

SÁNG KIẾN CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH
“XÂY DỰNG MÔ HÌNH PHỤC VỤ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
THEO NHÓM ĐỐI TƯỢNG CHO ĐỒNG BÀO DÂN TỘC THIỂU SỐ
TẠI XÃ NĂM NUNG, TỈNH LÂM ĐỒNG”.

*Mô hình nhân rộng cho các xã vùng đồng bào dân tộc thiểu số tỉnh Lâm
Đồng*

Tác giả: Trương Thị Phương Nhi

Đơn vị: Trung Tâm phục vụ Hành chính công xã Năm Nung, tỉnh Lâm
Đồng

Năm: 2026

PHẦN I: SỰ CẦN THIẾT CỦA SÁNG KIẾN

1. Lý do chọn đề tài

Xã Năm Nung được thành lập trên cơ sở sáp nhập xã Năm Nung và xã Năm N'Đir theo Nghị quyết số 1671/NQ-UBTVQH15, chính thức hoạt động từ ngày 01/7/2025. Xã có diện tích tự nhiên khoảng 150 km², dân số ước tính từ 10.000 đến 12.000 người, trong đó đồng bào dân tộc thiểu số M'Nông và Ê Đê chiếm tỷ lệ lớn. Địa hình đồi núi, nhiều thôn bon cách trụ sở UBND xã từ 5 đến 15 km, giao thông mùa mưa khó khăn.

Trong 6 tháng đầu năm 2026, bộ phận một cửa tiếp nhận 1.732 hồ sơ, tỷ lệ giải quyết đúng và trước hạn đạt 99,2%. Nhìn từ con số, kết quả rất tốt. Tuy nhiên, khi quan sát thực tế, có một đặc điểm đáng chú ý: đồng bào M'Nông, Ê Đê là nhóm chiếm tỷ lệ lớn trong dân số không thực sự thực hiện thủ tục hành chính theo quy trình số. Với nhiều người dân M'Nông, Ê Đê, nhất là người lớn tuổi, việc thực hiện thủ tục hành chính rất đơn giản: mang giấy tờ đến UBND, được cán bộ hướng dẫn, tiếp nhận và chờ nhận kết quả. Người dân không cần biết quy trình bên trong vận hành như thế nào; điều họ quan tâm là công việc có được giải quyết thuận lợi hay không. Sự bất tiện chỉ thực sự xuất hiện khi phải đi lại nhiều lần, hồ sơ bị trả hoặc không hiểu kết quả giải quyết.

Vì vậy, vấn đề không phải là yêu cầu người dân phải hiểu và thích ứng với quy trình hành chính, mà là tổ chức cách phục vụ phù hợp với người dân. Sáng kiến hướng đến thay đổi cách hỗ trợ của cán bộ, để người dân được hướng dẫn đầy đủ, giải quyết công việc thuận lợi và hạn chế tối đa việc phải quay lại nhiều lần. Và qua những trải nghiệm tích cực đó, dần hình thành trong cộng đồng một nhận thức tự nhiên về giá trị của hệ thống dịch vụ công hiện đại.

Xuất phát từ thực tiễn trên, nhóm tác giả đề xuất sáng kiến với quan điểm: “Xây dựng mô hình phục vụ thủ tục hành chính theo nhóm đối tượng cho đồng bào dân tộc thiểu số tại xã Nam Nung”.

2. Mục tiêu cụ thể

Sáng kiến hướng đến 4 mục tiêu có thể đo lường được:

Mục tiêu 1: Đến hết năm 2027, tỷ lệ người dân thuộc Nhóm 3 (đồng bào dân tộc thiểu số lớn tuổi, ít tiếp cận số) hoàn thành thủ tục chỉ trong 1 lần đến UBND đạt trên 85%, so với hiện tại còn phải đi lại nhiều lần do thiếu giấy tờ hoặc không hiểu quy trình.

