

# TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRÊN NỀN TẢNG SỐ TRONG BỐI CẢNH CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG HAI CẤP

★ TS PHẠM THỊ ĐIỂM

★ PGS, TS TRỊNH VĂN TÙNG

Viện Lãnh đạo học và Hành chính công,  
Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh

● **Tóm tắt:** Trên cơ sở nghiên cứu các tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công trong Bộ chỉ số cải cách hành chính (PAR Index), đặt trong bối cảnh chuyển đổi số gắn với mô hình chính quyền địa phương hai cấp, bài viết đề xuất các gợi ý xây dựng bộ tiêu chí đánh giá hướng tới nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp.

● **Từ khóa:** cải cách hành chính; chính quyền địa phương hai cấp; PAR Index; chuyển đổi số.

**Criteria for evaluating the quality of public administrative service delivery on digital platforms in the implementation of a two-tier local government model**

● **Abstract:** Based on the criteria for evaluating the quality of public administrative service delivery in the Public Administration Reform Index (PAR Index) and the context of digital transformation associated with the two-tier local government model, this article proposes suggestions for building a set of evaluation criteria aimed at improving the effectiveness and efficiency of state management and the quality of public service to citizens and businesses.

● **Keywords:** administrative reform; two-tiered local government; PAR Index; digital transformation.

## 1. Mở đầu

Trong quản trị công hiện đại, cung ứng dịch vụ hành chính công luôn được xác định là một trong những trọng tâm ưu tiên hàng đầu, phản ánh trực tiếp hiệu lực, hiệu quả của nhà nước và chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp. Những năm gần đây, cùng với việc đẩy mạnh cải cách hành

chính và chuyển đổi số khu vực công, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công không chỉ dừng lại ở việc đơn giản hóa hay số hóa thủ tục hành chính mà ngày càng gắn với yêu cầu đổi mới phương thức cung ứng dịch vụ theo hướng hiện đại, lấy trải nghiệm và giá trị mang lại cho người dân và doanh nghiệp làm trung tâm.

Trong bối cảnh đó, các công cụ đánh giá cải cách hành chính hiện hành, tiêu biểu là Chỉ số cải cách hành chính (PAR Index) đã đóng vai trò quan trọng trong việc đo lường kết quả thực hiện cải cách, tạo động lực nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và chất lượng phục vụ. Tuy nhiên, thực tiễn cho thấy, các tiêu chí đánh giá hiện hành chủ yếu phản ánh kết quả cải cách theo cách tiếp cận truyền thống, tập trung vào mức độ tuân thủ quy trình, thủ tục và điều kiện tổ chức thực hiện, trong khi chưa lượng hóa đầy đủ các yếu tố then chốt của việc cung ứng dịch vụ hành chính công trên nền tảng số, như mức độ liên thông dữ liệu, khả năng tích hợp giữa các hệ thống, mức độ cá nhân hóa dịch vụ, hay khả năng giải quyết hồ sơ không phụ thuộc địa giới hành chính. Bên cạnh đó, việc thực hiện chính quyền địa phương hai cấp đang đặt ra những yêu cầu mới đối với hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công, đòi hỏi các dịch vụ phải được vận hành xuyên suốt dựa trên nền tảng số thay vì bị giới hạn bởi địa giới hành chính và cấp hành chính truyền thống.

Thông qua việc nghiên cứu bộ chỉ số PAR Index hiện có, những tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công được thể hiện trong PAR Index, bài viết làm rõ những bất cập, hạn chế của các tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công hiện hành trong bối cảnh chuyển đổi số và tổ chức chính quyền địa phương hai cấp; xác định các yêu cầu đặt ra đối với việc xây dựng tiêu chí đánh giá dịch vụ hành chính công trên nền tảng số, tiếp cận từ góc độ dịch vụ và trải nghiệm người sử dụng và đề xuất khung tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công trên nền tảng số, làm cơ sở tham khảo cho việc hoàn thiện các bộ chỉ số đánh giá cải cách hành chính trong giai đoạn tới.

