

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN

LÊ THỊ TUYỀN

TIẾP CẬN DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG CỦA
ĐỒNG BÀO DÂN TỘC THIỂU SỐ VÙNG TÂY
BẮC

(Nghiên cứu trường hợp thị xã Sa Pa, tỉnh Lào Cai
và huyện Thuận Châu, tỉnh Sơn La)

Chuyên ngành: Xã hội học

Mã số 62310301

TÓM TẮT LUẬN ÁN TIẾN SĨ XÃ HỘI HỌC

Hà Nội - 2020

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Vai trò quan trọng của dịch vụ công trong xã hội hiện đại.

Việc tiếp cận và sử dụng dịch vụ hành chính công của người dân đã được cải thiện đáng kể qua từng năm. Tuy nhiên, vẫn còn những khó khăn trong tiếp cận và sử dụng dịch vụ hành chính công của người dân nói chung đặc biệt là với nhóm đồng bào dân tộc thiểu số (DTTS), giữa nông thôn với thành thị, giữa đồng bằng với các khu vực miền núi, vùng sâu, vùng xa.

Tiếp cận dịch vụ hành chính công của đồng bào dân tộc thiểu số vùng Tây Bắc còn nhiều hạn chế và chuyển biến chậm. Nhận thức của đồng bào dân tộc thiểu số đối với dịch vụ hành chính công trong việc đảm bảo quyền lợi và nghĩa vụ của người dân, khoảng cách địa lý, bất đồng ngôn ngữ giữa cán bộ và người dân trong giải quyết thủ tục hành chính, năng lực và trình độ chuyên môn trong giải quyết công việc của đội ngũ cán bộ, công chức vùng Tây Bắc là những rào cản trong việc tiếp cận dịch vụ hành chính công của đồng bào dân tộc thiểu số vùng Tây Bắc. Bên cạnh đó, việc tiếp cận dịch vụ hành chính công của đồng bào dân tộc thiểu số vùng Tây Bắc có những nét đặc trưng riêng và khác biệt so với các khu vực khác.

Xuất phát từ lý do thực tiễn và lý luận như trên, nghiên cứu sinh lựa chọn vấn đề: "***Tiếp cận dịch vụ hành chính công của đồng bào dân tộc thiểu số vùng Tây Bắc***" (Nghiên cứu trường hợp tại thị xã Sa Pa, tỉnh Lào Cai và huyện Thuận Châu, tỉnh Sơn La) làm luận án nghiên cứu.

2. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn

2.1. Ý nghĩa khoa học

Nghiên cứu tiếp cận từ góc độ lý thuyết nhu cầu, lý thuyết sự lựa chọn hợp lý và lý thuyết cấu trúc - chức năng để giải thích những vấn đề trong tiếp cận dịch vụ hành chính công của đồng bào dân tộc thiểu số. Luận án góp phần vào kiểm chứng, bổ sung và hoàn thiện các

lý thuyết được ứng dụng. Từ đó, góp phần bổ sung thêm cơ sở lý luận cho chuyên ngành xã hội học khi nghiên cứu về dịch vụ hành chính công, bổ sung vào những khoảng trống mà các nghiên cứu khác chưa thực hiện được.

2.2. Ý nghĩa thực tiễn

Kết quả nghiên cứu sẽ cung cấp các số liệu thực tiễn, bằng chứng thực nghiệm, thông tin khoa học cho những nghiên cứu tiếp theo và là tài liệu tham khảo cho các nhà khoa học. Đồng thời nghiên cứu cũng là căn cứ khoa học để đưa ra một số khuyến nghị giúp các nhà hoạch định chính sách có cơ sở bổ sung, hoàn thiện cách chính sách và pháp luật đối với đồng bào dân tộc thiểu số nhằm nâng cao khả năng tiếp cận và sử dụng dịch vụ hành chính công của đồng bào dân tộc thiểu số, góp phần vào sự phát triển chung của đất nước.

3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

3.1. Mục đích nghiên cứu

Phân tích thực trạng và các yếu tố ảnh hưởng đến tiếp cận dịch vụ hành chính công của đồng bào dân tộc thiểu số vùng Tây Bắc hiện nay. Trên cơ sở đó đề xuất một số khuyến nghị nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả tiếp cận dịch vụ hành chính công của đồng bào dân tộc thiểu số.

3.2. Nhiệm vụ nghiên cứu

- Hệ thống hóa một số khái niệm và lý thuyết cũng như xây dựng cơ sở lý luận cho đề tài.

- Dùng phương pháp định tính và định lượng để điều tra, khảo sát thu thập thông tin nhằm chứng minh các giả thuyết.

- Phân tích khả năng tiếp cận và thực trạng sử dụng dịch vụ hành chính công của đồng bào dân tộc thiểu số vùng Tây Bắc. Đồng thời phân tích sự hài lòng của người dân với việc tiếp cận dịch vụ hành chính công của đồng bào dân tộc thiểu số vùng Tây Bắc.

- Mô tả các yếu tố ảnh hưởng tới khả năng tiếp cận dịch vụ hành chính công của đồng bào dân tộc thiểu số vùng Tây Bắc.

- Đề xuất một số khuyến nghị nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả tiếp cận dịch vụ hành chính công của đồng bào dân tộc thiểu số, góp phần ổn định và phát triển kinh tế - xã hội của đất nước.

4. Đối tượng, khách thể, phạm vi nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu

Tiếp cận dịch vụ hành chính công của đồng bào dân tộc thiểu số vùng Tây Bắc hiện nay.

4.2. Khách thể nghiên cứu

- Khách thể nghiên cứu chính: Đồng bào dân tộc thiểu số vùng Tây Bắc.

Ngoài ra, để có các thông tin bổ sung, giải thích và có cái nhìn đa chiều về vấn đề nghiên cứu, nghiên cứu chọn bổ sung thêm nhóm tham gia phỏng vấn sau: cán bộ lãnh đạo ủy ban nhân dân xã; cán bộ các ban ngành, đoàn thể; trưởng thôn, trưởng bản.

- Phân tích các văn bản, biểu mẫu liên quan đến dịch vụ hành chính công.

4.3. Phạm vi nghiên cứu

- Phạm vi nội dung

Trong phạm vi luận án tác giả sẽ tập trung tìm hiểu việc tiếp cận và sử dụng dịch vụ hành chính công của đồng bào dân tộc thiểu số vùng Tây Bắc. Dịch vụ hành chính công bao gồm 4 loại hình dịch vụ hành chính cơ bản: các dịch vụ cấp giấy phép; các hoạt động cấp các loại giấy xác nhận; các dịch vụ cấp giấy chứng nhận và chứng thực; các dịch vụ tư vấn và hỗ trợ pháp lý.

- Phạm vi không gian:

Nghiên cứu được tiến hành tại huyện Thuận Châu tỉnh Sơn La và thị xã Sa Pa tỉnh Lào Cai. Tỉnh Sơn La và tỉnh Lào Cai là hai tỉnh điểm đầu và điểm cuối của vùng Tây Bắc, huyện Thuận Châu và thị xã Sa Pa là những huyện có đồng bào dân tộc thiểu số chiếm tỷ lệ trên 50% dân tộc thiểu số và có 2 dân tộc Thái và Mông chiếm tỷ lệ cao toàn tỉnh.