Mục tiêu 2: Tỷ lệ hồ sơ phải bổ sung sau lần nộp đầu giảm ít nhất 50% so với trước khi triển khai sáng kiến, nhờ hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ trước qua kênh trưởng thôn/bon.

Mục tiêu 3: 90% người dân Nhóm 3 sau khi nhận kết quả thủ tục có thể xác nhận hiểu được kết quả đó có nghĩa gì và họ cần làm gì tiếp theo (cán bộ ghi nhận trước khi người dân ra về).

Mục tiêu 4: Đến hết năm 2027, ít nhất 30% hộ thuộc Nhóm 3 tại xã Nam Nung bắt đầu quan tâm và chủ động hỏi về các lợi ích của dịch vụ công trực tuyến - không phải do tuyên truyền bắt buộc mà do tự nhận thấy lợi ích qua trải nghiệm thực tế.

3. Phạm vi và đối tượng áp dụng

Giai đoạn thí điểm: UBND xã Nam Nung, năm 2026-2027.

Phạm vi nhân rộng: Các xã có đông đồng bào dân tộc thiểu số trên địa bàn tỉnh Lâm Đồng.

Đối tượng thụ hưởng: Toàn thể người dân xã Nam Nung; ưu tiên trực tiếp nhóm đồng bào dân tộc thiểu số lớn tuổi, ít tiếp cận số.

PHẦN II: THỰC TRẠNG VẤN ĐỀ

1. Kết quả đã đạt được

Tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng và trước hạn đạt 99,2% trong 6 tháng đầu năm 2026.

Đã triển khai dịch vụ hành chính lưu động tại các thôn, bon; 100% thủ tục có trên môi trường số.

Tổ chức đối thoại với người dân và doanh nghiệp định kỳ hàng tháng.

2. Tồn tại, hạn chế

Người dân phải đi lại nhiều lần: Do không biết chuẩn bị hồ sơ gì, đồng bào thường đến rồi bị trả về bổ sung giấy tờ. Mỗi lần đi lại là nửa ngày đến cả ngày với những bon xa.

Người dân không hiểu kết quả thủ tục: Nhận tờ giấy nhưng không biết tờ giấy đó có nghĩa gì, cần làm gì tiếp theo, bảo quản như thế nào.

Đánh giá hài lòng thiếu thực chất: Phiếu khảo sát và nút bấm không phản ánh được ý kiến thực sự của nhóm đồng bào do rào cản ngôn ngữ và chữ viết. Người dân thường chỉ bày tỏ khi có bức xúc, còn hài lòng thì không phản hồi.

Chưa có lộ trình tiếp cận số phù hợp với đặc thù địa phương: Hệ thống hiện tại được thiết kế cho người dùng am hiểu công nghệ. Với đồng bào M'Nông, Ê Đê, việc tiếp cận chuyển đổi số cần một lộ trình khác - bắt đầu từ trải nghiệm tốt, không phải từ tập huấn kỹ thuật.

3. Nguyên nhân cốt lõi

Quy trình phục vụ được thiết kế đồng nhất, không phân biệt năng lực tiếp cận của từng nhóm dân.

Chưa có kênh thông tin phù hợp để truyền đạt yêu cầu hồ sơ đến đồng bào trước khi họ đến UBND.

Chưa có cơ chế xác nhận người dân thực sự hiểu kết quả thủ tục trước khi rời khỏi bộ phận một cửa.

PHẦN III: NỘI DUNG SÁNG KIẾN

1. Tư tưởng chủ đạo

Sáng kiến không yêu cầu người dân thay đổi thói quen hay học thêm kỹ năng số. Thay vào đó, bộ phận một cửa xã Năm Nung chủ động thay đổi cách phục vụ để phù hợp với thực tế của từng nhóm dân. Khi người dân được phục vụ tốt hơn - ít đi lại hơn, hiểu rõ kết quả hơn, nhận thông báo kịp thời hơn - họ sẽ tự nhận ra giá trị của hệ thống hành chính công hiện đại. Nhận thức về chuyển đổi số không đến từ tuyên truyền, mà đến từ trải nghiệm tích lũy trong chính cuộc sống của họ.