## 2. Nội dung

### 2.1. Bộ chỉ số cải cách hành chính và tiêu chí cung cấp dịch vụ hành chính công

Bộ chỉ số cải cách hành chính (Public Administration Reform Index, viết tắt là PAR Index) là một công cụ đo lường, đánh giá mức độ hiệu quả của công tác cải cách hành chính tại Việt Nam, gồm đánh giá nội bộ các bộ, ngành, địa phương và khảo sát ý kiến người dân, doanh nghiệp để thúc đẩy minh bạch, xây dựng nền hành chính hiện đại, phục vụ nhân dân.

Theo Quyết định số 1187/QĐ-BNV ngày 15-10-2025 của Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “Xác định Chỉ số cải cách hành chính của các bộ, cơ quan ngang bộ, UBND tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương”, bộ chỉ số cải cách hành chính công cấp tỉnh được cấu trúc thành 8 lĩnh vực đánh giá, 38 tiêu chí và 88 tiêu chí thành phần<sup>(1)</sup>, cụ thể:

- Công tác chỉ đạo, điều hành cải cách hành chính: 7 tiêu chí và 2 tiêu chí thành phần;
- Cải cách thể chế: 5 tiêu chí và 8 tiêu chí thành phần;
- Cải cách thủ tục hành chính: 5 tiêu chí và 12 tiêu chí thành phần;
- Cải cách tổ chức bộ máy hành chính: 3 tiêu chí và 12 tiêu chí thành phần;
- Cải cách chế độ công vụ: 6 tiêu chí và 16 tiêu chí thành phần;
- Cải cách tài chính công: 3 tiêu chí và 14 tiêu chí thành phần;
- Chuyển đổi số trong các cơ quan nhà nước: 4 tiêu chí và 15 tiêu chí thành phần;
- Tác động của cải cách hành chính đến người dân và phát triển kinh tế - xã hội: 5 tiêu chí, 9 tiêu chí thành phần.

PAR Index là công cụ phản chiếu, đánh giá kết quả thực hiện cải cách hành chính của các bộ, ngành, địa phương. Thông qua hệ thống tiêu

chỉ đánh giá tương đối toàn diện, đa chiều (kết hợp phương pháp đánh giá bên trong và bên ngoài, đánh giá định tính và định lượng), kết quả PAR Index không chỉ phục vụ cho mục đích xếp hạng mà còn giúp các cơ quan quản lý nhà nước nhận diện rõ những điểm mạnh, hạn chế trong tổ chức và cung ứng dịch vụ hành chính công, là căn cứ quan trọng để định hướng hành vi, điều chỉnh phương thức quản lý và nâng cao trách nhiệm phục vụ của cơ quan nhà nước.

Các tiêu chí đánh giá chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công của chính quyền địa phương không được thể hiện trực tiếp như một lĩnh vực đánh giá trong bộ chỉ số cải cách hành chính mà được đo lường, phản ánh thông qua các tiêu chí liên quan đến cải cách thủ tục hành chính, chuyển đổi số trong các cơ quan nhà nước và tác động của cải cách hành chính đến người dân, tổ chức (quy định tại Phụ lục 2 Quyết định số 1187/QĐ-BNV). Cụ thể:

(i) Các tiêu chí liên quan đến cải cách thủ tục hành chính với các tiêu chí, như: kiểm soát thủ tục hành chính; công bố, công khai thủ tục và kết quả; thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông; kết quả giải quyết: tỷ lệ tiếp nhận, tỷ lệ giải quyết đúng hạn, trễ hạn, chất lượng giải quyết; tiếp nhận và trả lời các phản ánh kiến nghị.

(ii) Các tiêu chí liên quan đến chuyển đổi số trong các cơ quan nhà nước tập trung vào các tiêu chí: phát triển các nền tảng, cơ sở dữ liệu; phát triển các ứng dụng, dịch vụ trong nội bộ cơ

quan nhà nước; phát triển ứng dụng, dịch vụ phục vụ người dân, tổ chức (tập trung vào các tiêu chí thành phần: công thông tin điện tử đáp ứng yêu cầu chức năng, tính năng kỹ thuật; chất lượng cung cấp thông tin; xây dựng và vận hành hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; triển khai số hóa hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính; tỷ lệ dịch vụ công/hồ sơ trực tuyến toàn trình; thực hiện thanh toán trực tuyến).

(iii) Tác động của cải cách hành chính đến người dân và phát triển kinh tế - xã hội với tiêu chí đo lường mức độ hài lòng của người dân về

dịch vụ hành chính công: tiếp cận dịch vụ; thủ tục hành chính; công chức giải quyết thủ tục hành chính; kết quả giải quyết thủ tục hành chính; tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị liên quan đến thủ tục hành chính.