- Phạm vi thời gian: Nghiên cứu được thực hiện từ tháng 7/2017 đến tháng 7 năm 2020.

5. Câu hỏi và giả thuyết nghiên cứu

5.1. Câu hỏi nghiên cứu

- Đồng bào dân tộc thiểu số vùng Tây Bắc hiện nay tiếp cận dịch vụ hành chính công như thế nào?

- Người dân tộc thiểu số sử dụng dịch vụ hành chính công như thế nào?

- Yếu tố nào ảnh hưởng đến tiếp cận dịch vụ hành chính công của đồng bào dân tộc thiểu số?

- Đồng bào dân tộc thiểu số hài lòng như thế nào với việc tiếp cận dịch vụ hành chính công như thế nào?

5.2. Giả thuyết nghiên cứu

- Giả thuyết 1: Mức độ hiểu biết của đồng bào dân tộc thiểu số đối với các thủ tục hành chính chưa cao.

- Giả thuyết 2: Đồng bào dân tộc thiểu số thường sử dụng những loại hình dịch vụ hành chính công do nhà nước quản lý.

- Giả thuyết 3: Đồng bào dân tộc thiểu số mức độ hài lòng chưa cao đối với các dịch vụ hành chính công.

- Giả thuyết 4: Yếu tố đặc tính, dân tộc trong đó yếu tố tộc người là yếu tố quan trọng nhất ảnh hưởng đến tiếp cận dịch vụ hành chính công của đồng bào dân tộc thiểu số.

6. Khung lý thuyết

7. Phương pháp nghiên cứu

7.1. Phương pháp phân tích tài liệu

7.2. Phương pháp phỏng vấn sâu

Kết hợp với phương pháp nghiên cứu định lượng, tác giả tiến hành phỏng vấn sâu một số cá nhân, bao gồm cả người dân và cán bộ địa phương. Quá trình phỏng vấn sâu người dân và cán bộ dựa trên bảng hướng dẫn phỏng vấn sâu. Mục đích nhằm thu thập thông tin bổ sung cho những phát hiện từ nghiên cứu định lượng, giải thích kết quả của nghiên cứu định lượng, phát hiện ra những vấn đề mới nảy sinh trong quá trình trao đổi với người dân và cán bộ. Ngoài ra làm sáng tỏ những vấn đề mà nghiên cứu định lượng chưa mô tả được.

Số lượng luận án tiến hành phỏng vấn sâu: 10 người dân/ 02 huyện, thị xã và 8 cán bộ của xã, phường. Cụ thể:

- Phỏng vấn sâu: 5 người dân tại huyện Thuận Châu
- Phỏng vấn sâu: 5 người dân tại thị xã Sa Pa
- Phỏng vấn sâu 4 cán bộ tại huyện Thuận Châu bao gồm: 1 phó chủ tịch xã phụ trách chuyên môn, 1 cán bộ chuyên trách tại bộ phận 1 cửa, 1 trưởng bản và 1 cán bộ đại diện ban ngành, đoàn thể.
- Phỏng vấn sâu 4 cán bộ tại thị xã Sa Pa bao gồm: 1 phó chủ tịch xã phụ trách chuyên môn, 1 cán bộ chuyên trách tại bộ phận 1 cửa, 1 trưởng bản và 1 cán bộ đại diện ban ngành, đoàn thể.

Việc lựa chọn người dân phỏng vấn sâu dựa trên tiêu chí thuộc các lứa tuổi, các khu vực khác nhau, điều kiện kinh tế gia đình khác nhau, dân tộc khác nhau. Việc lựa chọn này dựa trên nhân khẩu và thông tin do Ủy ban nhân dân xã và cán bộ bản, làng cung cấp về đặc điểm cá nhân trong số những người đã tới sử dụng dịch vụ hành chính công. Dựa vào danh sách đó, tác giả lựa chọn người dân để phỏng vấn sâu phù hợp. Các cuộc phỏng vấn sâu thường kéo dài 30 đến 45 phút. Phần lớn các cuộc phỏng vấn sâu đều được ghi âm với sự đồng ý của người tham gia. Đối với người DTTS không thành thạo tiếng Việt, tác giả cũng có được sự hỗ trợ giúp cho việc chuyển ngữ từ các cộng tác viên là người của các cộng đồng.

7.3. Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi

Những thông tin thu thập được từ phương pháp điều tra bằng bảng hỏi mang tính định lượng sẽ bổ sung bằng chứng cho việc chứng minh những luận điểm của luận án. Tác giả tiến hành bảng hỏi dựa trên mục tiêu nghiên cứu, nội dung nghiên cứu, lý thuyết nghiên cứu, giả thuyết nghiên cứu.

Tổng số bảng hỏi luận án thực hiện: 730 bảng hỏi/

❖ *Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu*

Đề tài này là tiếp cận dịch vụ hành chính công của đồng bào dân tộc thiểu số vùng Tây Bắc, vì vậy tiêu chí lựa chọn tỉnh theo vùng

dân tộc thiểu số để loại, nhưng đây là nghiên cứu của cá nhân nên nghiên cứu sinh không có khả năng khảo sát toàn bộ vùng dân tộc thiểu số do vậy đề tài này lựa chọn địa bàn khảo sát có chủ đích để thực hiện khảo sát tại 2 tỉnh Sơn La và tỉnh Lào Cai. Đây là 2 tỉnh nằm tại điểm đầu và điểm cuối vùng Tây Bắc và 2 tỉnh này đáp ứng yêu cầu vùng dân tộc thiểu số có địa bàn đông các dân tộc thiểu số cùng sinh sống ổn định thành cộng đồng theo Nghị định số 05/2011/NĐ-CP về Công tác dân tộc ngày 14 tháng 01 năm 2011 và theo dự thảo Đề án Tiêu chí phân định vùng đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi theo trình độ phát triển giai đoạn 2021 – 2025 đang được Ủy ban Dân tộc chủ trì soạn thảo vùng dân tộc thiểu số và miền núi là địa bàn các xã, thôn có tỷ lệ hộ dân tộc thiểu số từ 15% số hộ trở lên. Dân số tính tại thời điểm 1/4/2019 tỉnh Sơn La có 1.045.400 người dân tộc thiểu số chiếm 83,74% dân số cả tỉnh, tỉnh Lào Cai có 483.654 người dân tộc thiểu số chiếm 66,2% dân số cả tỉnh. Thứ hai, Tây Bắc là vùng có dân tộc thiểu số lớn nhất toàn quốc, hiện vùng Tây Bắc có 23 dân tộc thiểu số sinh sống trong đó dân tộc Thái, Dao, Tày, Mông là những dân tộc có số người dân tộc thiểu số chiếm tỷ lệ cao. Bên cạnh đó vì Tây Bắc là vùng có nhiều dân tộc cùng chung sống, đa ngôn ngữ, nên có đặc trưng văn hóa riêng biệt so với các vùng miền khác trong cả nước. Ở vùng thấp, thung lũng là văn hóa Thái, Mường, Tày, Nùng với những đặc trưng văn hóa lúa nước, ở những vùng cao trên 800m so với mực nước biển là các nét văn hóa độc đáo của người Mông, Dao, Giáy, Lô Lô mang đậm nét hình thức chiếm đoạt tự nhiên. Chính vì vậy tác giả lựa chọn tỉnh Sơn La nơi mà dân tộc Thái chiếm số lượng dân cư cao nhất 669.265 người sinh sống chiếm 53,6% tổng dân tộc thiểu số tại tỉnh [Ủy ban dân tộc, tổng cục thống kê, 2019] sinh sống chủ yếu ở vùng thấp đời sống kinh tế phát triển, ngược lại tỉnh Lào Cai nơi có số lượng người Mông đông, khoảng 183.172 [Ủy ban dân tộc, Tổng cục Thống kê, 2019] người sinh sống ở vùng cao điều kiện kinh tế khó khăn, tỷ lệ nghèo, cận nghèo và tỷ lệ tảo hôn cao hơn các dân tộc khác. Mục đích tác giả lựa chọn hai địa bàn có 2 dân tộc Thái và Mông chiếm đa số và 2 dân tộc này có điều kiện kinh tế nơi cư trú trái ngược

