức nào?

(Khoanh tròn vào ô thích hợp, mức điểm 1 là thấp nhất, mức điểm 10 là cao nhất)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN SỰ HỢP TÁC, TRAO ĐỔI NHIỆT TÌNH CỦA ANH/CHỊ!

Ngày.....tháng.....năm 2015

XÁC NHẬN CỦA GIÁM SÁT VIÊN

(Ký và ghi rõ họ tên)

ĐIỀU TRA VIÊN

(Ký và ghi rõ họ tên)

PHỤ LỤC 2: GIỚI THIỆU CÔNG CỤ THẺ BÁO CÁO CÔNG DÂN (CRC)

Thẻ báo cáo công dân (Citizen Report Card - CRC) hay khảo sát sự hài lòng của người dân là hình thức khảo sát có sự tham gia nhằm thu thập ý kiến phản hồi từ người sử dụng/người thụ hưởng về các dịch vụ công hay các chương trình hỗ trợ. Thẻ báo cáo công dân:

- Là công cụ mạnh, hiệu quả để đánh giá kết quả mang lại từ một dự án hay một dịch vụ nào đó cho người dân/người thụ hưởng.
- Cung cấp bức tranh về chất lượng dịch vụ.
- Cung cấp ý kiến phản hồi của đối tượng thụ hưởng về kết quả/hiệu quả, điểm mạnh, điểm yếu của dự án hay dịch vụ và qua đó giúp cho các chủ dự án/ nhà cung cấp dịch vụ có thể điều chỉnh các hoạt động, sao cho hiệu quả hơn.

Thẻ báo cáo được thực hiện ở Bangalore, Ấn Độ từ năm 1994 sau đó được triển khai ở nhiều bang khác của Ấn Độ như Dehli, Mumbai, Chennai, Kolkatta, Sehere và Bhubaneshwar.

Hiện nay CRC đã được thực hiện ở nhiều quốc gia như Ukraina, Trung quốc, Bangladesh, Việt Nam, Sri Lanka, Philippines, Indonesia Châu Á và các nước Châu Phi như Ethiopia, Gambia, Ghana, Nigeria, Rwanda, Uganda và các nước Nam Mỹ như Peru, Argentina. Các lĩnh vực áp dụng và hình thức áp dụng CRC cũng rất linh hoạt tùy theo nhu cầu thông tin và tình hình cụ thể ở từng nơi như:

- Tổ chức thảo luận đánh giá dịch vụ công với người dân qua diễn đàn công khai ở Bangalore, India;
- Dân cư giám sát vai trò của chính quyền địa phương ở Ternopil, Ukraina;
- Kết quả khảo sát giúp việc phân bổ ngân sách cho các dịch vụ giúp người nghèo ở Philippines tốt hơn;
- Phương pháp tiếp cận độc lập để giám sát dịch vụ dành cho người nghèo ở Zanzibar & Ethiopia;
- Các nhà lãnh đạo hỏi ý kiến phản hồi trực tiếp của người dân ở Delhi, India;
- Các tổ chức thu thập ý kiến người dân ở Kenya,...

Ở Việt Nam, CRC được tiến hành đầu tiên vào năm 2003-2004 do Ngân hàng Thế giới và UNDP hỗ trợ về tài chính và kỹ thuật với tên gọi Khảo sát Thẻ báo cáo công dân (Citizen Report Card - CRC) thực hiện ở 4 tỉnh, thành phố: thành phố Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Hải Phòng và Nam Định. Thành phố Hồ Chí Minh sau đó đã tiếp tục áp dụng khảo sát thẻ báo cáo với tên gọi khảo sát mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ công vào năm 2006, 2007, 2008. Hội đồng nhân dân thành phố Hồ Chí Minh đã quyết định thực hiện định kỳ Khảo sát sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ công 2 năm/lần. Kết quả khảo sát sự hài lòng của người dân đối với các dịch vụ công ở thành phố Hồ Chí Minh đã giúp ích cho chính quyền thành phố và các sở, ngành trong việc cải cách hành chính và hoàn thiện chất lượng dịch vụ cung cấp cho người dân.

Năm 2008, công cụ khảo sát sự hài lòng của người dân (CRC) đã được đưa vào áp dụng trong Chương trình 135 giai đoạn II (CT135-II) để thu thập ý kiến của người dân có tham gia vào và hưởng lợi từ CT135-II nhằm đánh giá mức độ hài lòng của họ đối với các hợp phần: Xây dựng cơ sở hạ tầng, phát triển sản xuất và cải thiện đời sống, hỗ trợ giáo dục, hỗ trợ pháp lý. Tuy mới chỉ thử nghiệm tiến hành trong phạm vi nhỏ ở 16 xã thuộc 4 tỉnh (Lào Cai, Lai Châu, Bình Phước và Sóc Trăng) nhưng kết quả của cuộc khảo

sát năm 2008 cũng cho thấy đây là công cụ hữu hiệu để đánh giá được tiến độ thực hiện Chương trình, tìm ra những điểm yếu, khó khăn và vướng mắc từ những ý kiến phản hồi của người dân để đưa các giải pháp kịp thời hỗ trợ cho việc thực hiện Chương trình được tốt hơn. Ngoài ra, CRC cũng đã được các đơn vị khác ở Việt Nam thực hiện.

Có thể nói phương pháp khảo sát sự hài lòng của người dân hay xin ý kiến người dân đối với các dịch vụ công/các chương trình được thụ hưởng có thể áp dụng rộng rãi đối với tất cả các lĩnh vực, các ngành để giúp đánh giá một cách khách quan về tính khả thi và hiệu quả của các chính sách mà các ngành ban hành cũng như việc thực hiện các dịch vụ công của các cơ quan thi hành.

PHỤ LỤC 3: QUY TRÌNH/CÁC BƯỚC THỰC HIỆN CÁC THỦ TỤC ĐĂNG KÍ KHAI SINH

1. Quy trình/các bước thực hiện các thủ tục đăng kí khai sinh

Bước 1: Người đi ĐKKK (cha, mẹ, ông, bà hoặc người thân thích khác của trẻ em) chuẩn bị những giấy tờ sau:

- Giấy chứng sinh (do Bệnh viện, cơ sở y tế nơi trẻ em sinh ra cấp). Nếu trẻ em sinh ra ngoài cơ sở y tế, thì giấy chứng sinh thay bằng văn bản xác nhận của người làm chứng. Nếu không có người làm chứng, người đi khai sinh làm giấy cam đoan việc sinh là có thực.
- Sổ hộ khẩu (hoặc giấy chứng nhận nhân khẩu tập thể, giấy đăng ký tạm trú có thời hạn của cha, mẹ trẻ em. Trường hợp đã ly hôn thì mang sổ hộ khẩu của người đi khai sinh.
- Giấy chứng nhận kết hôn của cha, mẹ trẻ em (nếu cha, mẹ của trẻ em có đăng ký kết hôn). Nếu cán bộ Tư pháp hộ tịch biết rõ quan hệ hôn nhân của cha mẹ, không bắt buộc xuất trình giấy chứng nhận kết hôn.
- Giấy CMND/Hộ chiếu Việt Nam (bản chính và bản photo) của cha mẹ hoặc người đi làm thay.
- Điền mẫu tờ khai giấy khai sinh.

Bước 2: Nộp các giấy tờ trên tại UBND xã, phường, thị trấn (gọi tắt là UBND cấp xã) nơi người mẹ đăng ký thường trú (áp dụng trong trường hợp cả cha và mẹ của trẻ em là công dân VN cư trú trong nước)

- Nếu người mẹ có nơi đăng ký thường trú nhưng thực tế đang sinh sống, làm việc ổn định tại nơi đăng ký tạm trú, thì UBND cấp xã, nơi người mẹ đăng ký tạm trú cũng có quyền ĐKKK cho trẻ em.
- Trường hợp người mẹ không có nơi đăng ký thường trú thì UBND cấp xã nơi người mẹ đăng ký tạm trú thực hiện việc ĐKKK cho trẻ em. Nếu không xác định được nơi thường trú, tạm trú của người mẹ thì UBND cấp xã nơi đăng ký thường trú của người cha thực hiện việc ĐKKK. Nếu không xác định được nơi cư trú của người mẹ và người cha, thì nộp tại UBND cấp xã, nơi trẻ em đang sinh sống trên thực tế.