Kết quả cải cách hành chính qua PAR Index hàng năm đã lượng hóa mức độ đơn giản hóa thủ tục, rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ và nâng cao tính minh bạch trong

quá trình cung cấp dịch vụ hành chính công. Thông qua đó, các cơ quan hành chính nhà nước có cơ sở dữ liệu để đánh giá một cách khách quan, toàn diện chất lượng phục vụ của mình<sup>(2)</sup>. Việc phân tích các chỉ số thành phần của PAR Index giúp chính quyền địa phương nhận diện rõ những khâu yếu trong cung cấp dịch vụ hành chính công, như: tình trạng hồ sơ trễ hẹn, mức độ hài lòng thấp, tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến chưa cao...; từ đó, xây dựng kế hoạch cải cách phù hợp với từng giai đoạn phát triển. Nhờ

vậy, PAR Index không chỉ có ý nghĩa phục vụ cho mục đích xếp hạng mà còn là công cụ hữu hiệu phục vụ cải tiến chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công. Bên cạnh đó, việc công bố công khai kết quả xếp hạng PAR Index hằng năm cũng giúp các địa phương theo dõi, đánh giá, xác định được thứ hạng của mình, từ đó tạo ra áp lực cạnh tranh, buộc các địa phương phải rà soát quy trình giải quyết thủ tục, thái độ phục vụ và chất lượng dịch vụ để xây dựng kế hoạch duy trì và cải thiện chỉ số xếp hạng.

## **2.2. Mô hình chính quyền địa phương hai cấp và yêu cầu đặt ra đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công trên nền tảng số**

### **2.2.1. Bối cảnh chuyển đổi số và mô hình tổ chức chính quyền địa phương hai cấp**

Chuyển đổi số trong khu vực công là quá trình nhà nước chuyển đổi từ mô hình quản lý hành chính công truyền thống sang mô hình quản trị dựa trên công nghệ số và dữ liệu số. Đặc trưng của quản trị công trong bối cảnh chuyển đổi số: (i) có thể cung cấp dịch vụ hành chính công không phụ thuộc địa giới hành chính, không phụ thuộc vào thời gian; (ii) yêu cầu liên thông, tích hợp dữ liệu giữa các cơ quan, tổ chức; (iii) tự động hóa một phần hoặc toàn bộ quy trình giải quyết thủ tục hành chính; (iv) lấy trải nghiệm người dân làm thước đo đánh giá chất lượng dịch vụ công.

Mô hình chính quyền địa phương hai cấp hướng tới mục tiêu tinh gọn tổ chức bộ máy, giảm chồng chéo chức năng, nhiệm vụ, nâng cao tính chủ động, linh hoạt của chính quyền xã.

Trong bối cảnh chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ số và phát triển Chính phủ số gắn với mô hình tổ chức chính quyền địa phương hai cấp, mô hình xử lý hồ sơ theo cấp hành chính dần được thay thế bằng cơ chế xử lý liên thông, xuyên cấp, không phụ thuộc địa giới hành

chính. Điều này làm cho mô hình tổ chức chính quyền địa phương hai cấp hiện nay ngày càng phù hợp hơn với yêu cầu cung ứng dịch vụ hành chính công số toàn trình, lấy thuận lợi, tiện nghi và sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp là thước đo quan trọng nhất.

### **2.2.2. Những hạn chế**

*Một là*, PAR Index hiện nay chủ yếu phản ánh kết quả cải cách hành chính theo cách tiếp cận truyền thống, trong đó tiêu chí đánh giá dịch vụ hành chính công tập trung vào đo lường số lượng hồ sơ giải quyết đúng hạn, mức độ tuân thủ quy trình giải quyết thủ tục hành chính. Cách tiếp cận này phù hợp với cải cách hành chính trong những giai đoạn trước đây và chưa phản ánh đầy đủ chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công trong giai đoạn hiện nay, đặc biệt là chất lượng, trải nghiệm của người dân và doanh nghiệp khi yêu cầu dịch vụ hành chính công trên môi trường số<sup>(3)</sup>.