nhau nhằm so sánh liệu có sự khác biệt trong tiếp cận và sử dụng dịch vụ hành chính công của người dân. Chính vì lý do trên tác giả lựa chọn địa bàn nghiên cứu có chủ đích.

Tương tự bằng phương pháp lựa chọn địa bàn có chủ đích tác giả thực hiện khảo sát tại huyện Thuận Châu tỉnh Sơn La và thị xã Sa Pa tỉnh Lào Cai. Huyện Thuận Châu là nơi tập trung sinh sống chủ yếu của người Thái có 132.678 người sinh sống chiếm tỷ lệ 81,3% dân số dân tộc thiểu số tại huyện. Thị xã Lào Cai tỷ lệ người Mông sinh sống cũng chiếm vị trí khá cao chiếm 64,7% dân tộc thiểu số tại đây.

Ban đầu tác giả dự định sẽ khảo sát trong cộng đồng nhưng trong quá trình điều tra tác giả nhận thấy việc khảo sát này là rất khó khăn, có thể hỏi nhiều người mới có 1 người sử dụng dịch vụ hành chính công và do đặc thù đối tượng sử dụng dịch vụ hành chính công không phải ai cũng sử dụng mà cần phải đáp ứng các tiêu chuẩn, quy định của nhà nước. Ví dụ: Để nhận được giấy đăng ký kết hôn, người đi đăng ký kết hôn phải đáp ứng yêu cầu: đúng độ tuổi, tình trạng sức khỏe, tình trạng hôn nhân nên ở đây chúng tôi quyết định chọn mẫu ở ngay tại nơi làm thủ tục hành chính. Do những người trả lời là những người đã sử dụng dịch vụ vì vậy chúng tôi đánh giá mức độ nhận biết và sử dụng loại hình dịch vụ hành chính công.

Thứ hai, tại 2 huyện này dự định sẽ khảo sát tại hộ gia đình tuy nhiên quá trình khảo sát thử để kiểm tra bảng hỏi tác giả nhận thấy chỉ có ông bà già trả lời mà thường là những người không làm dịch vụ hành chính công do vậy mẫu định lượng tác giả lựa chọn phỏng vấn cá nhân theo mẫu ngẫu nhiên thuận tiện: điều tra viên đến nơi cung cấp dịch vụ hành chính khảo sát trực tiếp người dân tộc đến làm dịch vụ, quá trình phỏng vấn đến khi đạt được lượng mẫu dự kiến. Trong đó:

- Huyện Thuận Châu tổng số phiếu 469 bao gồm:
 - (i) Tại ủy ban nhân dân xã Phổng Lái: 178 phiếu.
 - (iii) Tại ủy ban nhân dân xã Phổng Lăng: 136 phiếu
 - (iv) Tại ủy ban nhân dân xã Nong Lay: 155 phiếu
- Thị xã Sa Pa tổng số phiếu: 261 phiếu
 - (i) Tại ủy ban nhân dân xã Tả Van: 96 phiếu

(ii) Tại ủy ban nhân dân xã Hoàng Liên: 80 phiếu

(iii) Tại ủy ban nhân dân xã Liên Minh: 85 phiếu.

Tất cả những người này đều được giải thích đầy đủ ý nghĩa của việc khảo sát, đều hiểu rõ bản thân có quyền từ chối trả lời những câu hỏi nhạy cảm ảnh hưởng đến đời tư cá nhân và hộ gia đình thậm chí có quyền bỏ cuộc giữa chừng nếu bản thân không muốn trả lời tiếp. Toàn bộ những người này đều nhận được 1 khoản thù lao tương ứng với công sức họ bỏ ra.

Luận án sử dụng phần mềm SPSS 20.0 để xử lý thông tin định lượng bằng bảng hỏi. Để đảm bảo độ tin cậy, các bảng hỏi thiếu thông tin khoảng 20% số lượng câu hỏi trở lên bị loại bỏ và không nhập vào cơ sở dữ liệu.

Để thực hiện khảo sát, đề tài huy động 6 cán bộ và 6 học viên trường Học viện Hành chính Quốc gia để tập huấn nội dung bảng hỏi, cách thức khảo sát. Những cán bộ và sinh viên này đang cư trú tại huyện Thuận Châu và thị xã Sa Pa.

Sự thân quen về địa bàn nghiên cứu, sự huy động các mối quan hệ sẵn có giúp nhóm khảo sát hoàn thành công việc khảo sát trong khoảng thời gian 2 tháng.

Hạn chế của bộ dữ liệu này:

Thứ nhất, trong quá trình điều tra bảng hỏi và phỏng vấn, do bất đồng ngôn ngữ giữa người hỏi và người trả lời nên có một số người từ bỏ không trả lời.

Thứ hai, một số phiếu hỏi bị bỏ giữa chừng hoặc thực hiện nhiều lần bởi có nhiều trường hợp người trả lời vì nhiều lý do khác nhau nên không trả lời liên tục được, như: có việc đột xuất, đang trả lời thì phải vào bổ sung hồ sơ giấy tờ liên quan đến thủ tục hành chính họ đang làm ... vì vậy khi họ quay lại trả lời thường lại phải xem lại từ đầu bảng hỏi hoặc có nhiều trường hợp trả lời tiếp thường sự logic của các câu trả lời giảm xuống.

Thứ ba, là kết quả này không thể áp dụng cho thành thị, không áp dụng cho vùng đa số.