Một số trường hợp cụ thể khác:

- ĐKKK cho trẻ em bị bỏ rơi được thực hiện tại UBND cấp xã, nơi cư trú của người đang tạm thời nuôi dưỡng hoặc nơi có trụ sở của tổ chức đang tạm thời nuôi dưỡng trẻ em đó.
- Trường hợp khai sinh cho con ngoài giá thú, nếu không xác định được người cha, thì phần ghi về người cha trong sổ ĐKKK và giấy khai sinh để trống. Nếu vào thời điểm ĐKKK có người nhận con, thì UBND cấp xã kết hợp giải quyết việc nhận con và ĐKKK.
- Trẻ em sinh ra tại VN, có cha và mẹ là công dân VN định cư ở nước ngoài: nộp hồ sơ tại UBND cấp xã, nơi người mẹ hoặc người cha cư trú trong thời gian ở VN.

- Trẻ em sinh ra tại VN, có cha hoặc mẹ là công dân VN cư trú ở trong nước, còn người kia là công dân VN định cư ở nước ngoài: nộp hồ sơ tại UBND cấp xã, nơi cư trú của người là công dân Việt Nam cư trú ở trong nước.

Bước 3: Tiếp nhận hồ sơ ĐKKS và cấp giấy khai sinh

- Sau khi nhận và kiểm tra các giấy tờ trên, cán bộ Tư pháp - hộ tịch ghi vào sổ ĐKKS và bản chính giấy khai sinh, trình Chủ tịch UBND cấp xã ký vào bản chính giấy khai sinh.
- Giấy khai sinh chỉ được cấp 1 bản chính. Bản sao giấy khai sinh được cấp theo yêu cầu của người đi khai sinh.
- Thời hạn giải quyết cấp giấy khai sinh: trong 1 ngày. Trường hợp cần xác minh, không quá 05 ngày làm việc. Thời gian nhận giấy khai sinh: từ Thứ 2 đến sáng Thứ 6 hàng tuần.

Lưu ý:

- Làm giấy khai sinh không tính lệ phí.
- Trong thời hạn 60 ngày, kể từ ngày sinh con, cha, mẹ phải đi khai sinh cho con. Nếu không thể đi được thì nhờ ông, bà hoặc người thân thích đi làm giùm. Quá thời hạn quy định thì bị phạt cảnh cáo hoặc phạt tiền từ 50.000 đồng đến 100.000 đồng (Khoản 1 Điều 10 Nghị định số 60/2009/NĐ-CP xử phạt hành chính trong lĩnh vực tư pháp).

Nguồn: Nghị định số 158/2005/NĐ-CP ngày 27 tháng 12 năm 2005 của Chính phủ về đăng ký và quản lý hộ tịch.'

2. Hành vi vi phạm quy định về đăng ký khai sinh

1. Cảnh cáo đối với người có trách nhiệm ĐKKS cho trẻ em mà không thực hiện việc đăng ký đúng thời hạn quy định.
2. Cảnh cáo hoặc phạt tiền từ 300.000 đồng đến 500.000 đồng đối với hành vi sửa chữa, tẩy xóa, làm sai lệch nội dung giấy tờ do cơ quan, tổ chức có thẩm quyền cấp để làm thủ tục ĐKKS.
3. Phạt tiền từ 1.000.000 đồng đến 3.000.000 đồng đối với một trong các hành vi sau:
 - a) Làm chứng sai sự thật về việc sinh;
 - b) Cố ý khai không đúng sự thật về nội dung khai sinh;
 - c) Sử dụng giấy tờ giả để làm thủ tục ĐKKS.
4. Phạt tiền từ 3.000.000 đồng đến 5.000.000 đồng đối với hành vi làm giả giấy tờ để làm thủ tục ĐKKS.
5. Biện pháp khắc phục hậu quả: Hủy bỏ giấy tờ giả đối với hành vi quy định tại Điểm c Khoản 3, Khoản 4 Điều này.

Nguồn: Điều 27, Nghị định số 110/2013/NĐ-CP ngày 24 tháng 9 năm 2013 của Chính phủ quy định về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bổ trợ tư pháp, hành chính tư pháp, hôn nhân và gia đình, thi hành án dân sự, phá sản doanh nghiệp, hợp tác xã.

3. Làm giấy khai sinh cho con khi không đăng ký kết hôn

- Tại khoản 1 Điều 13 Nghị định số 158/2005/NĐ-CP ngày 27 tháng 12 năm 2005 về đăng ký quản lý hộ tịch quy định thẩm quyền ĐKKK là “UBND xã, phường, thị trấn nơi người mẹ cư trú thực hiện việc ĐKKK”.
- Trường hợp hai vợ chồng chưa có giấy chứng nhận kết hôn, do vậy con khi sinh ra sẽ là con ngoài dã thú.
- Theo đó khoản 3 Điều 15 quy định: “...nếu vào thời điểm khai sinh có người nhận con thì UBND cấp xã kết hợp giải quyết nhận con và ĐKKK”. Như vậy, người chồng có thể về UBND xã phường nơi vợ anh cư trú để làm thủ tục nhận con và ĐKKK cho con.
- Theo quy định mục II, khoản 4, điểm b thông tư số 01/2008/TT-BTP ngày 02/6/2008 hướng dẫn chi tiết Nghị định số 158/NĐ-CP về đăng ký hộ tịch quy định: b) Trường hợp con sinh ra trước ngày cha, mẹ đăng ký kết hôn và được cha mẹ thừa nhận, thì tên của người cha sẽ được ghi ngay trong giấy khai sinh và Sổ ĐKKK của người con mà người cha không phải làm thủ tục nhận con.

Nguồn: Nghị định số 158/2005/NĐ-CP ngày 27 tháng 12 năm 2005 của Chính phủ về đăng ký và quản lý hộ tịch.

4. Thẻ bảo hiểm y tế đối với trẻ em dưới 6 tuổi.

Điều 12. Đối tượng tham gia bảo hiểm y tế

17. Trẻ em dưới 6 tuổi.

Điều 13. Mức đóng và trách nhiệm đóng bảo hiểm y tế

1. Mức đóng và trách nhiệm đóng bảo hiểm y tế được quy định như sau:

đ) Mức đóng hằng tháng của đối tượng quy định tại các khoản 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 và 18 Điều 12 của Luật này tối đa bằng 6% mức lương tối thiểu và do ngân sách nhà nước đóng;

Điều 15. Phương thức đóng bảo hiểm y tế

4. Hằng năm, cơ quan, tổ chức quản lý đối tượng quy định tại các khoản 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 17 và 18 Điều 12 của Luật này đóng bảo hiểm y tế cho các đối tượng này vào quỹ bảo hiểm y tế.

Điều 17. Cấp thẻ bảo hiểm y tế

2. Hồ sơ cấp thẻ bảo hiểm y tế đối với trẻ em dưới 6 tuổi bao gồm:

a) Bản sao giấy chứng sinh hoặc bản sao giấy khai sinh. Trường hợp trẻ em chưa có bản sao giấy chứng sinh hoặc bản sao giấy khai sinh thì phải có giấy xác nhận của Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn nơi cư trú của cha, mẹ hoặc người giám hộ;

b) Danh sách hoặc giấy đề nghị cấp thẻ bảo hiểm y tế của Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn nơi trẻ em cư trú.

3. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều này, tổ chức bảo hiểm y tế phải cấp thẻ bảo hiểm y tế cho người tham gia bảo hiểm y tế.

Điều 22. Mức hưởng bảo hiểm y tế

1. Người tham gia bảo hiểm y tế khi đi khám bệnh, chữa bệnh theo quy định tại các điều 26, 27 và 28 của Luật này thì được quỹ bảo hiểm y tế thanh toán chi phí khám bệnh, chữa bệnh trong phạm vi được hưởng như sau:

a) 100% chi phí khám bệnh, chữa bệnh đối với đối tượng quy định tại các khoản 2, 9 và 17 Điều 12 của Luật này;

Nguồn: Luật Bảo hiểm y tế, theo Luật số: 25/2008/QH12.