*Hai là*, PAR Index chưa phản ánh rõ đặc trưng cơ bản của cung cấp dịch vụ hành chính công trên nền tảng số. Các nội dung liên quan đến dịch vụ hành chính công số trong bộ tiêu chí chấm điểm hiện nay mới dừng lại ở việc bảo đảm hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, số hóa hồ sơ, đo lường tỷ lệ cung cấp, tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến. Trong khi đó, các yếu tố then chốt của cung ứng dịch vụ hành chính công số, như mức độ liên thông dữ liệu, khả năng tích hợp giữa các hệ thống, mức độ cá nhân hóa dịch vụ hay khả năng xử lý hồ sơ không phụ thuộc địa giới hành chính, chưa được lượng hóa rõ ràng.

*Ba là*, bộ chỉ số hiện có được xây dựng và triển khai trên nền tảng của mô hình chính quyền địa phương ba cấp truyền thống, trong đó trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính được phân định tương đối cứng theo từng cấp, từng

cơ quan. Khi triển khai mô hình tổ chức chính quyền địa phương hai cấp gắn với yêu cầu tinh gọn bộ máy, tăng cường phân cấp, ủy quyền, các tiêu chí đánh giá cung cấp dịch vụ hành chính công trong xác định chỉ số PAR Index cũng cần có sự thay đổi phù hợp<sup>(4)</sup>.

*Bốn là*, PAR Index hiện nay chưa đo lường đầy đủ tác động thực chất của cung ứng dịch vụ hành chính công đến người dân và doanh nghiệp. Mặc dù kết quả chấm điểm chỉ số PAR Index có lồng ghép kết quả điều tra xã hội học và chỉ số SIPAS, song vai trò của các chỉ số phản ánh trải nghiệm người dùng trong PAR Index còn mang tính bổ trợ, chưa được xác định là nội dung đánh giá chính, trọng tâm. Sự thay đổi về thủ tục nếu không được chuyển hóa đầy đủ thành sự thuận tiện, hài lòng và tin cậy của người dân và doanh nghiệp sẽ dễ dẫn đến nguy cơ cải cách hình thức, chưa thực chất. Vì vậy, các chỉ số đánh giá cung ứng dịch vụ hành chính công cần được điều chỉnh để phản ánh, đo lường trải nghiệm thực tế của người dùng.

### 2.2.3. Yêu cầu đặt ra

*Một là*, cần chuyển từ đánh giá “quy trình - thủ tục” sang đánh giá “dịch vụ - trải nghiệm”. Tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công cần được thiết kế theo logic của một dịch vụ công số, trong đó vòng đời dịch vụ, mức độ thuận tiện, khả năng tiếp cận và sự hài lòng của người sử dụng được đặt ở vị trí trung tâm, thay vì chỉ đánh giá mức độ tuân thủ quy trình hành chính.

*Hai là*, bổ sung các tiêu chí phản ánh mức độ trưởng thành của dịch vụ hành chính công trên nền tảng số. Các tiêu chí cần đo lường không chỉ việc “có” dịch vụ hành chính công trên môi trường số mà còn đánh giá chất lượng của dịch vụ hành chính công số, như: mức độ liên thông, tích hợp dữ liệu giữa các cấp chính quyền; khả

năng tái sử dụng dữ liệu; tỷ lệ hồ sơ được xử lý hoàn toàn trên môi trường số; và mức độ giảm yêu cầu người dân cung cấp lại thông tin đã có trong hệ thống<sup>(5)</sup>.

*Ba là*, điều chỉnh tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công phù hợp với mô hình chính quyền địa phương hai cấp. Bộ tiêu chí cần phản ánh khả năng cung cấp dịch vụ hành chính công không phụ thuộc cấp hành chính, giảm sự phân mảnh trong tổ chức cung ứng dịch vụ. Điều này đòi hỏi tiêu chí đánh giá phải hướng tới đo lường hiệu quả phối hợp, phân cấp và ủy quyền trong môi trường số, thay vì đánh giá riêng lẻ theo từng cấp chính quyền như hiện nay.

*Bốn là*, tăng cường đo lường tác động thực chất của cung ứng dịch vụ hành chính công đến người dân và doanh nghiệp. Các tiêu chí về sự hài lòng, mức độ tin cậy, khả năng tiếp cận của các nhóm yếu thế, cũng như hiệu quả tiết kiệm thời gian và chi phí xã hội cần được tích hợp sâu hơn vào hệ thống đánh giá của PAR Index, qua đó bảo đảm cải cách hành chính hướng tới mục tiêu phục vụ, thay vì chỉ hoàn thành chỉ tiêu<sup>(6)</sup>.