2. Phân loại 3 nhóm công dân - Nền tảng của mô hình

Đây là điểm cốt lõi của sáng kiến: lần đầu tiên UBND xã chính thức phân loại công dân theo năng lực tiếp cận và thiết kế lộ trình phục vụ riêng cho từng nhóm.

Tiêu chí	Nhóm 1 Công dân số	Nhóm 2 Công dân trực tiếp	Nhóm 3 Công dân cần đồng hành
Đặc điểm	Có smartphone, biết dùng app, tự thực hiện trực tuyến được	Đến UBND trực tiếp, biết tiếng Việt cơ bản, cần hướng dẫn thao tác	Đồng bào lớn tuổi, ít chữ, rào cản ngôn ngữ; mang giấy tờ đến và nhờ cán bộ thực hiện hộ
Tỷ lệ ước tính	~20%	~40%	~40%
Kỳ vọng của người dân	Thực hiện nhanh, không cần đến UBND	Được hướng dẫn tận tình, ít đi lại	Đến là xong, không phải đi lại, hiểu kết quả

3. Nội dung cụ thể theo 3 hướng tiếp cận

Ba hướng tiếp cận dưới đây được thiết kế đồng bộ, áp dụng xuyên suốt cho cả 3 nhóm công dân. Riêng với Nhóm 3, mỗi hướng đều có phương thức triển khai đặc thù, phù hợp với thực tế đời sống của đồng bào M'Nông, Ê Đê tại xã Nam Nung.

Hướng 1 - Đơn giản hóa hồ sơ: Chuẩn bị đúng ngay từ trước khi đến

Với Nhóm 1 và Nhóm 2: Tiếp tục quy trình hiện tại; rà soát và loại bỏ các giấy tờ trùng lặp không cần thiết trong danh mục hồ sơ của 10 thủ tục phổ biến nhất.

Với Nhóm 3 - quy trình cụ thể:

Bước 1 - Thông báo qua trưởng thôn/bon trước khi đến: Trưởng thôn/bon nhận danh sách “giấy tờ cần mang theo” (bằng tiếng M'Nông hoặc Ê Đê) cho từng loại thủ tục phổ biến và truyền đạt trực tiếp đến hộ dân. Hộ dân chuẩn bị đủ trước khi đi, không phải đến rồi mới biết thiếu.

Bước 2 - Thẻ hình ảnh kiểm tra hồ sơ tại quầy: Cán bộ tiếp nhận dùng Bộ thẻ hình ảnh để đối chiếu hồ sơ người dân mang đến. Nếu thiếu giấy tờ nào, chỉ ngay trên thẻ hình ảnh và giải thích đơn giản. Người dân hiểu ngay cần bổ sung gì mà không cần đọc văn bản.

Bước 3 - Hỗ trợ điền hồ sơ tại chỗ: Với đồng bào không biết chữ, cán bộ hỗ trợ điền hồ sơ theo thông tin người dân cung cấp bằng lời nói. Đây là thực tế đang diễn ra; sáng kiến thẻ chế hóa và chuẩn hóa bước này thành một phần chính thức của quy trình phục vụ Nhóm 3, có ghi nhận trong sổ theo dõi.

Hướng 2 - Giao tiếp thực chất: Giải thích để người dân thực sự hiểu

Với Nhóm 1: Thông báo kết quả tự động qua Zalo/SMS; cung cấp hướng dẫn trực tuyến.

Với Nhóm 2: Hướng dẫn bằng tiếng Việt đơn giản; tờ hướng dẫn từng bước tại quầy.

