

LẤY NGƯỜI DÂN LÀM TRUNG TÂM TRONG CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG - VẤN ĐỀ CẦN TIẾP TỤC XEM XÉT, HOÀN THIỆN TRONG DỰ THẢO CÁC VĂN KIỆN TRÌNH ĐẠI HỘI ĐẠI BIỂU TOÀN QUỐC LẦN THỨ XIV CỦA ĐẢNG

NGUYỄN THỊ HÀ (*)

Tóm tắt: Trong bối cảnh xây dựng Chính phủ số và thúc đẩy chuyển đổi số quốc gia, việc lấy người dân làm trung tâm trong cung ứng dịch vụ hành chính công trở thành yêu cầu tất yếu nhằm nâng cao chất lượng quản trị công, cải thiện mức độ hài lòng của người dân, thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội. Để bảo đảm tính nhất quán, hiện đại, gắn với yêu cầu phát triển Chính phủ số, xã hội số và thúc đẩy cung ứng dịch vụ hành chính công theo hướng lấy người dân làm trung tâm, bài viết đề xuất một số kiến nghị góp phần hoàn thiện nội dung này trong dự thảo các Văn kiện trình Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIV của Đảng.

Từ khóa: Chuyển đổi số; dịch vụ hành chính công; dự thảo Văn kiện trình Đại hội XIV; người dân làm trung tâm.

Abstract: In the context of building a digital government and promoting national digital transformation, placing citizens at the center of public administrative service delivery has become an inevitable requirement to enhance the quality of public governance, improve citizen satisfaction, and foster socio-economic development. To ensure coherence and modernity, in line with the requirements of digital government and digital society development, and to advance citizen-centric public administrative service delivery, this article proposes several recommendations aimed at refining this content in the draft documents submitted to the 14th National Party Congress.

Keywords: Digital transformation; public administrative services; draft documents submitted to the 14th National Party Congress; citizen-centred.

Ngày nhận bài: 10/11/2025 Ngày biên tập: 09/12/2025 Ngày duyệt đăng: 19/12/2025

1. Nhận thức chung về cung ứng dịch vụ hành chính công lấy người dân làm trung tâm

Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính (TTHC) trên môi trường điện tử đã quy định các cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC là chủ thể cung ứng dịch vụ hành chính công, còn bên sử dụng dịch vụ hành chính công bao gồm: các tổ chức (cả tổ

chức nhà nước, tổ chức ngoài nhà nước và các doanh nghiệp), người dân có nhu cầu sử dụng dịch vụ hành chính công. Như vậy, cung ứng dịch vụ hành chính công bao gồm các yếu tố: (1) Bên cung cấp là các cơ quan nhà nước có thẩm quyền và bên sử dụng là tổ chức, cá nhân có nhu cầu (thường gọi là người dùng); (2) Các cơ quan nhà nước có thẩm quyền sử dụng các nguồn lực, công cụ, phương tiện của nhà nước (gọi là nguồn lực công) để cung cấp dịch vụ; (3) Người dùng chỉ nộp phí hoặc lệ phí dịch vụ cho Nhà nước, có một số dịch vụ người dùng không phải nộp tiền; (4) Việc cung ứng

(*) TS; Viện Lãnh đạo học và Hành chính công, Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh

dịch vụ hành chính công của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền chủ yếu là để thực hiện chức năng, nhiệm vụ của mình nhằm đáp ứng yêu cầu của quản lý nhà nước, phục vụ các quyền và lợi ích hợp pháp của người dân.

Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng giải thích dịch vụ hành chính công là những dịch vụ liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật, không nhằm mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp cho tổ chức, cá nhân dưới hình thức các loại giấy tờ có giá trị pháp lý hoặc dưới hình thức thông báo kết quả thực hiện trong các lĩnh vực mà cơ quan nhà nước đó quản lý.

Như vậy, dịch vụ hành chính công được hiểu là các dịch vụ do cơ quan nhà nước cung cấp cho cá nhân, tổ chức nhằm bảo đảm thực hiện quyền và nghĩa vụ theo luật định, phục vụ nhu cầu quản lý nhà nước và lợi ích của cộng đồng. Trong nền hành chính hiện đại, dịch vụ hành chính công vừa là công cụ quản lý, vừa là biểu hiện vai trò phục vụ của nhà nước. Xu hướng phát triển của dịch vụ hành chính công hiện nay là không chỉ cung cấp thủ tục theo mẫu, mà là quá trình tương tác mang tính hai chiều trên môi trường số nhằm cung ứng dịch vụ tốt nhất, hướng đến việc đơn giản hóa, minh bạch hóa, nâng cao hiệu quả và sự hài lòng của người dân. Do đó, việc thay đổi từ tư duy “quản lý hành chính bao cấp” sang “cung cấp dịch vụ công lấy người dân làm trung tâm” để phục vụ tốt nhất cho người dân và doanh nghiệp là yêu cầu tất yếu trong xu thế phát triển của kỷ nguyên số.