Trong bối cảnh chuyển đổi số, việc cung cấp dịch vụ hành chính công đã chuyển mạnh sang môi trường số. Vì vậy, tiếp tục hoàn thiện bộ tiêu chí đánh giá chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công theo hướng tiếp cận số và quản trị công hiện đại trong bối cảnh tổ chức chính quyền địa phương hai cấp là yêu cầu mang tính tất yếu.

### 2.3. Một số đề xuất hoàn thiện bộ tiêu chí cung cấp dịch vụ hành chính công trên nền tảng số trong mô hình chính quyền địa phương hai cấp

Những hạn chế của PAR Index hiện hành và yêu cầu hoàn thiện tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công trên nền tảng số cho thấy, trong giai đoạn tới, PAR Index cần

được điều chỉnh theo hướng trở thành công cụ đánh giá quản trị công số, thay vì chỉ là công cụ đo lường cải cách hành chính truyền thống. Việc bổ sung, hoàn thiện các tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công số không chỉ góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp mà còn giúp PAR Index tiếp tục giữ vai trò định hướng và dẫn dắt cải cách hành chính trong bối cảnh triển khai mô hình chính quyền địa phương hai cấp và chuyển đổi số quốc gia.

### 2.3.1. Cơ sở để xuất bộ tiêu chí

Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công trên nền tảng số trong mô hình chính quyền địa phương hai cấp được đề xuất trên cơ sở khoa học, pháp lý và thực tiễn sau:

*Một là*, trên cơ sở tiếp cận của quản trị công hiện đại với xu hướng chuyển đổi từ quản lý hành chính sang “kiến tạo, phục vụ” nhằm xây dựng một nhà nước kiến tạo, lấy người dân làm trung tâm. Thay vì chỉ quan tâm đến quy trình, quản trị công mới tập trung vào kết quả đầu ra (với dịch vụ tốt hơn, người dân hài lòng hơn) và hiệu quả sử dụng nguồn lực; tăng cường tính công khai, minh bạch, trách nhiệm giải trình để người dân dễ dàng tiếp cận thông tin và giám sát hoạt động của chính quyền; đẩy mạnh chuyển đổi số các dịch vụ công giúp tiết kiệm chi phí tuân thủ, nâng cao chất lượng và trải nghiệm phục vụ cho người dân khi thực hiện dịch vụ hành chính công số.

*Hai là*, trên cơ sở tiếp cận từ Chính phủ số. Chính phủ số là quá trình chuyển đổi số, mọi hoạt động, vận hành trên môi trường số, dựa trên dữ liệu và công nghệ số. Theo đó, cung ứng dịch vụ hành chính công cũng được chuyển đổi từ “số hóa thủ tục” sang “dịch vụ hành chính công số”. “Dịch vụ hành chính công số” không đơn giản là “số hóa thủ tục” mà phải dựa trên

cơ sở dữ liệu, liên thông hệ thống, quy trình xử lý tự động và trải nghiệm người dùng.

*Ba là*, xuất phát từ cơ sở pháp lý và định hướng cải cách hành chính, chuyển đổi số ở Việt Nam được thể hiện trong các văn bản, như: Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15-7-2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030<sup>(7)</sup>; Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03-6-2020 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt “Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”<sup>(8)</sup>; định hướng đổi mới tổ chức chính quyền địa phương theo hướng tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả được thể hiện trong Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2025<sup>(9)</sup> và các văn kiện của Đảng, Nhà nước.

*Bốn là*, trên cơ sở kế thừa những kết quả, khắc phục những hạn chế của PAR Index hiện có. Khung tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công tiếp tục kế thừa những tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công đã được xác định trong bộ chỉ số đã có, đồng thời bổ sung thêm những tiêu chí mới của cung ứng dịch vụ hành chính công trên nền tảng số trong mô hình chính quyền địa phương hai cấp.