Với Nhóm 3 - quy trình cụ thể:

Bộ thẻ hướng dẫn hình ảnh cho 10 thủ tục phổ biến: Mỗi thẻ khổ A5, được ép nhựa bền, gồm 3 phần: (1) hình ảnh các giấy tờ cần mang theo, (2) hình

minh họa các bước thực hiện tại UBND, (3) hình ảnh tờ kết quả sẽ nhận được. Thẻ được đặt tại quầy tiếp nhận và dán tại nhà văn hóa thôn/bon.

Giải thích kết quả trước khi người dân ra về: Sau khi trả kết quả, cán bộ dành 2-3 phút giải thích bằng ngôn ngữ đơn giản: tờ giấy này có nghĩa gì, hộ dân cần làm gì tiếp theo, bảo quản ở đâu. Cán bộ hỏi lại một câu xác nhận người dân đã hiểu trước khi kết thúc. Điều này được ghi nhận vào sổ theo dõi phục vụ.

Gắn kết trải nghiệm tốt với nhận thức về hệ thống số: Khi cán bộ giải thích kết quả, kết hợp một câu ngắn gọn về lợi ích của hệ thống: ví dụ "Lần sau anh/chị không cần mang sổ hộ khẩu nữa vì máy tính xã đã lưu thông tin rồi." Đây không phải tuyên truyền chuyển đổi số - đây là giải thích tự nhiên lý do tại sao dịch vụ lần này tiện hơn lần trước. Qua tích lũy nhiều lần trải nghiệm như vậy, nhận thức về giá trị của hệ thống số dần hình thành một cách tự nhiên trong cộng đồng.

Hướng 3 - Kênh tiếp cận phù hợp: Đến đúng lúc, đúng nơi, đúng người

Với Nhóm 1: Dịch vụ trực tuyến 24/7.

Với Nhóm 2: Tiếp nhận tại quầy một cửa theo giờ hành chính thông thường.

Với Nhóm 3 - hai cơ chế bổ sung:

"Ngày đồng hành" hàng tuần (ví dụ: sáng thứ Sáu): Bố trí một cán bộ chuyên trách phục vụ riêng Nhóm 3 trong nửa buổi cố định mỗi tuần. Người dân Nhóm 3 đến đúng buổi này, không xếp hàng chung với các nhóm khác, cán bộ có đủ thời gian hỗ trợ tận tình từng trường hợp. Cuối mỗi buổi, cán bộ ghi nhận số lượng hồ sơ tiếp nhận, số hồ sơ hoàn chỉnh ngay lần đầu, và ghi chú người dân đã hiểu kết quả hay chưa.

Kênh thông báo qua trưởng thôn/bon: Cán bộ xã gửi thông tin hàng tuần cho trưởng thôn/bon qua nhóm Zalo trưởng bon: danh sách hộ có hồ sơ sẵn để đến nhận, hộ cần bổ sung giấy tờ gì, thủ tục nào vừa có chính sách mới. Trưởng thôn/bon chuyển tiếp trực tiếp đến từng hộ bằng tiếng M'Nông hoặc Ê Đê. Dân không phải tự theo dõi gì - thông tin đến tận nơi.

Truyền thông lợi ích qua sinh hoạt cộng đồng: Mỗi quý, trong buổi họp thôn/bon định kỳ vốn đã có sẵn, cán bộ xã dành 5-10 phút chia sẻ một vài con số cụ thể: “Quý này bà con thôn ta làm được bao nhiêu thủ tục, bình quân mỗi thủ tục chỉ cần đến 1 lần; nhờ hệ thống máy tính, bà con không cần mang nhiều giấy tờ như trước”. Không phải tập huấn công nghệ - đây là chia sẻ kết quả phục vụ theo ngôn ngữ quen thuộc của cộng đồng, giúp đồng bào hiểu rằng dịch vụ tốt hơn là nhờ hệ thống số đang vận hành vì họ.

