

XÂY DỰNG CHÍNH QUYỀN CẤP XÃ THÂN THIỆN, HIỆN ĐẠI, PHỤC VỤ NHÂN DÂN ĐÁP ỨNG YÊU CẦU TRONG KỶ NGUYÊN PHÁT TRIỂN MỚI

★ ThS NGUYỄN VĂN TUẤN

Trưởng Chính trị tỉnh Thái Nguyên

- **Tóm tắt:** Trong bối cảnh toàn cầu bước vào thời kỳ phát triển mới với sự tác động mạnh mẽ của công nghệ số, trí tuệ nhân tạo và hội nhập quốc tế, mô hình chính quyền truyền thống bộc lộ nhiều hạn chế, đặc biệt là ở cấp xã, nơi trực tiếp gắn bó với đời sống nhân dân. Sự cứng nhắc, quan liêu và thiếu linh hoạt không còn phù hợp với yêu cầu quản trị hiện đại. Do đó, việc đổi mới mô hình tổ chức và hoạt động của chính quyền cấp xã theo hướng thân thiện, hiện đại, vì nhân dân phục vụ trở thành yêu cầu tất yếu, vừa cấp bách trước mắt, vừa mang tính chiến lược lâu dài trong kỷ nguyên phát triển mới.
- **Từ khóa:** Chính quyền cấp xã; Chính quyền thân thiện; phục vụ nhân dân.
- **Ngày nhận:** 05-6-2025; **Ngày thẩm định:** 10-6-2025; **Ngày duyệt đăng:** 18-6-2025.

1. Mở đầu

Trong tiến trình phát triển lịch sử của các nhà nước hiện đại, vấn đề thiết kế tổ chức bộ máy chính quyền không chỉ là câu chuyện thuần túy về cơ chế điều hành mà còn phản ánh tầm nhìn triết học, chính trị của một thể chế. Đặc biệt, trong bối cảnh hiện nay khi chuyển đổi số trở thành động lực trung tâm, phát triển bền vững là mục tiêu toàn cầu và hội nhập quốc tế là xu thế không thể đảo ngược, việc xây dựng mô hình “chính quyền thân thiện vì nhân dân phục vụ” không còn là một chọn lựa chính trị đơn lẻ, mà là tất yếu khách quan trong quá trình hoàn thiện Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

2. Nội dung

2.1. Tính tất yếu của việc xây dựng chính quyền cấp xã thân thiện, hiện đại, phục vụ nhân dân đáp ứng yêu cầu trong kỷ nguyên mới

Một là, mô hình chính quyền địa phương chuyển từ ba cấp (tỉnh, huyện, xã) sang hai cấp gồm cấp tỉnh và cấp xã đặt ra những yêu cầu mới

Theo Luật Tổ chức chính quyền địa phương (2025)¹, đẩy mạnh việc phân quyền, phân cấp và ủy quyền giữa các cấp chính quyền địa phương, đặc biệt là giữa cấp tỉnh và cấp xã, nhằm tăng cường tính tự chủ và trách nhiệm của chính quyền địa phương trong quản lý và phát triển kinh tế - xã hội. Chính quyền cấp xã

được giao thêm nhiều nhiệm vụ và quyền hạn mới, bao gồm cả việc ban hành văn bản quy phạm pháp luật để quyết định các vấn đề thuộc thẩm quyền và phạm vi quản lý của mình. Đồng thời, Nghị quyết số 74/NQ-CP ngày 12/4/2025 Quy định về việc sắp xếp, tổ chức lại đơn vị hành chính các cấp và xây dựng mô hình tổ chức chính quyền địa phương hai cấp². Tình thế đó đặt ra yêu cầu cấp thiết phải xây dựng mô hình chính quyền thân thiện, hiện đại, phục vụ nhân dân trong điều kiện thể chế có sự phân cấp mạnh hơn.

Hai là, chuyển đổi số là động lực khách quan thúc đẩy thay đổi mô hình chính quyền. Chuyển đổi số đang tạo nên những thay đổi căn bản trong mọi lĩnh vực của đời sống xã hội, từ kinh tế, giáo dục, y tế đến hành chính công. Trong lĩnh vực quản trị nhà nước, chuyển đổi số không chỉ là phương tiện hỗ trợ, mà đã trở thành yêu cầu cốt lõi, định hình lại toàn bộ mô hình tổ chức chính quyền theo hướng minh bạch, hiệu quả và lấy người dân làm trung tâm. Sự phát triển nhanh chóng của trí tuệ nhân tạo (AI), dữ liệu lớn (Big Data), Blockchain, Internet vạn vật (IoT)... đang mở ra khả năng cung cấp các dịch vụ công thông minh, định hướng quản trị dựa trên dữ liệu, đồng thời tạo điều kiện cho việc tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi của người dân một cách tức thời, đa chiều. Tuy nhiên, việc áp dụng các công nghệ này vào hoạt động của chính quyền cấp xã, nơi mà nền tảng vật chất kỹ thuật còn nhiều hạn chế chỉ có thể thành công nếu được tích hợp trong một mô hình quản trị lấy công nghệ làm công cụ phục vụ con người chứ không thay thế con người.

Ở đây, mô hình “chính quyền thân thiện” đóng vai trò như “bộ lọc nhân văn” cho tiến trình chuyển đổi số. Thân thiện không có nghĩa là phi lý trí, mà là sự hiện diện của yếu tố cảm

xúc, đạo đức và trách nhiệm trong quá trình ứng dụng công nghệ. Chính quyền thân thiện không loại bỏ con người khỏi hành vi công vụ, mà nâng cao giá trị con người bằng cách để công nghệ giải phóng sức lao động trí óc và thể chất, đồng thời tăng cường khả năng phục vụ đa dạng, linh hoạt và cá thể hóa theo nhu cầu từng nhóm dân cư.