### 2.3.2. Quan điểm và nguyên tắc xây dựng

Đề xuất khung tiêu chí đo lường chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công trên nền tảng số cần dựa trên các quan điểm và nguyên tắc cơ bản sau:

*Một là*, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm, chuyển từ yêu cầu “giải quyết thủ tục” sang “cung cấp dịch vụ”, lấy trải nghiệm và giá trị thụ hưởng của người dân và doanh nghiệp làm thước đo quan trọng nhất.

*Hai là*, phù hợp với mô hình chính quyền địa phương hai cấp và cơ chế quản lý tập trung dịch vụ hành chính công, chuyển trọng tâm từ đánh

giá theo từng cấp hành chính sang đánh giá hiệu quả hệ thống cung ứng dịch vụ.

*Ba là*, đánh giá toàn diện theo vòng đời của cung ứng dịch vụ hành chính công số: từ tiếp cận - xử lý - trả kết quả - phản hồi. Trọng tâm của nguyên tắc này là: dịch vụ có được vận hành tốt không, người dân có được phục vụ tốt không?

*Bốn là*, có khả năng đo lường, so sánh, tích hợp vào hệ thống đánh giá cải cách hành chính hiện hành: khung tiêu chí này là một hợp phần của PAR Index, là cơ sở để hoàn thiện PAR Index hiện có. Khung tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công có ý nghĩa quan trọng trong việc nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp; nâng cao tính hiệu quả, thực chất trong cải cách hành chính, thúc đẩy chuyển đổi số thực chất trong khu vực công.

*Năm là*, bảo đảm các nguyên tắc đạo đức số, an toàn dữ liệu, hướng tới mục tiêu quản trị số.

**2.3.3. Cấu trúc khung bộ tiêu chí cung cấp dịch vụ hành chính công trên nền tảng số trong mô hình chính quyền địa phương hai cấp**

Trên cơ sở lý luận, pháp lý, thực tiễn cũng như những quan điểm, nguyên tắc đã được đề cập, bài viết đề xuất cấu trúc khung bộ tiêu chí đo lường chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công trên nền tảng số trong mô hình chính quyền địa phương hai cấp với 5 nhóm nội dung sau:

*Nhóm 1. Tiếp cận và sử dụng dịch vụ hành chính công trên nền tảng số*

Không chỉ dừng lại ở tiêu chí “có dịch vụ trực tuyến”, nội dung này hướng tới việc đo lường mức độ sử dụng dịch vụ trực tuyến trên thực tế, đánh giá khả năng tiếp cận, sử dụng dịch vụ hành chính công trên nền tảng số của người dân, doanh nghiệp. Tập trung vào các tiêu chí, như: (i) Tỷ lệ dịch vụ hành chính công được cung cấp toàn trình trên môi trường số; (ii) Khả năng truy cập dịch vụ hành chính công không phụ

thuộc địa giới hành chính; (iii) Mức độ thân thiện, dễ sử dụng của cổng thông tin điện tử/ ứng dụng cung ứng dịch vụ hành chính công; (iv) Khả năng tiếp cận của nhóm yếu thế (người cao tuổi, người khuyết tật, người dân tộc thiểu số, người dân ở những vùng khó khăn).

*Nhóm 2. Hiệu quả xử lý hồ sơ dịch vụ hành chính công trên nền tảng số*

Nội dung này hướng tới mục tiêu đo lường hiệu quả thực chất của quá trình xử lý hồ sơ trên nền tảng số, tập trung vào các tiêu chí, như: (i) thời gian giải quyết hồ sơ; (ii) tỷ lệ hồ sơ được giải quyết toàn trình trên môi trường số; (iii) tỷ lệ hồ sơ bị gián đoạn giữa các khâu; (iv) tỷ lệ hồ sơ cần can thiệp xử lý truyền thống (xử lý thủ công) hoặc xử lý lại; (v) khả năng theo dõi, tra cứu trạng thái tiếp nhận và giải quyết hồ sơ theo thời gian thực.