5. Hướng dẫn thực hiện liên thông các thủ tục hành chính về đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Thông tư liên tịch này hướng dẫn về nguyên tắc, hồ sơ, quy trình và trách nhiệm của các cơ quan nhà nước, cán bộ, công chức, viên chức có liên quan đến việc tiếp nhận, chuyển giao, giải quyết hồ sơ và trả kết quả trong quá trình thực hiện liên thông các thủ tục hành chính về ĐKKK, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi hoặc ĐKKK, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi (sau đây gọi chung là liên thông các thủ tục hành chính) khi việc ĐKKK cho trẻ em dưới 6 tuổi thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp xã).

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Thông tư liên tịch này áp dụng đối với:

1. Cơ quan ĐKKK, đăng ký cư trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế.
2. Cá nhân có yêu cầu thực hiện liên thông các thủ tục hành chính.
3. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong quá trình thực hiện liên thông các thủ tục hành chính.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện liên thông các thủ tục hành chính

1. Tuân thủ quy định của Thông tư liên tịch này và các văn bản pháp luật khác có liên quan.
2. Cá nhân có yêu cầu thực hiện liên thông các thủ tục hành chính có quyền lựa chọn áp dụng hoặc không áp dụng thực hiện liên thông các thủ tục hành chính.
3. Tạo điều kiện thuận lợi, giảm thiểu chi phí cho cá nhân trong việc thực hiện ĐKKK, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi.
4. Bảo đảm kịp thời, đúng thời hạn theo quy định của pháp luật.

Điều 6. Hồ sơ thực hiện liên thông các thủ tục hành chính ĐKKK, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế

Hồ sơ thực hiện liên thông các thủ tục hành chính ĐKKK, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi gồm các giấy tờ sau đây:

1. Tờ khai giấy khai sinh theo mẫu quy định.

2. Giấy chứng sinh do cơ sở y tế nơi trẻ em sinh ra cấp; nếu trẻ em sinh ra ngoài cơ sở y tế thì giấy chứng sinh được thay bằng văn bản xác nhận của người làm chứng; trường hợp không có người làm chứng thì người đi khai sinh phải làm giấy cam đoan về việc sinh là có thực. Đối với trường hợp trẻ em bị bỏ rơi thì nộp biên bản về việc trẻ em bị bỏ rơi thay cho giấy chứng sinh.

Trường hợp ĐKKK cho trẻ em sinh ra do mang thai hộ thì nộp thêm văn bản chứng minh việc mang thai hộ theo quy định của pháp luật.

3. Phiếu báo thay đổi hộ khẩu, nhân khẩu (theo mẫu quy định).

4. Sổ hộ khẩu.

Trường hợp trẻ em có cha, mẹ nhưng không đăng ký thường trú cùng cha, mẹ mà đăng ký thường trú cùng với người khác thì phải có ý kiến bằng văn bản của cha, mẹ, có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã; ý kiến đồng ý của chủ hộ và sổ hộ khẩu của chủ hộ.

5. Tờ khai tham gia bảo hiểm y tế theo mẫu quy định.

Điều 8. Nộp hồ sơ thực hiện liên thông các thủ tục hành chính

1. Cá nhân có yêu cầu thực hiện liên thông các thủ tục hành chính nộp 01 bộ hồ sơ theo quy định tại Điều 6, Điều 7 Thông tư liên tịch này tại Ủy ban nhân dân cấp xã.

2. Cá nhân có yêu cầu thực hiện liên thông các thủ tục hành chính không có điều kiện trực tiếp đến Ủy ban nhân dân cấp xã để nộp hồ sơ thì có thể ủy quyền cho người khác làm thay. Việc ủy quyền thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 10. Thực hiện ĐKKK, lập và chuyển hồ sơ giải quyết đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế tại Ủy ban nhân dân cấp xã

1. Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ, công chức tư pháp - hộ tịch của Ủy ban nhân dân cấp xã thực hiện ĐKKK ngay trong ngày; trường hợp hồ sơ tiếp nhận sau 15 giờ mà không giải quyết được ngay trong ngày thì tiến hành giải quyết trong ngày làm việc tiếp theo.

2. Sau khi ĐKKK xong, công chức tư pháp - hộ tịch của Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm:

a) Lập hồ sơ đăng ký thường trú cho trẻ em dưới 6 tuổi gồm các loại giấy tờ quy định tại các khoản 3, 4 Điều 6 Thông tư liên tịch này và bản sao giấy khai sinh;

b) Lập hồ sơ cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi gồm: Tờ khai tham gia bảo hiểm y tế, danh sách đề nghị cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi của Ủy ban nhân dân cấp xã theo mẫu quy định.

3. Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm chuyển hồ sơ và lệ phí đăng ký thường trú cho cơ quan có thẩm quyền đăng ký cư trú theo quy định tại khoản 2 Điều 4 Thông tư liên tịch này và chuyển hồ sơ cấp thẻ bảo hiểm y tế cho Bảo hiểm xã hội cấp huyện. Tùy thuộc điều kiện thực tế, Ủy ban nhân dân cấp xã có thể chuyển trước thông tin của người tham gia bảo hiểm y tế đến cơ quan Bảo hiểm xã hội cấp huyện thông qua mạng điện tử.

Điều 11. Giải quyết đăng ký thường trú cho trẻ em dưới 6 tuổi

1. Ngay sau khi nhận được hồ sơ và lệ phí đăng ký thường trú (nếu có) do Ủy ban nhân dân cấp xã chuyển đến, cơ quan có thẩm quyền đăng ký cư trú kiểm tra tính hợp pháp, đầy đủ của hồ sơ. Trường hợp hồ sơ, lệ phí đầy đủ, đúng quy định thì trong thời hạn 15 ngày, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ, cơ quan đăng ký cư trú thực hiện đăng ký thường trú cho trẻ em và trả kết quả đăng ký thường trú cùng biên lai thu lệ phí đăng ký thường trú (nếu có) cho Ủy ban nhân dân cấp xã để trả cho người dân. Người được giao chuyển hồ sơ của Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm kiểm tra các thông tin được ghi trong sổ hộ khẩu và ký nhận vào sổ theo dõi giải quyết hộ khẩu.

Điều 14. Thời hạn thực hiện liên thông các thủ tục hành chính và nhận kết quả

2. Thời hạn thực hiện liên thông các thủ tục hành chính cụ thể như sau:

a) Thời hạn thực hiện liên thông các thủ tục hành chính ĐKKKS, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi tối đa không quá 20 ngày làm việc, kể từ ngày nộp đủ hồ sơ theo quy định.

b) Thời hạn thực hiện liên thông các thủ tục hành chính ĐKKKS, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi tối đa không quá 15 ngày làm việc, kể từ ngày nộp đủ hồ sơ theo quy định.

c) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ hoặc chưa đúng quy định mà Ủy ban nhân dân cấp xã phải hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu của cơ quan đăng ký cư trú, cơ quan Bảo hiểm xã hội thì thời hạn giải quyết được kéo dài thêm không quá 02 ngày làm việc.

d) Đối với các xã cách xa trụ sở cơ quan Bảo hiểm xã hội cấp huyện hoặc cơ quan đăng ký cư trú từ 50 km trở lên, giao thông đi lại khó khăn, chưa được kết nối Internet thì thời hạn trả kết quả được kéo dài thêm nhưng không quá 05 ngày làm việc.

Nguồn: Thông tư liên tịch số 05/2015/TTLT-BTP-BCA-BYT, ngày 15 tháng 5 năm 2015 của Bộ Tư pháp, Bộ Công an, Bộ Y tế về hướng dẫn thực hiện liên thông các thủ tục hành chính về ĐKKKS, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi. Thông tư liên tịch này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2015.

PHỤ LỤC 4: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ MỘT SỐ NGHIÊN CỨU TÍNH HUỐNG



Hộp 4.1: Việc đăng ký khai sinh cho trẻ em là rất cần thiết

Anh Lý Láo Chảo là người dân tộc Dao, hiện đang tham gia sinh hoạt Chi đoàn Thanh niên tại xã Tả Phìn, huyện Sa Pa, tỉnh Lào Cai.