Trong quản trị công hiện đại, “lấy người dân làm trung tâm” (people-centric public service) được hiểu là chuyển trọng tâm từ “quản lý” sang “phục vụ”, coi nhu cầu và năng lực trải nghiệm của người dân là tiêu chí hàng đầu khi thiết kế và cung ứng dịch vụ hành chính công; trong đó người dân là chủ thể sử dụng, không phải đối tượng “xin - cho”, dịch vụ phải dễ tiếp cận, dễ sử dụng, thuận lợi và minh bạch; nhu cầu và mức độ hài lòng của người dân là tiêu chí hàng đầu đánh giá hiệu

quả hoạt động cung ứng dịch vụ công. Lấy người dân làm trung tâm trong cung ứng dịch vụ hành chính công không chỉ là khẳng định quyền thụ hưởng của người dân, mà còn là chủ thể, đối tượng trung tâm mà việc xây dựng và tổ chức thực hiện chính sách, cũng như cung ứng dịch vụ công hướng tới. Từ việc lắng nghe ý kiến của người dân, tìm hiểu nhu cầu, nguyện vọng của người dân đến việc cung cấp các dịch vụ nhanh chóng, thuận tiện... lấy người dân làm trung tâm luôn là yếu tố cốt lõi để nâng cao chất lượng quản trị quốc gia.

Việc cung ứng dịch vụ hành chính công lấy người dân làm trung tâm đòi hỏi việc thiết kế quy trình cung ứng dịch vụ công dựa trên nhu cầu của người dân; phải đơn giản, thuận tiện, dựa trên dữ liệu và bằng chứng; bảo đảm tính minh bạch, khả năng phản hồi và đánh giá; tự động hóa tối đa và giảm chi phí, giảm phiền hà và thời gian đi lại cho người dân, hướng tới phục vụ người dân, lấy sự hài lòng của người dân là tiêu chí bắt buộc trong cung ứng dịch vụ công trong xu thế phát triển. Điều này cho thấy việc lấy người dân làm trung tâm thể hiện ở việc xây dựng lòng tin giữa các cơ quan nhà nước với người dân, từ đó gây dựng uy tín, niềm tin và tạo nền tảng phát triển xã hội ổn định, bền vững.

2. Nội dung liên quan đến cung ứng dịch vụ hành chính công lấy người dân làm trung tâm trong dự thảo các Văn kiện trình Đại hội XIV của Đảng và kiến nghị hoàn thiện

Dự thảo các Văn kiện trình Đại hội XIV của Đảng (dự thảo Văn kiện) có ý nghĩa rất quan trọng trong định hướng cho giai đoạn 2026 - 2035, có tính chất quyết định đối với định hướng cải cách hành chính, xây dựng Chính phủ số và nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công. Tuy nhiên, nội dung của dự thảo Văn kiện mới chỉ đề cập đến nội dung về phát triển hạ tầng số, kinh tế số và đổi mới sáng tạo; định hướng đổi mới phương thức phục vụ người dân, xây dựng và phát huy dữ liệu số, dữ liệu dùng chung để nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công, quản trị quốc gia hiệu quả. Dự thảo Văn kiện cũng xác định nhiệm vụ đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công toàn trình, xây dựng nền tảng dữ liệu quốc gia, xây dựng hệ thống thông tin thống nhất;

đề cập đến vấn đề đơn giản thủ tục hành chính; cắt giảm chi phí tuân thủ; nhấn mạnh tính minh bạch, công khai, cải thiện mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp.

Tuy nhiên, dự thảo Văn kiện chưa nêu rõ mô hình cung ứng dịch vụ hành chính công lấy người dân làm trung tâm (service design); chưa đưa ra tiêu chí, nguyên tắc về “lấy người dân làm trung tâm” trong cung ứng dịch vụ hành chính công. Chưa đề cập đến việc bảo đảm khả năng tiếp cận của người dân, thu hẹp khoảng cách số; vai trò của dữ liệu cá nhân, quyền riêng tư, cơ chế an toàn thông tin, điều mà người dân đặc biệt quan tâm hiện nay. Trong bối cảnh chuyển đổi số quốc gia đang ở giai đoạn tăng tốc, việc xác lập rõ những nội dung này sẽ đảm bảo dịch vụ hành chính công thực sự trở thành động lực của phát triển, công cụ thúc đẩy niềm tin và sự tham gia của người dân.