*Nhóm 3. Liên thông, tích hợp và khai thác dữ liệu trong hệ thống dịch vụ hành chính công số*

Nội dung này hướng tới mục tiêu đo lường, đánh giá mức độ cung ứng dịch vụ hành chính công số vận hành dựa trên dữ liệu, thay vì dựa trên giấy tờ. Nội dung đánh giá tập trung vào các tiêu chí: (i) Mức độ liên thông, tích hợp và khai thác dữ liệu trong toàn bộ hệ thống cung ứng dịch vụ hành chính công số; (ii) Tỷ lệ hồ sơ không yêu cầu người dân nộp/ hoặc khai lại thông tin đã có trong hệ thống; (iii) Khả năng sử dụng dữ liệu dùng chung giữa các khâu tiếp nhận - xử lý - phê duyệt thủ tục dịch vụ; (iv) Khả năng tái sử dụng dữ liệu dân cư, đất đai, doanh nghiệp...; (v) Hiệu quả phối hợp giữa các tầng quản trị trong xử lý dịch vụ hành chính công số.

*Nhóm 4. Trải nghiệm và sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ hành chính công trên nền tảng số*

Nội dung này đánh giá chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công số từ trải nghiệm, góc

nhìn của người dân, doanh nghiệp - đối tượng thụ hưởng dịch vụ. Nội dung đánh giá tập trung vào các tiêu chí: (i) Mức độ hài lòng đối với dịch vụ hành chính công số (theo giao dịch thực tế); (ii) Mức độ tin cậy và sẵn sàng tiếp tục sử dụng dịch vụ hành chính công số; (iii) Tỷ lệ phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận và xử lý trên nền tảng số; (iv) Tính hiệu quả, tiết kiệm thời gian, chi phí cho người dân, doanh nghiệp.

*Nhóm 5. Năng lực tổ chức và quản trị cung ứng dịch vụ hành chính công số*

Nội dung này đánh giá khả năng tổ chức thực hiện dịch vụ hành chính công số của chính quyền địa phương. Nội dung đánh giá tập trung vào các tiêu chí: (i) Cơ chế quản lý tập trung dịch vụ hành chính công tại cấp tỉnh; (ii) Năng lực số của đội ngũ cán bộ, công chức trực tiếp cung cấp dịch vụ hành chính công số; (iii) Cơ chế phân công, phối hợp trong tiếp nhận, giải quyết dịch vụ hành chính công số; (iv) Cơ chế giám sát, đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công số theo thời gian thực; (v) Mức độ cải tiến, cập nhật quy trình dựa trên dữ liệu và phản hồi của người dùng.

### 3. Kết luận

Trong bối cảnh chuyển đổi số khu vực công và tổ chức chính quyền địa phương hai cấp, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công trên nền tảng số không chỉ là yêu cầu kỹ thuật mà còn là vấn đề cốt lõi của quản trị công hiện đại. Cách thức thiết kế và đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công số chính là thước đo quan trọng phản ánh trực tiếp năng lực quản trị, mức độ phối hợp liên cấp, liên ngành và khả năng phục vụ nhân dân. Vì vậy, việc quan tâm xây dựng và hoàn thiện khung tiêu chí đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công trên nền tảng số trong bối cảnh tổ chức chính quyền địa phương hai

cấp cần được xem là công cụ quản trị chiến lược, góp phần chuyển dịch từ quản lý hành chính sang quản trị phục vụ, qua đó nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản trị công và chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong giai đoạn tới □

*Ngày nhận: 08-01-2026;*

*Ngày bình duyệt: 20-01-2026;*

*Ngày duyệt đăng: 27-01-2026.*

*Email tác giả: phamdiem133@gmail.com*

(1) Bộ Nội vụ: *Quyết định số 1187/QĐ-BNV ngày 15-10-2025 của Bộ Nội vụ phê duyệt Đề án “Xác định Chỉ số cải cách hành chính của các bộ, cơ quan ngang bộ, ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương”.*

(2), (3) Nguyễn Anh Sơn: *Nâng cao chỉ số cải cách hành chính một số tỉnh, thành phố và kinh nghiệm cho tỉnh Sơn La*, <https://www.quanlynhanuoc.vn>, ngày: 25-02-2025.

(4) Vũ Công Giao, Cầm Thị Lai: *Các bộ chỉ số toàn cầu về quản trị công và khả năng ứng dụng tại Việt Nam*, <https://www.quanlynhanuoc.vn>, ngày: 03-9-2025.

(5) OECD: *Digital Government Index*, 2020.

(6) UNDP: *Governance for Sustainable Development*, 2019.

(7) Chính phủ: *Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15-7-2021 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021-2030.*

(8) Thủ tướng Chính phủ: *Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03-6-2020 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt “Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”.*

(9) Quốc hội: *Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2025.*