Vì tham gia hoạt động chi đoàn thanh niên tại xã nên anh nhận thức rất rõ tầm quan trọng của việc ĐKKK cho con mình. Việc ĐKKK đúng hạn sẽ giúp cho con có Thẻ bảo hiểm để đi khám bệnh, đi học, nhập hộ khẩu và sau này khi có đi xa thì cũng dễ dàng hơn.

Anh cũng cho biết, mặc dù anh là người biết chữ, tự làm tờ khai giấy khai sinh, nhưng tại xã, cán bộ tư pháp rất nhiệt tình, giúp đỡ người dân trong việc thực hiện đăng ký khai sinh. Các thủ tục như sổ hộ khẩu, giấy chứng sinh, giấy chứng minh nhân dân của người đi khai sinh, theo quy định phải xuất trình và nộp bản photo, nhưng do cán bộ tư pháp xã nắm vững từng hộ dân nên không phải xuất trình các thủ tục này.

Để người dân khác nhận thức được tầm quan trọng của việc ĐKKK tại xã, anh cho rằng cần thiết phải làm tốt hơn nữa công tác tuyên truyền đến từng hộ dân thông qua các cuộc họp tại thôn/bản.

Nguồn: Trích từ phỏng vấn hộ dân trong hoạt động điều tra diện rộng khảo sát về sự hài lòng của người dân về dịch vụ ĐKKK cho trẻ em tại các xã thuộc địa bàn khó khăn tỉnh Lào Cai, ngày 09 tháng 3 năm 2015.



Hộp 4.2: Cần tuyên truyền hơn nữa về công tác đăng ký khai sinh cho người dân

Anh Lý Láo Sì, sinh năm 1991, anh là người dân tộc Dao, hiện đang sống tại thôn Sả Xéng - xã Tả Phìn - huyện Sa Pa - tỉnh Lào Cai. Anh có con là Lý Mấy Linh, sinh ngày 09 tháng 01 năm 2013 và làm ĐKKK vào ngày 10 tháng 3 năm 2014. Lúc sinh con, do thiếu tháng nên gia đình rất lo lắng.

Bên cạnh đó, cháu bé lại bị thừa 1 ngón tay nên khi sinh đã lên Bệnh viện huyện Sa Pa để sinh, rồi sau đó làm thủ thuật cắt ngón tay số 6 cho cháu bé. Chính vì vậy, khi sinh ra, cháu bé được 1,5 kg, sức khỏe không tốt. Và hiện nay cháu bé cũng chỉ đạt 7,0 kg và cao khoảng 60 cm.

Anh đã học hết lớp 9, tuy nhiên do chưa hiểu về tầm quan trọng của việc ĐKKK cho trẻ nên anh đã đi ĐKKK quá hạn. Dù cháu bé được sinh tại Bệnh viện huyện, nhưng anh không nhận được giấy chứng sinh tại đây. Tuy nhiên, khi đi làm thủ tục ĐKKK cho cháu bé, cán bộ tư pháp xã đã tạo điều kiện không cần có giấy chứng sinh, chỉ cần tờ cam đoan về việc sinh cháu bé là con mình là đủ. Các thủ tục khác liên quan đến việc ĐKKK như giấy chứng minh nhân dân, sổ hộ khẩu, chỉ cần mang đến xuất trình là được.

Khi cán bộ tư pháp xã đang làm việc tại trụ sở thì việc đăng ký rất nhanh, không phải chờ đợi. Anh chỉ cần viết vào tờ khai giấy khai sinh, rồi cán bộ tư pháp làm thủ tục đánh máy, viết giấy khai sinh là xong. Theo quy định thì ĐKKK quá hạn thì phải nộp phạt, nhưng cán bộ xã chỉ nhắc nhở anh về việc chậm trễ trong việc đăng ký này sẽ làm mất đi quyền lợi của cháu bé.

Qua việc này, anh Sĩ cũng nhận ra việc ĐKKK cho trẻ em là rất quan trọng. Việc ĐKKK sẽ giúp trẻ em không phải mất chi phí khi đi vào viện, được cấp thuốc tại xã, đăng ký hộ khẩu và có cái tên để sau này đi xa sẽ dễ hơn.

Để làm tốt hơn nữa việc tuyên truyền về ĐKKK tại địa bàn xã, anh Sĩ cho rằng: Cần phải làm tốt hơn nữa công tác tuyên truyền đến từng hộ dân thông qua các Trưởng bản. Có như vậy người dân mới nhận thức được và đi ĐKKK đúng hạn. Vì nếu thông báo, tuyên truyền qua Loa như trước đây thì người dân đi làm nương, ở xa sẽ không biết.

Nguồn: Trích từ phỏng vấn hộ dân trong hoạt động điều tra diện rộng khảo sát về sự hài lòng của người dân về dịch vụ ĐKKK cho trẻ em tại các xã thuộc địa bàn khó khăn tỉnh Lào Cai, ngày 10 tháng 3 năm 2015.



Hộp 4.3: Đăng ký khai sinh cho trẻ em nên thực hiện đúng hạn

Chị Lý Tả Mẫy hiện sinh sống tại thôn Sả Xéng - xã Tả phìn – huyện Sa Pa – tỉnh Lào Cai. Năm 2014, Chị sinh cháu Tẩn Hồng Tâm tại nhà. Hiện nay trẻ em được 7,0 kg và cao 60 cm.

Chị Mẫy cho rằng việc ĐKKK cho trẻ em là rất quan trọng. Nếu không đi đăng ký thì sẽ bị cán bộ nhắc nhở và trẻ em sẽ không được phát thuốc, không được đi đến trường.

Do ở bản có Cô giáo đang dạy học tại đó, nên Chị đã được cô giáo nhắc phải đi ĐKKK đúng hạn cho cháu bé và nộp cho Cô giáo 1 bản sao để sau này nộp cho con đi học.

Chị nhớ: Khi đi ĐKKK cho cháu thủ tục ở xã rất dễ dàng, cán bộ hỗ trợ và giúp người dân khai hết các thủ tục, chỉ đến xã 1 lần làm là lấy về ngay.

Tuy nhiên Chị cũng nhận thấy công tác tuyên truyền cho người dân hiện nay còn “bình thường” nên nhiều người dân không biết được giấy khai sinh cho trẻ em là rất quan trọng. Chị mong muốn xã sẽ phải làm tốt hơn nữa công tác tuyên truyền này thông qua cán bộ xã, trưởng bản đến tại thôn bản, người dân.

Nguồn: Trích từ phỏng vấn hộ dân trong hoạt động điều tra diện rộng khảo sát về sự hài lòng của người dân về dịch vụ ĐKKK cho trẻ em tại các xã thuộc địa bàn khó khăn tỉnh Lào Cai, ngày 10 tháng 3 năm 2015.



Hộp 4.4: Cần tuyên truyền để người dân hiểu và nhận thức việc đăng ký khai sinh đúng hạn

Anh Giàng Seo Lừ, sinh năm 1968. Hiện nay sống tại thôn Lù Dì Sán, xã Sán Chải, huyện Si Ma Cai, tỉnh Lào Cai.

Anh là người dân tộc H Mông, không đi học bao giờ nên không biết đọc, không biết viết. Năm 2011, anh sinh cháu Giàng Thị Chếch tại nhà, cháu sức khỏe bình thường, nặng khoảng 3,7 kg. Năm 2014 anh mới đi ĐKKS.

Việc anh đi làm giấy khai sinh muộn phần vì ngại đến xã vì đi bộ từ nhà đến xã cũng mất gần 20 km, mất thời gian là hơn 2h; phần vì anh cũng chưa có giấy chứng nhận kết hôn.

Do anh sinh cháu năm 2011, lại chưa làm thủ tục ĐKKS nên bị cán bộ thôn và cô giáo ở bản nhắc nhở nhiều lần.

Tuy nhiên, khi đến xã làm thủ tục đăng ký, anh được cán bộ xã hướng dẫn nhiệt tình, làm hộ giúp các thủ tục. Cháu bé sinh ở nhà, nên không có giấy chứng sinh, nhưng cán bộ xã cũng không yêu cầu phải nộp giấy cam đoan về việc sinh.