Thứ tư, nghiên cứu ban đầu dự định sẽ tìm hiểu cả cộng đồng xem họ có biết được dịch vụ hành chính công không nhưng do khó khăn trong quá trình điều tra nên chúng tôi chỉ nghiên cứu những người đã sử dụng dịch vụ hành chính công vì vậy sẽ có những hạn chế nhất định trong việc đánh giá toàn bộ người dân tộc thiểu số có tiếp cận hay không tiếp cận dịch vụ hành chính công.

8. Những đóng góp mới của luận án

Thứ nhất, các nghiên cứu đi trước về tiếp cận và sử dụng dịch vụ hành chính công thường tiếp cận trong lĩnh vực quản lý công, kinh tế học và luật học. Các nghiên cứu về yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ hành chính công thường đề cập đến chủ thể cung cấp dịch vụ, mô hình cung ứng, thể chế và thủ tục hành chính. Những khía cạnh xã hội của vấn đề nghiên cứu chưa được nhiều tác giả khai thác và chỉ là những nghiên cứu riêng biệt từng loại hình dịch vụ hành chính công. Vì vậy, nghiên cứu này sẽ bổ sung thêm những khía cạnh xã hội của vấn đề này trong lĩnh vực nghiên cứu xã hội học.

Thứ hai, điểm mới của luận án tìm hiểu vấn đề tiếp cận và sử dụng dịch vụ hành chính của nhóm dân cư đặc thù là đồng bào dân tộc thiểu số tại vùng Tây Bắc nơi trình độ dân trí thấp, nhận thức của người dân về dịch vụ hành chính công chưa đầy đủ, đời sống người dân còn nhiều khó khăn. Những nghiên cứu trước đây thường hướng đến thực trạng dịch vụ hành chính công tại các thành phố lớn phát triển về kinh tế - xã hội, nơi mà dịch vụ hành chính công được xem là nhu cầu thiết yếu và bắt buộc người dân thực hiện.

Thứ ba, luận án góp phần vào việc kiểm chứng những lý thuyết xã hội học được vận dụng trong nghiên cứu tiếp cận dịch vụ hành chính công. Từ đó góp phần bổ sung thêm phần cơ sở lý luận mới cho chuyên ngành xã hội học khi nghiên cứu về vấn đề hành chính, dân tộc, bổ sung vào những khoảng trống mà các nghiên cứu khác chưa thực hiện được.

9. Cấu trúc của luận án

Luận án được kết cấu thành 3 phần chính: mở đầu, nội dung nghiên cứu chính, kết luận và khuyến nghị.

Nội dung nghiên cứu chính được chia làm 4 chương:

- Chương 1: Tổng quan vấn đề nghiên cứu

- Chương 2: Cơ sở lý luận và địa bàn nghiên cứu

- Chương 3: Thực trạng tiếp cận dịch vụ hành chính công của đồng bào dân tộc thiểu số vùng Tây Bắc

- Chương 4: Các yếu tố ảnh hưởng đến tiếp cận dịch vụ hành chính công của đồng bào dân tộc thiểu số vùng Tây Bắc.

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU

1.1. Các nghiên cứu lý thuyết về dịch vụ hành chính công

Khuyh hướng tiếp cận mô hình hành chính công truyền

thống

Khuyh hướng tiếp cận mô hình hành chính công mới

1.2. Các nghiên cứu về tiếp cận dịch vụ hành chính công

1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến tiếp cận dịch vụ hành chính

công

Tiểu kết chương 1

Qua những phân tích đánh giá các nghiên cứu khác nhau từ lý thuyết đến thực nghiệm, từ các tài liệu chuyên khảo đến các đề tài luận án tiến sỹ để nhận thấy rằng, vấn đề dịch vụ hành chính công thực sự là mảng đề tài hấp dẫn, được sự quan tâm của nhiều nhà nghiên cứu cả trong nước, ngoài nước và có thể tóm lại ở những nội dung chính sau:

Một là, các lý thuyết phục vụ cho nghiên cứu dịch vụ công nói chung và dịch vụ hành chính công nói riêng đã được hệ thống hóa một cách khoa học là nền tảng và định hướng cho các nghiên cứu thuộc lĩnh vực dịch vụ công nói chung và dịch vụ hành chính công nói riêng.

Hai là, đã xây dựng và hệ thống hóa các khái niệm dịch vụ công, dịch vụ hành chính công, lý luận về vai trò của Nhà nước trong cung ứng dịch vụ công.

Ba là, đã mô tả thực trạng dịch vụ hành chính công ở Việt Nam hiện nay qua đánh giá và phân tích các mô hình cải cách dịch vụ hành chính công tại các thành phố lớn, lý giải nguyên nhân của những hạn chế trong cải cách dịch vụ hành chính công. Các chỉ số khảo sát xã hội học phản ánh chất lượng và sự hài của người dân đối với dịch vụ hành

chính công. Trong khi đó các nghiên cứu về dịch vụ hành chính công của đồng bào dân tộc thiểu số chưa được bàn luận đến nhiều. Chưa có những nghiên cứu chuyên sâu về thực trạng dịch vụ hành chính công của đồng bào dân tộc thiểu số, nếu có thì chỉ có những nghiên cứu tách biệt từng lĩnh vực riêng lẻ của dịch vụ hành chính công đối với đồng bào dân tộc thiểu số.

Bốn là, một số yếu tố ảnh hưởng đến tiếp cận dịch vụ hành chính công hiện nay được các nghiên cứu đề cập đến bao gồm: chủ thể cung cấp dịch vụ hành chính, chất lượng nguồn nhân lực, cơ sở vật chất, điều kiện kinh tế xã hội, môi trường thể chế hành chính Nhà nước, chi phí, thời gian giải quyết v.v. tuy nhiên những nghiên cứu này chưa đề cập đến yếu tố xã hội ảnh hưởng đến tiếp cận dịch vụ hành chính công hoặc có đề cập đến nhưng chỉ những nghiên cứu mang tính gợi mở. Những nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng đến tiếp cận dịch vụ hành chính công đối với đồng bào dân tộc thiểu số thì lại càng hạn chế, dường như chỉ là những nghiên cứu mang tính định hướng hoặc thăm dò, phục vụ cho những nhiệm vụ trước mắt.

CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN NGHIÊN CỨU TIẾP CẬN DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG CỦA ĐỒNG BÀO DÂN TỘC THIỂU SỐ VÙNG TÂY BẮC

2.1. Các khái niệm liên quan tới vấn đề nghiên cứu

2.1.1. Dịch vụ hành chính công

Trên cơ sở trình bày các định nghĩa về dịch vụ hành chính công, tác giả đề xuất cách hiểu như sau: *dịch vụ hành chính công là dịch vụ cung cấp các loại giấy tờ có giá trị pháp lý do cơ quan nhà nước có thẩm quyền quản lý và cung ứng không vì mục tiêu lợi nhuận nhằm đảm bảo quyền bình đẳng và hợp pháp cho người dân và các tổ chức.*

- **Đặc điểm của dịch vụ hành chính công**

Thứ nhất, dịch vụ hành chính công là hoạt động do các cơ quan hành chính nhà nước chịu trách nhiệm quản lý và cung ứng cho xã hội.