Về tổng thể, nội dung liên quan đến cung ứng dịch vụ hành chính công theo hướng lấy người dân làm trung tâm trong dự thảo Văn kiện chưa được thể hiện như một nguyên tắc xuyên suốt thể hiện trực giá trị cốt lõi. Do đó, để bảo đảm tính đồng bộ và phù hợp với xu hướng quản trị hiện đại, dự thảo Văn kiện cần được cân nhắc, bổ sung định hướng thiết kế dịch vụ hành chính công theo nhu cầu người sử dụng, chuẩn hóa chất lượng dịch vụ, tăng cường tính minh bạch, bảo đảm tiếp cận bao trùm và phát triển đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức đáp ứng yêu cầu công việc trong môi trường số.

Từ cách tiếp cận đó, kiến nghị cấp có thẩm quyền cân nhắc, xem xét, tiếp tục hoàn chỉnh một số nội dung sau của dự thảo Văn kiện:

Thứ nhất, khẳng định rõ nguyên tắc “lấy người dân làm trung tâm” trong cung ứng dịch vụ hành chính công, xác lập nguyên tắc này như một tư tưởng chỉ đạo xuyên suốt trong cải cách hành chính và chuyển đổi số quốc gia. Mọi hoạt động cải tiến quy trình, phát triển nền tảng số, số hóa thủ tục hành chính cần xuất phát từ nhu cầu, lợi ích và trải nghiệm của người dân. Việc thiết kế dịch vụ hành chính công dựa trên người dùng (user-centric design) không chỉ phù hợp với xu hướng quản

trị công hiện đại mà còn thể hiện rõ vai trò phục vụ của Nhà nước.

Thứ hai, bổ sung định hướng thiết kế dịch vụ hành chính công dựa trên trải nghiệm của người sử dụng theo hướng nhấn mạnh phương pháp tổ chức theo “hành trình trải nghiệm của người dân”; bảo đảm nguyên tắc “một lần khai báo”, “không yêu cầu lại thông tin Nhà nước đã có”, tăng cường tự động hóa quy trình. Tối ưu trải nghiệm người dùng, chuẩn hóa quy trình số, giảm tối đa tiếp xúc trực tiếp nếu không thực sự cần thiết.

Thứ ba, chuẩn hóa và công khai chất lượng dịch vụ hành chính công, đồng thời bổ sung định hướng xây dựng bộ tiêu chí chất lượng dịch vụ hành chính công quốc gia, bao gồm tính minh bạch; thời gian xử lý; mức độ thân thiện - dễ sử dụng; an toàn và bảo mật dữ liệu; mức độ hài lòng của người dân. Quy định việc công khai kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công và mức độ hài lòng trên phạm vi toàn quốc, tạo cơ sở so sánh giữa các địa phương, tăng tính giải trình và thúc đẩy cạnh tranh lành mạnh trong phục vụ người dân.

Thứ tư, nhấn mạnh yêu cầu bảo đảm dịch vụ bao trùm, không để ai bị bỏ lại phía sau bằng cách tăng cường hỗ trợ nhóm yếu thế, như người cao tuổi, người khuyết tật, người dân vùng sâu, vùng xa. Cùng với đó là chuẩn hóa định danh điện tử; phát triển các mô hình hỗ trợ tại cơ sở như “Tổ công nghệ số cộng đồng”, “Điểm dịch vụ công hỗ trợ” tại các địa phương; đơn giản hóa giao diện và thao tác khi sử dụng dịch vụ hành chính công số để phù hợp với chủ trương bảo đảm quyền tiếp cận các dịch vụ công cơ bản của mọi người dân.

Thứ năm, xem xét, bổ sung một số chỉ tiêu mang tính định lượng như: (1) Đến năm 2030: 100% dịch vụ hành chính công được thiết kế theo hành trình người dùng; (2) Chỉ số hài lòng của người dân đạt từ 90% trở lên; (3) 100% thủ tục hành chính được số hóa đầy đủ, dữ liệu được liên thông và dùng chung giữa các cơ quan nhà nước; (4) 100% các nhóm yếu thế được hỗ trợ tiếp cận dịch vụ hành chính công số./