4. Kế hoạch triển khai chi tiết

Giai đoạn	Thời gian	Nội dung công việc cụ thể
Chuẩn bị	Tháng 3-4/2026	• Khảo sát và phân loại dân cư theo 3 nhóm tại từng thôn/bon • Xây dựng và in ấn Bộ thẻ hướng dẫn hình ảnh (10 thủ tục phổ biến nhất) • Rà soát danh mục giấy tờ tối thiểu cho từng thủ tục; xây dựng bộ hướng dẫn cho trưởng thôn/bon bằng tiếng địa phương • Tập huấn cán bộ về quy trình phục vụ từng nhóm và kỹ năng giải thích kết quả thủ tục
Thí điểm	Tháng 8-12/2026	• Triển khai đầy đủ tại 2-3 thôn/bon điển hình • Vận hành "Ngày đồng hành" hàng tuần; sử dụng Bộ thẻ hình ảnh tại quầy tiếp nhận • Kích hoạt kênh thông báo qua trưởng thôn/bon • Theo dõi 3 chỉ số hành vi hàng tuần; điều chỉnh mô hình từ phản hồi thực tế
Nhân rộng toàn xã	Quý I/2027	• Áp dụng đồng bộ toàn xã với tất cả thôn/bon • Đánh giá 3 chỉ số hành vi định kỳ hàng tháng • Tổ chức chia sẻ kết quả phục vụ trong họp thôn/bon quý đầu tiên

Tổng kết và đề xuất nhân rộng	Quý II/2027	• Tổng kết kết quả theo 3 chỉ số hành vi và 1 chỉ số nhận thức (Mục tiêu 4) • Hoàn thiện bộ tài liệu mô hình chuẩn (quy trình, thẻ hình ảnh, hướng dẫn trưởng bon) • Đề xuất UBND tỉnh Lâm Đồng xem xét nhân rộng cho các xã vùng đồng bào dân tộc thiểu số
-------------------------------	-------------	---

5. Nguồn lực thực hiện

Nhân lực: Cán bộ UBND xã hiện có (phân công cán bộ chuyên trách “Ngày đồng hành”); trưởng thôn/bon (kênh thông tin cộng đồng); Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể phối hợp.

Tài chính: Chi phí thiết kế và in ấn Bộ thẻ hình ảnh 10 thủ tục (ép nhựa bền, kinh phí thấp, có thể xã hội hóa hoặc đề nghị hỗ trợ từ huyện). Không phát sinh chi phí hạ tầng công nghệ.

Thời gian: “Ngày đồng hành” được bố trí trong khung giờ làm việc hiện tại. Không phát sinh tăng ca hay phụ cấp thêm.

PHẦN IV: DỰ KIẾN KẾT QUẢ VÀ ĐÁNH GIÁ

1. Bộ chỉ số đánh giá

Vì phiếu khảo sát không phù hợp với Nhóm 3, sáng kiến sử dụng **chỉ số hành vi quan sát được** - đo trực tiếp qua sổ theo dõi phục vụ của cán bộ, không cần người dân điền biểu mẫu:

Chỉ số	Nội dung đo lường	Mục tiêu đến cuối 2027
Chỉ số 1	Số lần đi lại trung bình để hoàn thành 1 thủ tục (Nhóm 3)	Giảm xuống còn 1 lần đối với 10 thủ tục phổ biến nhất
Chỉ số 2	Tỷ lệ hồ sơ phải bổ sung sau lần nộp đầu (Nhóm 3)	Giảm ít nhất 50% so với trước khi triển khai
Chỉ số 3	Tỷ lệ người dân Nhóm 3 xác nhận hiểu kết quả thủ tục trước khi ra về	Đạt trên 90% (cán bộ ghi nhận)

Chỉ số 4	Tỷ lệ hộ Nhóm 3 chủ động hỏi về lợi ích dịch vụ công trực tuyến	Đạt ít nhất 30% (khảo sát qua trường bon)
----------	---	---

2. Kết quả định tính kỳ vọng

Đồng bào M'Nông, Ê Đê cảm thấy được phục vụ đúng với cách họ đang sống, không bị áp đặt quy trình xa lạ.