Thứ hai, dịch vụ hành chính công là những hoạt động không vì mục tiêu lợi nhuận.

Thứ ba, mọi công dân đều có quyền bình đẳng trong việc sử dụng và tiếp cận dịch vụ hành chính công.

Thứ tư, dịch vụ hành chính công phục vụ cho hoạt động quản lý nhà nước.

Các loại hình cơ bản của dịch vụ hành chính công

Trong luận án này tác giả lựa chọn các loại hình dịch vụ hành chính công bao gồm:

- (1) *Các dịch vụ cấp giấy phép.*
- (2) *Các hoạt động cấp các loại giấy xác nhận*
- (3) *Dịch vụ công chứng và chứng thực*
- (4) *Các dịch vụ tư vấn, hỗ trợ pháp*

2.1.2. Tiếp cận dịch vụ hành chính công

- **Tiếp cận**

Trong phạm vi nghiên cứu của luận án, tác giả sử dụng khái niệm tiếp cận là mức độ nhận biết các nội dung thông tin thông qua loại hình (kênh) thông tin nào, có nhu cầu sử dụng dịch vụ (mức độ sử dụng), sự hài lòng của người dân qua quá trình sử dụng.

- **Tiếp cận dịch vụ hành chính công**

Theo tác giả, tiếp cận dịch vụ hành chính công là người dân và các tổ chức biết đến dịch vụ đó, có thông tin về dịch vụ hành chính công, sử dụng dụng dịch vụ hành chính công và hài lòng với quá trình sử dụng dịch vụ hành chính công.

Đối tượng trong luận án này là đồng bào dân tộc thiểu số với những đặc thù riêng, vì vậy luận án tập trung nghiên cứu ở những nội dung sau:

(i) Khả năng tiếp cận dịch vụ hành chính công: Mức độ nhận biết của người dân về các dịch vụ hành chính công, kênh tiếp cận thông tin về dịch vụ hành chính công, khoảng cách địa lý, ngôn ngữ và khả năng chi trả dịch vụ hành chính.

(ii) Sử dụng các loại hình dịch vụ hành chính công: Loại hình dịch vụ hành chính công đồng bào dân tộc thiểu số thường sử

dụng, cách thức và mục đích sử dụng dịch vụ hành chính công của đồng bào dân tộc thiểu số.

(iii) Sự hài lòng với dịch vụ hành chính công được thể hiện qua các yếu tố sau: Nơi tiếp nhận dịch vụ hành chính công; thủ tục hành chính; cán bộ, công chức, viên chức trực tiếp giải quyết công việc; kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công;

2.1.3. Dân tộc thiểu số

Thuật ngữ “dân tộc thiểu số” (ethnic minorities) còn được gọi là “dân tộc ít người” nhưng thuật ngữ “dân tộc thiểu số” được dùng phổ biến hơn cả trong các văn kiện chính thức của Đảng, Nhà nước và các đoàn thể xã hội. Tại điều 4, Nghị định số 05/2011/NĐ-CP, ngày 14 tháng 1 năm 2011 của Chính phủ về Công tác dân tộc đã định nghĩa “Dân tộc thiểu số là những dân tộc có số dân ít hơn so với dân tộc đa số trên phạm vi lãnh thổ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam”. Thuật ngữ dân tộc đa số và dân tộc thiểu số được sử dụng các văn bản nhà nước ở Việt Nam chỉ có ngụ ý dân tộc có số dân đông nhất gọi là đa số [Cư Hòa Văn, 2009].

Vùng dân tộc thiểu số

Điều 5, Nghị định 05/2001/NĐ-CP về Công tác dân tộc “Vùng dân tộc thiểu số là địa bàn có đông các dân tộc thiểu số cùng sinh sống ổn định thành cộng đồng trên lãnh thổ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam”

2.2. Các lý thuyết sử dụng

2.2.1. Lý thuyết cấu trúc chức năng

2.2.2. Lý thuyết nhu cầu

2.2.3. Lý thuyết trao đổi xã hội

2.2.4. Lý thuyết Hành chính cấp cơ sở

2.3. Cơ sở thực tiễn

2.3.1. Đặc điểm địa bàn nghiên cứu

Huyện Thuận Châu

Thị xã Sa Pa

2.3.2. Đặc điểm dân tộc Thái và dân tộc Mông

Khái quát về người Mông ở Lào Cai

Khái quát về người Thái ở Sơn La

2.3.3. Đặc điểm mẫu nghiên cứu

Bảng 2.1. Cơ cấu mẫu của cuộc khảo sát (N= 730)

STT	Cơ cấu mẫu	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Địa bàn nghiên cứu		
1.1	Huyện Thuận Châu-Sơn La	469	64.2
	Phông Lăng	136	18.6
	Nong Lay	155	21.2
	Phông Lái	178	24.4
1.2	Thị xã Sa Pa- Lào Cai	261	35.8
	Tả Van	96	13.2
	Hoàng Liên	80	11.0
	Liên Minh	85	11.6
2	Giới tính		
	Nam	447	61.2
	Nữ	283	38.8
3	Dân tộc		
	Thái	304	41.6
	Mông	261	35.8
	Các dân tộc thiểu số khác	165	22.6
4	Nghề nghiệp		
	Nông dân	474	64.9
	Nghề khác	256	35.1
5	Tuổi		
	Dưới 26	122	16.7
	Từ 26-35	285	39.0
	Từ 36 - 45	215	29.5
	Từ 46 tuổi trở lên	108	14.8
6	Học vấn		
	Từ tiểu học trở xuống	121	16.6
	Trung học cơ sở	175	24.0
	Trung học phổ thông	217	29.7
	TC, CD, ĐH, SDH	217	29.7

Tiểu kết chương 2

Việc phân tích các quan điểm của lý thuyết nhu cầu, lý thuyết cấu trúc - chức năng, lý thuyết trao đổi, thuyết hành chính cấp cơ sở sẽ giúp cho việc nghiên cứu tiếp cận dịch vụ hành chính công của đồng bào dân tộc thiểu số được nhìn nhận, giải thích trên nhiều chiều cạnh khác nhau. Các lý thuyết sẽ có sự bổ sung, kết hợp với nhau trong việc phân tích luận án.

Lý thuyết nhu cầu sẽ giúp lý giải nhu cầu của đồng bào dân tộc thiểu số hiện nay đối với các loại hình dịch vụ hành chính công. Có sự khác biệt về nhu cầu sử dụng dịch vụ hành chính công hay không giữa các nhóm dân tộc khác nhau trong việc tiếp cận dịch vụ hành chính công?

Bên cạnh đó, lý thuyết cấu trúc - chức năng sẽ cho thấy rõ vai trò của các cơ quan Nhà nước trong việc cung ứng dịch vụ hành chính công? Trách nhiệm của Nhà nước trong việc đảm bảo bình đẳng tiếp cận dịch vụ hành chính công được thể hiện qua sự hài lòng của người dân? Yếu tố nào ảnh hưởng đến sự tiếp cận dịch vụ hành chính công của đồng bào dân tộc thiểu số?