Anh cho biết: Cán bộ tư pháp xã đã hướng dẫn tận tình, niềm nở. Nhưng thủ tục yêu cầu để làm giấy khai sinh vẫn rườm rà, vẫn yêu cầu sổ hộ khẩu + giấy cam đoan.

Tại thôn anh ở, trước đây đã có ĐKKS lưu động, cán bộ xã đến bản làm giấy khai sinh cho trẻ em. Anh thấy việc này là cần thiết.

Anh cũng đề nghị cần làm tốt hơn nữa công tác truyền thông, tuyên truyền để người dân biết và đi ĐKKS đúng hạn, để cho trẻ em có Thẻ bảo hiểm y tế.

Nguồn: Trích từ phỏng vấn hộ dân trong hoạt động điều tra diện rộng khảo sát về sự hài lòng của người dân về dịch vụ ĐKKS cho trẻ em tại các xã thuộc địa bàn khó khăn tỉnh Lào Cai, ngày 16 tháng 3 năm 2015.



Hộp 4.5: Để làm tốt công tác đăng ký khai sinh cần đơn giản hóa thủ tục.

Chị Ma Seo Sang, sinh năm 1989, người Dân tộc H Mông. Hiện nay sống tại thôn Lù Di Sán, xã Sán Chải, huyện Si Ma Cai, tỉnh Lào Cai. Nghề nghiệp và thu nhập chính của gia đình chị là nông nghiệp, trồng trọt.

Chị chưa từng đi học, nên không biết đọc và không biết viết.

Chị nói: Do đường xa (đi bộ đến xã khoảng 20 km, mất hơn 120 phút), trình độ văn hóa thấp, không có giấy chứng nhận kết hôn và ngại đi nên khi sinh cháu với trọng lượng là 2,2 kg, cháu bé có sức khỏe bình thường, nhưng gia đình chị không đi ĐKKS.

Nhưng khi Cô giáo ở bản nhắc, gia đình Chị mới đi ĐKKS.

Khi đến xã, cán bộ xã đã hướng dẫn tận tình, niềm nở. Dù đăng ký quá hạn nhưng cũng không bị nộp phạt, chỉ nhắc nhở phải đi đăng ký cho đúng hạn để cháu bé có Thẻ bảo hiểm y tế và nhập hộ khẩu.

Chị cũng cho biết, trước đây, ở bản cũng có cán bộ của xã đến làm giấy khai sinh lưu động.

Mặc dù khi đi khai sinh, gia đình chỉ mang sổ hộ khẩu, không có giấy chứng sinh hoặc tờ cam đoan, nhưng để làm tốt công tác ĐKKS cần tiếp tục đơn giản hóa thủ tục.

Nguồn: Trích từ phỏng vấn hộ dân trong hoạt động điều tra diện rộng khảo sát về sự hài lòng của người dân về dịch vụ ĐKKS cho trẻ em tại các xã thuộc địa bàn khó khăn tỉnh Lào Cai, ngày 16 tháng 3 năm 2015.



Hộp 4.6: Để nâng cao hiệu quả đăng ký khai sinh thì cần làm tốt hơn nữa công tác tuyên truyền, vận động để làm thay đổi suy nghĩ của hộ dân

Anh Giàng Seo Sênh, sinh năm 1985 (Tel: 0166 2009 805), người dân tộc H Mông, không đi học bao giờ, không biết đọc, không biết viết. Hiện nay sống tại thôn Lù Di Sán, xã Sán Chải, huyện Si Ma Cai, tỉnh Lào Cai.

Bố anh là Giàng Seo Nhà, sinh năm 1958, đã mất rồi. Mẹ đẻ là Ma Thị Chớ, sinh năm 1960, đã bỏ nhà ra đi từ lâu.

Nhà giờ có 5 anh em, anh là cả, còn có 4 em nữa.

Anh là anh trai cả, bố đã mất, mẹ bỏ đi, anh đóng vai trò trụ cột, nuôi 4 em nữa trong nhà mình.

Em trai anh sinh năm 2011, đăng ký khai sinh ngày 01 tháng 01 năm 2014.

Khi đi ĐKKKS cho em trai, dù em sinh ra ở nhà, không phải viết cam đoan về việc sinh, nhưng cán bộ tư pháp xã hướng dẫn nhiệt tình, chu đáo. Chỉ đi 1 lần là lấy được giấy khai sinh, thủ tục nhanh, gọn, đến làm nhanh, không phải chờ đợi. Tuy nhiên, trên đường về, anh đã làm mất giấy khai sinh.

Để nâng cao hiệu quả ĐKKKS thì cần làm tốt hơn nữa công tác tuyên truyền, vận động để làm thay đổi suy nghĩ của hộ dân.

Nguồn: Trích từ phỏng vấn hộ dân trong hoạt động điều tra diện rộng khảo sát về sự hài lòng của người dân về dịch vụ ĐKKKS cho trẻ em tại các xã thuộc địa bàn khó khăn tỉnh Lào Cai, ngày 16 tháng 3 năm 2015.



Hộp 4.7: Sinh con gái nên ngại đi đăng ký khai sinh

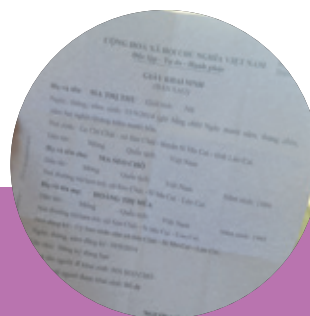
Chị Vừ Thị Dủ, tuổi thực tế sinh năm 1979, giấy tờ khai sinh ghi năm 1980, là người dân tộc H Mông, chưa từng đi học và không biết đọc, không biết viết. Chị sinh sống tại thôn Lù Dì Sán, xã Sán Chải, huyện Si Ma Cai, tỉnh Lào Cai. Năm 2014, gia đình Chị không thuộc hộ nghèo, công việc và thu nhập chính của gia đình là từ làm ruộng và đi làm thuê cho Trung Quốc. Hiện nay Chị có 2 cháu gái. Cháu Giàng Thị Xua sinh ngày 15 tháng 02 năm 2013 (theo sổ hộ khẩu có ghi), sinh tại nhà với tình trạng sức khỏe bình thường, cháu nặng 3,3 kg.

Chị ít khi tiếp xúc với cán bộ và đến trụ sở UBND xã làm việc. Nhưng Chị biết ở thôn bản của Chị trước đây có cán bộ tư pháp đến tận nhà dân để làm giấy khai sinh cho trẻ em và Chị thấy rằng đây là việc làm rất cần thiết vì người dân sẽ đỡ phải đi lên xã do đường xa, người dân ngại đi lên.

Cháu Xua sinh năm 2013, nhưng đến 16 tháng 02 năm 2014 mới đi làm giấy khai sinh. Mặc dù gia đình bị Trưởng thôn, cô giáo trong bản nhắc nhở về việc ĐKKKS quá hạn. Nhưng một phần do ngại đi xa (từ nhà Chị lên Trụ sở UBND xã mất gần 20 km, đi bộ mất hơn 2 giờ), một phần do Chị sinh 2 cháu là cháu gái nên chồng Chị cũng chưa thích đi ĐKKKS.

Chị cũng cho biết: giấy khai sinh là rất quan trọng, cán bộ tư pháp xã dù hướng dẫn nhiệt tình. Nhưng để người dân nhận thức và công tác ĐKKKS được đúng hạn thì cần tiếp tục đơn giản hóa thủ tục và cán bộ cán bộ UBND cần hướng dẫn, giải thích rõ ràng hơn.

Nguồn: Trích từ phỏng vấn hộ dân trong hoạt động điều tra diện rộng khảo sát về sự hài lòng của người dân về dịch vụ ĐKKKS cho trẻ em tại các xã thuộc địa bàn khó khăn tỉnh Lào Cai, ngày 16 tháng 3 năm 2015.



Hộp 4.8: Mong muốn để làm nhanh giấy khai sinh thì cán bộ tư pháp phải có mặt tại Trụ sở xã.