Cán bộ giảm áp lực do phục vụ có hệ thống, đúng nhóm, đúng buổi - thay vì xử lý mọi đối tượng theo cùng một cách.

Nhận thức về giá trị của hệ thống dịch vụ công hiện đại hình thành tự nhiên trong cộng đồng qua tích lũy trải nghiệm tích cực, tạo tiền đề cho chuyển đổi số bền vững từ phía cầu.

PHẦN V: KHẢ NĂNG NHÂN RỘNG

Nhân rộng theo chiều ngang

Tỉnh Lâm Đồng mới sau sáp nhập có nhiều xã vùng đồng bào dân tộc thiểu số với đặc điểm tương tự xã Nam Nung: Cơ Ho, Mạ, Chu Ru ở khu vực Lâm Đồng cũ; M'Nông, Ê Đê ở khu vực Đăk Nông. Mô hình phân loại 3 nhóm công dân và bộ công cụ đi kèm (thẻ hình ảnh, kênh trường bon, "Ngày đồng hành") có thể áp dụng trực tiếp - chỉ điều chỉnh nội dung thẻ hình ảnh theo ngôn ngữ địa phương của từng nhóm dân tộc.

Nhân rộng theo chiều dọc

Đề xuất tỉnh Lâm Đồng ban hành hướng dẫn áp dụng mô hình này làm chuẩn chung tại các xã có đông đồng bào dân tộc thiểu số; đồng thời bổ sung các chỉ số hành vi (số lần đi lại, tỷ lệ hiểu kết quả) vào bộ tiêu chí đánh giá chỉ số hài lòng cấp xã để đo thực chất hơn.

Điều kiện để nhân rộng

Mô hình không đòi hỏi điều kiện công nghệ hay ngân sách đặc thù - chỉ cần bộ tài liệu hướng dẫn và tập huấn cán bộ về tư duy phân loại đối tượng. Đây là điều kiện mà hầu hết các xã trong tỉnh đều có thể đáp ứng.

PHẦN VI: KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

1. Kết luận

Sáng kiến “Xây dựng mô hình phục vụ thủ tục hành chính theo nhóm đối tượng cho đồng bào dân tộc thiểu số tại xã Năm Nung” được xây dựng từ một nhận thức thực tiễn: người dân tộc thiểu số không cần học thêm kỹ năng số - họ cần được phục vụ tốt hơn ngay ở cách họ đang sống. Khi được phục vụ tốt, họ tự nhận ra giá trị của hệ thống hành chính công hiện đại, và đó là nền tảng bền vững nhất cho chuyển đổi số từ phía cộng đồng. Sáng kiến không đòi hỏi chi phí lớn, hoàn toàn nằm trong thẩm quyền của cấp xã và có khả năng nhân rộng cao trong toàn tỉnh Lâm Đồng.

2. Kiến nghị

Đề nghị tỉnh Lâm Đồng hỗ trợ kinh phí thiết kế và in ấn Bộ thẻ hướng dẫn hình ảnh đa ngôn ngữ cho các thủ tục phổ biến.

Đề nghị tỉnh Lâm Đồng xem xét đưa mô hình phân loại 3 nhóm công dân và bộ chỉ số hành vi vào tiêu chí đánh giá cải cách hành chính tại các xã vùng đồng bào dân tộc thiểu số.

Đề nghị cho phép xã Năm Nung thí điểm chấp nhận xác nhận của trưởng thôn/bon thay thế một số giấy tờ khó chuẩn bị đối với người dân Nhóm 3 trong một số thủ tục phổ biến.

Năm Nung, tháng năm 2026

Tác giả



Trương Thị Phương Nhi