Lý thuyết trao đổi sẽ lý giải mối quan hệ giữa Nhà nước và người dân trong tiếp cận dịch vụ hành chính công. Đây là mối quan hệ hai bên cùng có lợi, Nhà nước thực hiện chức năng quản lý nhà nước của mình đồng thời là người cung cấp trực tiếp dịch vụ hành chính công, người dân thực hiện các dịch vụ hành chính công nhằm đảm bảo quyền lợi và nghĩa vụ của mình bên cạnh đó còn đáp ứng nhu cầu của chính người dân trong tiếp cận dịch vụ hành chính công.

CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG TIẾP CẬN DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG CỦA ĐỒNG BÀO DÂN TỘC THIỂU SỐ VÙNG TÂY BẮC

3.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ hành chính công của đồng bào DTTS vùng Tây Bắc

3.1.1. Hiểu biết nội dung thông tin về thủ tục hành chính

3.1.2. Kênh tiếp cận thông tin về các dịch vụ hành chính công

3.1.3. Khoảng cách địa lý

3.1.4. Khả năng chi trả các dịch vụ hành chính công

3.1.5. Ngôn ngữ

3.2. Thực trạng sử dụng dịch vụ hành chính công của đồng bào DTTS

3.2.1. Loại hình dịch vụ hành chính công sử dụng

3.2.2. Thời gian thực hiện dịch vụ hành chính công

3.2.3. Cách thức và mục đích đồng bào DTTS sử dụng dịch vụ hành chính công

3.3. Sự hài lòng của người dân đối với việc tiếp cận dịch vụ hành chính công của đồng bào DTTS

3.3.2. Sự hài lòng của người dân đối với việc tiếp cận dịch vụ hành chính công của đồng bào DTTS

Tiểu kết chương 3

Kết quả của luận án cho chúng ta thấy bức tranh tổng quát về thực trạng tiếp cận dịch vụ hành chính công của đồng bào DTTS vùng Tây Bắc qua nghiên cứu trường hợp tại thị xã Sa Pa, tỉnh Lào Cai và huyện Thuận Châu, tỉnh Sơn La.

Kết quả nghiên cứu cho thấy mức độ hiểu biết nói chung của người đồng bào DTTS đối với các thông tin về dịch vụ hành chính công là khá đầy đủ, trong đó, người dân biết rõ nhất về vị trí/địa điểm của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính. Trong khi đó, về kênh thông tin để nắm bắt về dịch vụ hành chính công, người đồng bào DTTS có nhiều kênh thông tin đa dạng, từ trực tiếp tới gián tiếp nhưng phổ biến nhất vẫn là từ gia đình, bạn bè, người thân. Điều này một mặt phản ánh rõ đặc trưng văn hóa, lối sống của đồng bào DTTS vùng Tây Bắc, một phần khác cho thấy vai trò của các kênh thông tin

gián tiếp chưa thực sự phổ biến ở khu vực Tây Bắc, nhất là với các xã vùng sâu, vùng xa, vùng dân tộc thiểu số.

Qua khảo sát, người đồng bào DTTS thực hiện nhiều dịch vụ hành chính công khác nhau, nhưng chủ yếu vẫn tập trung vào các dịch vụ thuộc nhóm dịch vụ do nhà nước quản lý như: đăng ký khai sinh; cấp giấy CMND v.v. Trong khi đó với các thủ tục phức tạp hơn liên quan tới đất đai hay xây dựng, mức độ sử dụng thấp hơn nhiều.

Một trong những vấn đề mà người DTTS quan tâm nhất đó là thời gian để hoàn thành dịch vụ hành chính công vì đa số họ đã mất rất nhiều thời gian để đi lại. Qua khảo sát, nhìn chung người dân đánh giá mức độ chờ đợi để nộp hồ sơ nhanh và khá nhanh cao hơn so với các mức còn lại. Không chỉ nhanh ở khâu nộp hồ sơ, đánh giá của người dân cũng cho thấy tỷ lệ hoàn thành thủ tục hành chính đúng như giấy hẹn rất cao, còn lại là sớm hơn giấy hẹn và cuối cùng là muộn hơn giấy hẹn.

Trong mẫu khảo sát, tỷ lệ đồng bào DTTS đều cách nơi làm dịch vụ hành chính công từ 3 đến dưới 10 km là cao nhất, tỷ lệ dưới 3km ở vị trí thứ hai. Cá biệt vẫn có một số ít người ở cách xa nơi làm dịch vụ hành chính công. Ngoài yếu tố khoảng cách, trên thực tế việc đi lại của đồng bào DTTS còn gặp rất nhiều khó khăn vì chất lượng đường giao thông liên xã, liên thôn bản ở các xã vùng cao tại Sơn La và Lào Cai còn rất hạn chế. Khó khăn sẽ nhiều hơn vào những ngày mưa. Bên cạnh đó ngôn ngữ cũng là một trong những rào cản hạn chế việc tiếp cận dịch vụ hành chính công của đồng bào DTTS. Ngoài ra chi phí dịch vụ bao gồm chi phí gián tiếp và trực tiếp cũng là rào cản đối với đồng bào DTTS.

Tuy khó khăn như vậy nhưng đa số người DTTS được hỏi đều lựa chọn hình thức trực tiếp đến làm các dịch vụ hành chính công tại các cơ quan chính quyền, cao hơn hẳn so với các lựa chọn nhờ người làm giúp hay thuê người làm. Điều này, một phần quan trọng bởi theo

họ tất cả các việc này liên quan tới nhu cầu của bản thân hay gia đình đối với việc thực hiện dịch vụ hành chính công.

Đánh giá của người dân về thủ tục hành chính công cho thấy tuy người dân chủ yếu vẫn đánh giá ở thang bình thường nhưng tỷ lệ đánh giá ở thang cao và rất cao có xu hướng nhiều hơn so với chiều ngược lại. Điều này phần nào cho thấy, việc cải cách thủ tục hành chính công, đặc biệt là chất lượng ngũ cán bộ, thái độ làm việc của đội ngũ cán bộ cung cấp dịch vụ hành chính công đã có nhiều thay đổi đáng kể. Nhiều đồng bào DTTS cũng đánh giá cao những hỗ trợ của cơ quan hành chính khi người dân gặp khó khăn, thắc mắc và đa số các hỗ trợ đó là kịp thời.

Trên thực tế, dù đã có nhiều kết quả tích cực nhưng có thể thấy còn nhiều yếu tố tác động tới việc tiếp cận và sử dụng dịch vụ hành chính công của người đồng bào DTTS, trong đó, yếu tố về giao thông đi lại, ngôn ngữ, hồ sơ giấy tờ là những yếu tố phổ biến.

Nhìn chung, dù còn những vấn đề nhất định nhưng nhiều đồng bào DTTS ở Sơn La và Lào Cai đều đã cảm thấy hài lòng với dịch vụ hành chính công được cung cấp. Sự hài lòng của người dân là một thước đo cho những đổi mới về thủ tục hành chính của các địa phương nhưng cũng là thách thức để các địa phương tiếp tục cải thiện chất lượng dịch vụ.