Anh Ma Seo Chở (Tel: 0919 943 859), thôn La Chí Chải, xã Sán Chải, huyện Si Ma Cai, tỉnh Lào Cai, sinh năm 1986, người dân tộc H Mông, học hết lớp 12, do gia đình khó khăn (mẹ mất) nên không tiếp tục đi học nữa.

Công việc và nguồn thu chính của anh và gia đình là từ nông nghiệp, trồng lúa và ngô.

Anh cho biết: Do anh lấy vợ muộn, nên năm 2014, khi sinh cháu Ma Thị Thu, tuy sinh ở nhà với tình trạng sức khỏe cháu bình thường (4,0 kg), nhưng anh cũng nhận thức được việc cần phải làm ĐKKK cho cháu. Anh hiểu việc có giấy khai sinh sẽ giúp con mình có Thẻ bảo hiểm y tế, đi khám bệnh sẽ không mất tiền và khi có bệnh sẽ lên Trạm y tế xã xin thuốc miễn phí.

Anh cũng nói: Thủ tục ĐKKK rất đơn giản. Cháu bé sinh ở nhà, nên không có giấy khai sinh. Nhưng khi đi ĐKKK, anh không phải viết tờ cam đoan. Anh chỉ mang sổ hộ khẩu đến là có thể làm được giấy khai sinh ngay.

Cảm nhận của anh về thủ tục ĐKKK là rất đơn giản, cán bộ xã giúp đỡ nhiệt tình, niềm nở, thủ tục giải quyết nhanh chóng. Nên điều anh mong muốn nhất để làm tốt và nhanh giấy khai sinh thì cán bộ tư pháp xã phải có mặt tại nơi làm việc.

Nguồn: Trích từ phỏng vấn hộ dân trong hoạt động điều tra diện rộng khảo sát về sự hài lòng của người dân về dịch vụ ĐKKK cho trẻ em tại các xã thuộc địa bàn khó khăn tỉnh Lào Cai, ngày 15 tháng 3 năm 2015.



Hộp 4.9: Việc đăng ký khai sinh là rất cần thiết và quan trọng

Anh Vàng Seo Pào, thôn Seo Khai Hóa, xã Sán Chải, huyện Si Ma Cai, tỉnh Lào Cai. Anh là người dân tộc H Mông, chưa từng đi học nên tiếng phổ thông của anh còn hạn chế.

Anh nói: Theo tuổi thì anh sinh năm 1971, nhưng trong giấy tờ cán bộ xã ghi là sinh năm 1970. Vợ anh là chị Lù Thị Đế, năm sinh là 1973, cũng ghi sai là năm 1972.

Anh nói: Anh chưa có giấy chứng nhận kết hôn vì ngày trước không biết và cũng không ai bảo lấy vợ sẽ phải làm giấy chứng nhận kết hôn. Hiện nay anh đã có 9 người con, gồm 7 trai và 2 gái.

Năm 2014, gia đình anh không nằm trong danh sách hộ nghèo. Công việc và nguồn thu chính của gia đình anh là từ trồng ngô, rau và chăn nuôi (gà, lợn, trâu).

Anh nhớ: Năm 2014, khi vợ anh sinh cháu Vàng Thị Máy tại nhà, nặng khoảng 2,0 kg. Thì sau 3 ngày anh đã lên Trụ sở Ủy ban nhân dân xã Sán Chải để làm thủ tục ĐKKK cho cháu. Tại đây, vì không biết chữ nên cán bộ tư pháp xã đã giúp anh làm tất cả các thủ tục. Cán bộ xã không yêu cầu anh phải làm giấy cam đoan về việc sinh vì họ biết anh. Thủ tục làm giấy khai sinh thì nhanh, cán bộ nhiệt tình giúp đỡ. Tuy nhiên, cán bộ xã cũng nhắc nhở anh về việc sinh con nhiều.

Cá nhân anh cũng nhận thấy việc sinh con nhiều sẽ làm gia đình khó khăn, nghèo, con cái không được đi học và sức khỏe của anh cũng yếu đi. Tự bản thân anh tuy chưa làm kế hoạch hóa gia đình, nhưng cũng tự nhủ sẽ không tiếp tục sinh con nữa.

Anh cho biết: Việc anh nhận thức được làm giấy khai sinh quan trọng vì sẽ giúp anh đến Trạm y tế xã xin thuốc khi con bệnh, giúp con có Thẻ bảo hiểm y tế để đi chữa bệnh sẽ không phải mất tiền.

Do đó, mong muốn của anh đối với việc làm giấy khai sinh là cần phải tuyên truyền cho người dân biết tầm quan trọng của giấy khai sinh, cán bộ UBND xã phải hướng dẫn nhiệt tình, ân cần và vui vẻ đối với người dân đi ĐKKK.

Nguồn: Trích từ phỏng vấn hộ dân trong hoạt động điều tra diện rộng khảo sát về sự hài lòng của người dân về dịch vụ ĐKKK cho trẻ em tại các xã thuộc địa bàn khó khăn tỉnh Lào Cai, ngày 15 tháng 3 năm 2015.



Hộp 4.10: Cán bộ xã cần tuyên truyền và giải thích rõ ràng và niềm nở hơn với người dân khi đến Trụ sở UBND đăng ký làm giấy khai sinh

Anh Giàng Seo Sùng, thôn Sán Khổ Sú, xã Sán Chải, huyện Si Ma Cai, tỉnh Lào Cai. Theo anh Sùng nói: Theo năm tuổi, anh sinh năm 1983, còn giấy tờ khai sinh thì ghi anh sinh năm 1988.

Anh là người dân tộc H Mông, đã học hết lớp 12, hiện là Phó công an xã, đã có 2 con, nhưng chưa đi đăng ký và chưa có giấy chứng nhận kết hôn. Việc phải đăng ký giấy kết hôn cán bộ xã có nói và nhắc, nhưng anh chưa đi làm được. Đầu năm 2015 định đi làm thì bị mệt, ốm mất hơn 1 tuần. Sắp tới anh sẽ đi đăng ký cho đúng thủ tục.

Năm 2014, con gái anh là cháu Giàng Thị Huyền Châu, sinh tại Bệnh viện đa khoa huyện Si Ma Cai, sức khỏe tốt, nặng 2,5 kg.

Vì đây là cháu thứ hai, nên anh biết và nhận thức được việc ĐKKK là rất quan trọng. Nên sau khi sinh 3 ngày, anh đã lên trụ sở UBND xã Sán Chải để là thủ tục ĐKKK cho con mình.

Anh cho rằng: Việc tuyên truyền người dân đi ĐKKK đúng hạn tại xã đã được cán bộ xã làm rất tốt.

Vì trẻ em được sinh tại Bệnh viện, nên khi đi ĐKKK, anh đã mang giấy chứng sinh, photo sổ hộ khẩu để nộp cho cán bộ tư pháp xã làm ĐKKK cho con.

Anh cảm nhận thấy thủ tục ĐKKK tại xã Sán Chải rất đơn giản, cán bộ tư pháp hướng dẫn tận tình và niềm nở.

Nên điều mong muốn nhất của anh trong việc làm giấy khai sinh được nhanh, tốt là cán bộ UBND xã cần giải thích, hướng dẫn tận tình và niềm nở với người dân khi đi đăng ký làm giấy khai sinh.

Nguồn: Trích từ phỏng vấn hộ dân trong hoạt động điều tra diện rộng khảo sát về sự hài lòng của người dân về dịch vụ ĐKKK cho trẻ em tại các xã thuộc địa bàn khó khăn tỉnh Lào Cai, ngày 15 tháng 3 năm 2015.



Hộp 4.11: Cán bộ tư pháp cần hỗ trợ tốt hơn nữa cho người dân trong việc đăng ký khai sinh

Anh Lý Sa Lùng, Thôn Seo Khai Hóa, xã Sán Chải, huyện Si Ma Cai, tỉnh Lào Cai. Anh nói: anh là Trưởng thôn Seo Khai Hóa từ năm 2009, đến nay đã được 5 năm rồi. Anh sinh năm 1974, ngày trước khó khăn, nên anh chỉ đi học đến lớp 2 tại bản.

Anh cho biết: Hàng tháng, sau khi đi xã họp thì về nhà sẽ đánh mõ thông báo người dân của bản đi họp để tuyên truyền lại những thông tin khi đi họp xã nắm được.

Mỗi lần họp thôn bản đều có cán bộ xã cũng đến để hỗ trợ, cùng Trưởng bản thông báo lại những thông tin đi họp tại xã cho người dân. Tại các cuộc họp ở thôn thì thường người chồng/đàn ông đi họp là chủ yếu.

Các nội dung thông tin tuyên truyền, thông báo với người dân bao gồm: an toàn rừng, trồng ngô, trồng lúa, không cho trâu + ngựa thả rông (đi lung tung).

Cũng có thông báo với người dân phải đi ĐKKK đúng hạn cho con, không được để con sinh ra đăng ký sau 60 ngày. Như vậy sẽ quá hạn và bị phạt.

Năm 2014, thôn có ít người đi ĐKKK bị quá hạn. Vì anh và cô giáo ở bản thường xuyên nhắc nhở người dân phải ĐKKK cho con để được đến trường.

Anh cũng cho biết: Giấy khai sinh là rất quan trọng đối với trẻ em. Giấy khai sinh sẽ giúp trẻ em đi khám bệnh, nhập học, có thẻ bảo hiểm y tế.

Trong thôn hiện nay có 90 hộ người H Mông. Có rất nhiều hộ đi làm cho Trung Quốc do họ không có tiền để mua phân bón cho cây trồng. Công việc họ làm cho Trung Quốc chủ yếu là trồng chuối, vận chuyển chuối.

Nguồn: Trích từ phỏng vấn hộ dân trong hoạt động điều tra diện rộng khảo sát về sự hài lòng của người dân về dịch vụ ĐKKK cho trẻ em tại các xã thuộc địa bàn khó khăn tỉnh Lào Cai, ngày 15 tháng 3 năm 2015.

Hộp 4.12: Giải quyết tình trạng khai sinh quá hạn trên địa bàn các xã đặc biệt khó khăn tỉnh Lào Cai

Đại biểu đến từ Sở tư pháp Lào Cai cho rằng: Căn cứ theo Luật, Nghị định và Quyết định của Ủy ban nhân dân tỉnh, thì những gì thuộc về thủ tục cứ làm theo đúng quy định. Xuất trình thì không phải sao y để nộp; nộp thì phải sao y. Hiện nay, cán bộ làm công tác tư pháp của xã còn nhiều việc, nên rất khó có thể đi bản để tuyên truyền hoặc tập huấn công tác về giấy khai sinh.

Đại biểu đến từ phòng Tư pháp huyện Si Ma Cai, tỉnh Lào Cai lại cho rằng: Cán bộ tư pháp xã hoàn toàn có thể thu xếp thời gian để đi bản được. Mỗi tuần dành 1 ngày để đi bản, thì công tác khai sinh quá hạn này dần dần có thể khắc phục được. Chứ như tình trạng hiện nay thì rất nhiều trường hợp khai sinh quá hạn. Mà chỉ đi ĐKKS khi thấy có việc cần như khám bệnh, đi học.

Cán bộ đến từ Sở Kế hoạch và Đầu tư lại cho rằng: Đối với các xã/phường tại thành phố thì không cần đặt vấn đề này. Vì họ nhận rõ quyền lợi, nên khi trẻ em sinh ra là họ đi làm ngay. Nhưng với người dân các xã miền núi thì đây là một vấn đề. Hiện nay mọi người đều biết, nhưng cần có bằng chứng nghiên cứu khoa học xác thực chỉ ra ở đây và giải thích bản chất của vấn đề là cái gì. Dẫu biết, khi nghiên cứu chỉ ra, việc đưa ra giải pháp khắc phục ngay là khó. Song phải từng bước giải quyết. Vì vấn đề giấy khai sinh đó là quyền lợi đầu tiên của đứa trẻ em sinh ra. Việc bảo đảm quyền lợi của trẻ em là 1 vấn đề quan trọng.

Đối với cán bộ tư pháp xã nói quá bận vì nhiều việc, thì cứ đối chiếu theo đề án vị trí việc làm có thể đánh giá và đưa ra quy trình tuyển dụng theo đúng loại hình công việc mô tả. Khi đó công tác ĐKKS sẽ được cải thiện ngay.

Nguồn: Tổng hợp ý kiến trao đổi từ Hội thảo Tập huấn kỹ thuật và Điều tra thí điểm Thẻ báo cáo công dân (CRC) tại Lào Cai ngày 30 tháng 01 năm 2015.

Hộp 4.13: Công tác đăng ký khai sinh tại xã La Pán Tẩn, huyện Mường Khương, tỉnh Lào Cai năm 2014 và một số vấn đề đang tồn tại

Theo Báo cáo tổng kết tình hình kinh tế-xã hội năm 2014 và kế hoạch phát triển kinh tế-xã hội năm 2015 của xã cho thấy: Năm 2014, xã có tổng diện tích đất tự nhiên là 4.595 ha, trong đó đất nông nghiệp là 2.393 ha, đất phi nông nghiệp là 118,26 ha, đồi núi cao chưa sử dụng là 2.083 ha. Tổng số hộ trên địa bàn xã là 533 hộ, với 2.820 nhân khẩu, có 7 dân tộc cùng sinh sống. Trong đó, đồng bào người H Mông chiếm 95,09 %, Dao là 3,88%, Kinh là 0,62%,... Tỷ lệ hộ nghèo theo tiêu chí mới là 259 hộ, chiếm 48,59%; hộ cận nghèo là 207 hộ, chiếm 38,84%. Tổng sản lượng lương thực có hạt là 1.489,45 kg, bình quân đầu người đạt 528,17 kg/người/năm, thu nhập bình quân khoảng 5,3 triệu đồng/người/năm.

Trong năm 2014, xã đã ĐKKS cho 158 trường hợp. Trong đó số đăng ký đúng hạn là 105 trường hợp, quá hạn là 89 trường hợp và đăng ký lại là 14 trường hợp.

Theo Ông Vàng Pao Đin, cán bộ tư pháp xã La Pán Tẩn (Tel: 0168 301 6021, Thôn Sà San, xã La Pán Tẩn, huyện Mường Khương, sinh năm 1974, dân tộc H Mông, trình độ văn hóa 12/12) cho biết: số đăng ký quá hạn (quá 60 ngày mới đi đăng ký) là do đăng ký muộn, bố mẹ trẻ em chưa có ý thức và trách nhiệm. Các trường hợp đăng ký lại là do bị mất.

Cũng theo Ông Din, các thủ tục hướng dẫn đăng ký tại xã có đầy đủ. Khi đi khai sinh, nếu trẻ em được sinh tại Trạm Y tế xã thì chỉ cần mang giấy chứng sinh theo và sổ hộ khẩu kèm theo, còn Tờ khai đã có sẵn mẫu tại Xã. Đối với những trường hợp ở xa, thì chỉ cần mang giấy chứng sinh, cán bộ tư pháp sẽ kiểm tra lại sổ hộ khẩu có khớp tên bố mẹ không. Riêng với trẻ em sinh ở nhà, thì cần phải có Tờ cam đoan.

Tờ khai giấy khai sinh tại xã, người biết chữ thì tự viết, người không biết chữ thì cán bộ tư pháp viết hộ, rồi điểm chỉ. Số cán bộ tư pháp viết hộ là ít vì tỷ lệ người dân biết chữ ở xã là khá cao.

Liên quan đến chi phí: Đi đăng ký, bản chính thì không mất chi phí; bản sao mất 3.000 đồng/bản. Nhưng đối với người dân vùng cao còn nghèo, nên không thu.

Đăng ký quá hạn, đăng ký lại, chỉnh sửa thì rất ít. Khi đăng ký lại, quá hạn, chỉnh sửa thì phải nộp 5.000 đồng.

Thời gian cho việc làm giấy khai sinh nếu đầy đủ thủ tục mất khoảng 20 - 30 phút.

Hiện nay công tác tuyên truyền về ĐKKS triển khai tại thôn còn chưa tốt. Người dân còn chưa hiểu và nắm vững quyền lợi để ĐKKS cho trẻ em.