Để có thể nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ hành chính công của đồng bào DTTS, cần có sự thay đổi của cả hệ thống, không chỉ là dịch vụ hành chính mà còn là cả các vấn đề tổng thể về phát triển kinh tế xã hội khu vực miền núi, vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào DTTS. Nếu điều kiện hạ tầng, điều kiện kinh tế xã hội vùng đồng bào DTTS được cải thiện thì chắc chắn việc rút ngắn thời gian trả kết quả cũng như dịch vụ hành chính công sẽ được cải thiện và nâng cao chất lượng. Sự phát triển toàn diện của đồng bào DTTS là yếu tố đảm bảo sự đoàn kết dân tộc, ổn định và phát triển đất nước, để không ai bị bỏ lại phía

sau trong quá trình phát triển của đất nước.

CHƯƠNG 4: CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN TIẾP CẬN DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG CỦA ĐỒNG BÀO DÂN TỘC THIỂU SỐ VÙNG TÂY BẮC

4.1. Ảnh hưởng của các yếu tố cá nhân tới tiếp cận và sử dụng dịch vụ hành chính công của đồng bào DTTS

4.1.1. Ảnh hưởng của yếu tố giới tính

4.1.2. Ảnh hưởng của yếu tố độ tuổi

4.1.3. Ảnh hưởng của các yếu tố học vấn

4.1.4. Ảnh hưởng của yếu tố nghề nghiệp

4.1.5. Ảnh hưởng của yếu tố kinh tế hộ gia đình

4.2. Ảnh hưởng của các yếu tố cộng đồng dân tộc

4.2.1. Ảnh hưởng của yếu tố tộc người

4.2.2. Ảnh hưởng của các yếu tố ngôn ngữ

4.2.3. Ảnh hưởng của yếu tố văn hóa và lối sống

4.2.4. Ảnh hưởng của yếu tố khoảng cách địa lý

4.3. Chủ thể cung cấp dịch vụ hành chính công

Tiểu kết chương 4

Có rất nhiều các yếu tố khác nhau ảnh hưởng đến tiếp cận dịch vụ hành chính công của đồng bào DTTS vùng Tây Bắc bao gồm cả các yếu tố khách quan như đặc điểm kinh tế hộ gia đình, khoảng cách địa lý tới các yếu tố chủ quan, cá nhân của người dân như giới tính, độ tuổi, trình độ học vấn, nghề nghiệp, dân tộc, chủ thể cung cấp dịch vụ hành chính là các cơ quan hành chính nhà nước. Tùy vào từng mức độ cụ thể mà có sự khác biệt rõ rệt hay tương đồng trong tiếp cận và sử dụng dịch vụ hành chính công của đồng bào DTTS vùng Tây Bắc.

Những người có học vấn thấp hơn vẫn gặp nhiều khó khăn hơn trong việc tiếp cận và sử dụng dịch vụ hành chính công so với những người có học vấn cao hơn, đặc biệt là nhóm từ tiểu học trở xuống so với nhóm có trình độ TC, CĐ, ĐH và sau ĐH. Người có học vấn thấp

gặp khó khăn ở nhiều khâu khác nhau, đặc biệt là trong việc thực hiện trực tiếp các thủ tục hành chính công. Bên cạnh đó, nông dân cũng gặp nhiều khó khăn hơn nhóm cán bộ, công chức, viên chức, hộ kinh doanh buôn bán, công nhân...trong việc tiếp cận và sử dụng các dịch vụ hành chính công.

Những người lớn tuổi cũng có những khó khăn nhiều hơn so với nhóm trẻ, đặc biệt trong việc thực hiện các thủ tục cụ thể về dịch vụ hành chính công như hoàn thiện các biểu mẫu, thực hiện trình tự các bước của dịch vụ hành chính công cũng như khả năng tiếp cận thông tin đa dạng của các dịch vụ hành chính công, cụ thể hơn là tiếp cận dịch vụ qua các kênh hiện đại như Internet.

Trong khi đó, những người nghèo dù nhận được nhiều hỗ trợ từ phía các cơ quan quản lý Nhà nước trong các chiến dịch các hoạt động để nâng cao khả năng tiếp cận và sử dụng dịch vụ hành chính công vẫn là những người gặp nhiều khó khăn hơn so với nhóm hộ khác, nhất là nhóm giàu. Người nghèo cũng thường sống xa các khu vực trung tâm xã, ít có điều kiện tiếp cận và sử dụng các kênh thông tin, dịch vụ công trực tuyến so với người giàu.

Xét về yếu tố dân tộc, người Mông tỏ ra gặp nhiều khó khăn vướng mắc hơn người Thái và một số dân tộc khác trong tiếp cận và sử dụng dịch vụ hành chính công. Điều này, có liên quan tới một số các lý do căn bản như về đặc điểm sinh sống, người Mông thường sống phân tán ở các khu vực hẻo lánh trong khi người Thái lại sống tập trung ở khu vực đồng bằng, có nhiều nét tương đồng với người Kinh. Ngoài ra, dân tộc Mông cũng là dân tộc có tỷ lệ nghèo rất cao trong số các DTTS. Vì thế, đối với người Mông, các rào cản tiếp cận và sử dụng dịch vụ hành chính công cũng nhiều hơn.

Những người sống xa trung tâm xã khoảng 20km cũng có khả năng tiếp cận và sử dụng dịch vụ hành chính công thấp hơn so với các nhóm còn lại. Những người sống càng xa trung tâm xã thường lại là

những người nghèo, có trình độ học vấn thấp và đa phần là nông dân. Các yếu tố này cộng hưởng lại hình thành nên rất nhiều rào cản nhiều lớp đối với người DTTS trong tiếp cận và sử dụng dịch vụ hành chính công.

Vai trò của nhà nước trong cung cấp dịch vụ hành chính công có ảnh hưởng đến tiếp cận dịch vụ hành chính công của đồng bào dân tộc thiểu số. Việc phân cấp, phân quyền trong cung ứng dịch vụ hành chính công đã bước đầu có sự đổi mới, tư duy “phục vụ” của bộ máy hành chính nhà nước đã có sự cải thiện nhưng chưa có sự thống nhất quy định về trách nhiệm rõ ràng vẫn còn sự chông chéo chức năng trong giải quyết các thủ tục hành chính.

Dịch vụ hành chính công tốt, thân thiện, dễ sử dụng với tất cả mọi người dân là thước đo quan trọng để đánh giá về năng lực quản trị xã hội của Nhà nước, là động lực cho sự tăng trưởng, công cụ góp phần đảm bảo tiến bộ và công bằng xã hội. Do đó, việc không ngừng đổi mới và nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công là nhiệm vụ thường xuyên và liên tục của các cơ quan Nhà nước. Thước đo cao nhất của dịch vụ hành chính công không phải chỉ là kết quả thực hiện mà còn là sự hài lòng của người dân.

KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

1. Kết luận

Thứ nhất, nghiên cứu về mức độ nhận biết thủ tục hành chính cho thấy nhiều người dân đã được tiếp cận thông tin về dịch vụ hành chính công điều này cho thấy người dân đã chủ động và nhận thức được tầm quan trọng của việc tìm hiểu thông tin về DVHCC. Nhưng nội dung và tần suất tiếp cận không giống nhau và đa số người dân chỉ tìm hiểu những nội dung liên quan đến nơi tiếp nhận và trả dịch vụ, những loại giấy tờ cần thiết phải có khi đi làm thủ tục hành chính trong khi đó các nội dung liên quan đến quy trình thủ tục hành chính và các biểu mẫu kê khai chưa được người dân quan tâm nhiều. Có lẽ là

do bản chất của các thủ tục hành chính thường rắc rối, khó hiểu. Việc truyền đạt thông tin đến người dân đối với những nội dung này còn bị hạn chế bởi năng lực của cán bộ. Việc không nắm rõ quy trình thủ tục và biểu mẫu kê khai khiến cho người dân gặp khó khăn và mất nhiều thời gian trong quá trình làm thủ tục hành chính. Tất cả những điều này cho thấy cần phải có sự hướng dẫn cụ thể và chuyên nghiệp hơn trong tiếp cận thông tin về nội dung thủ tục hành chính.

Thứ hai, kênh người dân tiếp cận thông tin về dịch vụ hành chính công cơ bản phần lớn vẫn là kênh truyền thông trực tiếp trong đó chủ yếu là qua kênh gia đình, bạn bè, người thân. Kênh thông tin này là kênh thông tin quan trọng đối với đồng bào DTTS giúp họ tin tưởng và chia sẻ về những thắc mắc liên quan đến dịch vụ hành chính công. Bên cạnh đó kênh thông tin tuyên truyền trực tiếp chính thức của Đảng và Nhà nước và các tổ chức đoàn thể cũng đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp thông tin và kiến thức cho người dân nâng cao nhận thức về dịch vụ hành chính công và tiếp cận dịch vụ hành chính công hiệu quả và làm thay đổi nhận thức, hành vi của họ.

Thứ ba, kết quả nghiên cứu cho thấy đa phần người dân sử dụng những dịch vụ hành chính công khác nhau, nhưng chủ yếu vẫn tập trung vào các dịch vụ hành chính công thuộc nhóm các dịch vụ hành chính nhà nước cần quản lý, các lĩnh vực đòi hỏi nhiều giấy tờ và thủ tục hành chính phức tạp thuộc nhóm các dịch vụ hành chính đáp ứng nhu cầu của người dân thường mức độ sử dụng thấp hơn nhiều. Đa số người dân cho rằng lý do họ sử dụng dịch vụ hành chính công là do có nhu cầu và trực tiếp liên quan đến bản thân. Điều này khẳng định tầm quan trọng trong việc tiếp cận và sử dụng dịch vụ hành chính công với nhu cầu của họ, phù hợp với lý thuyết nhu cầu (hành vi của con người bắt nguồn từ nhu cầu của họ). Chỉ khi bắt đầu từ chính nhu cầu thiết thực của người dân thì người dân mới nắm bắt được các quy

định về thủ tục hành chính công, đồng thời cũng nắm bắt được quyền và nghĩa vụ của bản thân trong thực hiện dịch vụ hành chính công.

Thứ tư, về các yếu tố ảnh hưởng đến tiếp cận dịch vụ hành chính công của đồng bào dân tộc thiểu số:

+ Nhóm các yếu tố về đặc điểm cá nhân: với các đặc điểm cá nhân khác nhau về độ tuổi, trình độ học vấn, nghề nghiệp và kinh tế hộ gia đình đã có sự tiếp cận và sử dụng dịch vụ hành chính công khác nhau. Kết quả nghiên cứu cho thấy sự khác biệt trong tiếp cận dịch vụ hành chính công đối nhóm người trẻ tuổi từ 26 tuổi trở xuống và nhóm lớn tuổi từ trên 46 tuổi trở lên. Trình độ học vấn cũng ảnh hưởng đến việc tiếp cận dịch vụ hành chính công của đồng bào dân tộc thiểu số. Cụ thể những người có trình độ học vấn cao có khả năng dễ dàng nắm bắt, xử lý thông tin, thực hiện các dịch vụ công cao hơn so với những người có trình độ học vấn thấp. Mức độ sử dụng, mức độ hài lòng của nhóm có trình độ học vấn cao cũng có xu hướng lớn hơn so với nhóm có trình độ học vấn thấp. Sự khác biệt về điều kiện kinh tế cũng ảnh hưởng đến mức độ nhận biết thủ tục hành chính, sử dụng các loại hình dịch vụ hành chính công, cách thức thực hiện dịch vụ hành chính công và mục đích sử dụng dịch vụ hành chính công.

+ Nhóm các yếu tố liên quan đến yếu tố cộng đồng tộc người: Các yếu tố tộc người, ngôn ngữ, văn hóa và lối sống, khoảng cách địa lý đều ảnh hưởng trực tiếp đến việc tiếp cận dịch vụ hành chính công của đồng bào dân tộc thiểu số. Cụ thể ở đây là khác biệt giữa hai dân tộc Mông và Thái trong tiếp cận dịch vụ hành chính công. Dân tộc Mông thường sống ở nơi xa xôi hẻo lánh, tỷ lệ hộ nghèo cao nhất cả nước, nhiều đồng bào dân tộc thiểu số chưa nói được tiếng phổ thông vì vậy trong tiếp cận dịch vụ hành chính công còn nhiều khó khăn và cần được hỗ trợ của nhà nước ngược lại dân tộc Thái thường sinh sống ở những vùng thấp, điều kiện kinh tế phát triển và có đời sống tương đồng với người Kinh vì vậy việc tiếp cận dịch vụ hành chính công có

nhiều thuận lợi. Những người sử dụng tiếng Mông là ngôn ngữ chính có khả năng nắm bắt thông tin thấp hơn so với người sử dụng ngôn ngữ chính là tiếng Thái hay ngôn ngữ của các dân tộc thiểu số khác.

+ Nhóm yếu tố liên quan đến chủ thể cung cấp dịch vụ hành chính công: mặc dù trong những năm gần đây Nhà nước ta đã phân cấp và phân quyền trong cải cách thủ tục hành chính tại địa phương đã được cải thiện đáng kể nhưng vẫn còn nhiều bất cập, hạn chế chưa được thực hiện đồng bộ, thiếu nhất quán, chưa xác định được nội dung nào cần giao cho cấp nào thực hiện thì hiệu quả.

Việc tổ chức và hoạt động của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính ở địa phương đã cải thiện đáng kể, đáp ứng yêu cầu theo quy định.

2. Khuyến nghị

2.1. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cung ứng dịch vụ hành chính công

2.2. Tăng cường công tác tuyên truyền, vận động một cách hiệu quả thông qua việc đổi mới cách thức và nội dung tuyên truyền

2.3. Cải thiện các dịch vụ hành chính công cho phù hợp với đồng bào dân tộc thiểu số