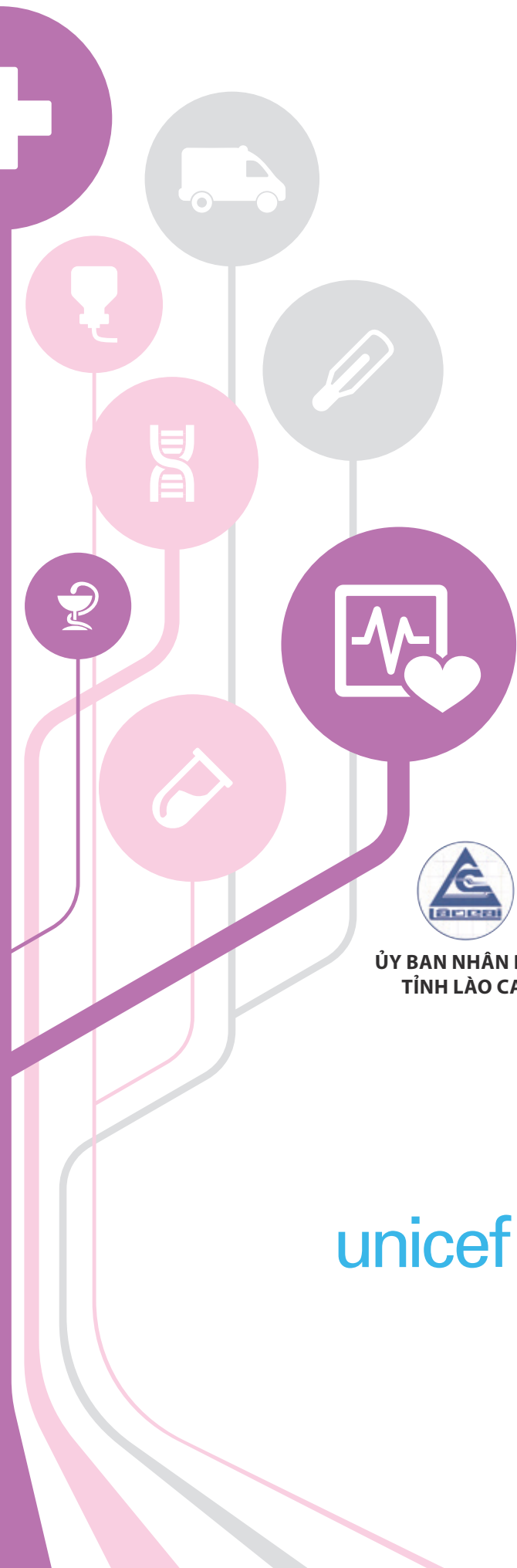
Thời gian tới đây cần làm tốt hơn nữa công tác tuyên truyền để người dân hiểu và ĐKKS cho trẻ em được đúng hạn. Có thể mở lớp hướng dẫn, tập huấn cho người dân tại các thôn, bản; tăng cường công tác giáo dục, nâng cao nhận thức.

Nguồn: Trích từ kết quả trao đổi, làm việc tại xã La Pán Tẩn, huyện Mường Khương, tỉnh Lào Cai ngày 31/01/2015 tại Hội thảo Tập huấn kỹ thuật và Điều tra thí điểm Thẻ báo cáo công dân (CRC) tại Lào Cai.

PHỤ LỤC 5: DANH SÁCH PHÂN MẪU THEO KẾT QUẢ LỘC PHÂN THEO THÔN/BẢN TẠI MỖI XÃ

STT	TÊN XÃ	TÊN HUYỆN	CHÍNH THỨC	DỰ PHÒNG	MẪU ĐẠT YÊU CẦU (SAU KHI ĐIỀU TRA THÍ ĐIỂM)
1	Lầu Thí Ngải	Bắc Hà	50	9	59
	Phân cụ thể theo thôn				
	Thôn Di Thào Ván		5	5	
	Thôn Dín Tủng		5	0	
	Thôn Lử Chồ 1		5	0	
	Thôn Lử Chồ 2		8	4	
	Thôn Pờ Chồ 1		9	0	
	Thôn Pờ Chồ 2		5	0	
	Thôn Pờ Chồ 3		13	0	
2	Tả Phìn	Sa Pa	50	25	96
	Phân cụ thể theo thôn				
	Thôn Can Ngải		6	7	
	Thôn Giàng Tra		3	3	
	Thôn Lử Khẩu		10	5	
	Thôn Sả Xéng		11	5	
	Thôn Suối Thầu		10	3	
	Thôn Tà Chải		10	2	
3	Cán Cấu	Sì Ma Cai	50	25	97
	Phân cụ thể theo thôn				
	Thôn Cán Cấu		10	6	
	Thôn Cán Chư Sừ		10	5	
	Thôn Chư Sang		10	6	
	Thôn Cốc Phà		10	4	
	Thôn Mù Tráng Phìn		10	4	
4	Sán Chải	Sì Ma Cai	50	25	85
	Phân cụ thể theo thôn				
	Thôn Chung Chải		6	3	
	Thôn Hồ Tìn		2	0	
	Thôn Hòa Sừ Pan		8	4	
	Thôn La Chí Chải		3	3	
	Thôn Lao Tỷ Phùng		8	3	
	Thôn Lù Di Sán		8	2	
	Thôn Ngải Pản		3	0	
	Thôn Sán Khố Sủ		4	2	

STT	TÊN XÃ	TÊN HUYỆN	CHÍNH THỨC	DỰ PHÒNG	MẪU ĐẠT YÊU CẦU (SAU KHI ĐIỀU TRA THÍ ĐIỂM)
	Thôn Seo Khải Hóa		6	6	
	Thôn Sín Tẩn		2	2	
5	La Pán Tẩn (- 10 điều tra thí điểm)	Mường Khương	50	25	120
	Phân cụ thể theo thôn				
	Thôn Bãi Bằng		6	3	
	Thôn Cu Ty Chải		14	7	
	Thôn La Pan Tẩn		5	3	
	Thôn Ma Cai Thành		5	3	
	Thôn Mường Lum		4	2	
	Thôn Sà San		6	3	
	Thôn Sín Chải A		4	2	
	Thôn Sín Chải B		3	1	
	Thôn Tìn Thành		3	1	
6	Cao Sơn (-10 điều tra thí điểm)	Mường Khương	50	25	92
	Phân cụ thể theo thôn				
	Thôn Cao Sơn		1	0	
	Thôn Lao Cu Chải		4	2	
	Thôn Lỗ Sưởi Tủng		5	3	
	Thôn Lùng Chéng Nùng		6	3	
	Thôn Ngải Phóng Chồ		2	1	
	Thôn Pa Cheo Phìn A		8	3	
	Thôn Pa Cheo Phìn B		2	2	
	Thôn Sả Lùng Chéng		12	6	
	Thôn Sảng Lùng Chéng		10	5	
	TỔNG CỘNG		300	134	549



**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH LÀO CAI**

unicef 

Ủy ban nhân dân Tỉnh Lào Cai

Đc: Khối II đường Trần Hưng Đạo, phường Nam Cường, thành phố Lào Cai, tỉnh Lào Cai.

Tel: (020) 3840424 / Fax: (020) 3840006

Email: contact-ubnd@laocai.gov.vn

Website: <http://www.laocai.gov.vn>

Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Lào Cai

Đc: Đại lộ Trần Hưng Đạo, phường Nam Cường, thành phố Lào Cai, tỉnh Lào Cai.

Tel: (020) 3840034 / Fax: (020) 3842411

Email: contact-skhdt@laocai.gov.vn

Website: <http://laocai.gov.vn/sites/skhdt/Trang/trangchu.aspx>

UNICEF Việt Nam

Đc: Green One UN House, 304 Kim Mã, Ba Đình, Hà nội

Tel: (+84 4) 3850 0100 / Fax: (+84 4) 3726 5520

Email: hanoi.registry@unicef.org

Đồng hành cùng chúng tôi:

- www.unicef.org/vietnam
- www.facebook.com/unicefvietnam
- www.youtube.com/unicefvietnam
- www.flickr.com/photos/unicefvietnam