Ba là, phát triển bền vững và nhu cầu định hình lại văn hóa công vụ. Từ sau khi Việt Nam cam kết thực hiện các mục tiêu phát triển bền vững (SDGs) của Liên Hợp quốc (2015), yêu cầu về phát triển không còn đơn thuần là tăng trưởng kinh tế, mà bao gồm cả việc bảo đảm công bằng xã hội, gìn giữ tài nguyên môi trường và cải thiện chất lượng sống cho mọi người dân. Trong bối cảnh đó, chính quyền thân thiện không phải là mô hình “phụ trợ” cho phát triển, mà chính là trụ cột trong hệ thống quản trị hướng đến phát triển toàn diện, bao trùm và bền vững.

Đặc biệt, văn hóa công vụ - yếu tố chi phối hành vi của đội ngũ cán bộ, công chức cần được kiến tạo lại theo hướng phục vụ thay vì kiểm soát, lắng nghe thay vì mệnh lệnh, đồng hành thay vì đối đầu. Theo Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án Văn hóa công vụ, yêu cầu cán bộ “tận tụy, trách nhiệm, liêm chính, kỷ cương và chuyên nghiệp”. Đây là yêu cầu bắt buộc của chính quyền thân thiện trong kỷ nguyên mới. Tuy nhiên, để thực thi văn hóa công vụ trên nền tảng công nghệ số, chính quyền các cấp đặc biệt là cấp xã cần chuyển từ mô hình nặng về “lãnh đạo - phục tùng” sang mô hình tăng cường “hợp tác - kiến tạo”, trong đó cán bộ không phải là người ban phát dịch vụ, mà là người đồng hành cùng dân, tôn trọng ý kiến dân, chủ động giải quyết khó khăn của dân một cách minh bạch, tận tình, có trách nhiệm.

Bốn là, hội nhập quốc tế và yêu cầu nâng chuẩn quản trị cấp cơ sở. Trong xu thế hội nhập quốc tế, Việt Nam đang mở rộng quan hệ hợp tác sâu rộng trên nhiều lĩnh vực, đặc biệt là thương mại, đầu tư, bảo vệ môi trường, văn hóa, khoa học công nghệ... Quá trình này không chỉ tạo cơ hội cho phát triển mà còn đặt ra những chuẩn mực mới về năng lực quản trị, trách nhiệm giải trình và hiệu quả tương tác giữa chính quyền với công dân cũng như cộng đồng quốc tế. Chính quyền cấp xã, với vai trò là thiết chế nền tảng trong hệ thống hành chính nhà nước, nếu không đổi mới mô hình vận hành sẽ dễ rơi vào tình trạng lạc hậu, làm suy giảm hiệu lực quản trị địa phương, ảnh hưởng đến năng lực cạnh tranh của quốc gia. Trong khi đó, một chính quyền thân thiện, có khả năng vận hành trên nền tảng số, có năng lực ngoại ngữ, có tư duy hội nhập và văn hóa hành chính tiên tiến sẽ thu hút đầu tư, tăng cường hợp tác quốc tế và cải thiện chất lượng sống của người dân địa phương. Từ góc độ triết học phát triển, đây chính là biểu hiện của quá trình “nâng cấp cấu trúc nền tảng” để thích ứng với trật tự thế giới đang vận động nhanh chóng và phức tạp.

Năm là, Nhà nước pháp quyền và mô hình chính quyền thân thiện, hai yếu tố gắn bó hữu cơ. Theo tinh thần Nghị quyết Đại hội XIII của Đảng, xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam là một trong ba trụ cột then chốt để hiện thực hóa khát vọng phát triển đất nước đến năm 2045. Trong tiến trình đó, chính quyền các cấp phải chuyển từ mô hình nặng về “quản lý trên dưới” sang mô hình “hành chính kiến tạo”, trong đó quyền lực nhà nước được thực thi nhằm bảo vệ và nâng cao quyền con người, quyền công dân. Chính quyền thân thiện vì thế không chỉ là biểu hiện của đạo đức công vụ, mà còn là yếu tố cấu thành của nhà nước

pháp quyền. Một chính quyền chỉ có thể là “pháp quyền” khi người dân có thể tiếp cận thông tin dễ dàng, phản ánh nguyện vọng minh bạch, được đối xử công bằng, và cảm nhận được sự tôn trọng, phục vụ từ phía cơ quan công quyền.

Theo Nghị quyết số 27-NQ/TW (năm 2022) của Ban Chấp hành Trung ương về xây dựng và hoàn thiện Nhà nước pháp quyền XHCN Việt Nam trong giai đoạn mới, việc “tăng cường pháp chế XHCN, phát huy vai trò của nhân dân, lấy hạnh phúc của nhân dân làm mục tiêu tối thượng” là nguyên tắc chỉ đạo xuyên suốt. Chính quyền thân thiện chính là cụ thể hóa nguyên tắc đó ở cấp độ vi mô, nơi người dân không chỉ là đối tượng thụ hưởng chính sách, mà còn là chủ thể tham gia vào quá trình hoạch định, thực thi và giám sát quyền lực nhà nước.

2.2. Thực tiễn mô hình chính quyền cấp xã phục vụ nhân dân ở Việt Nam hiện nay

Trong tiến trình xây dựng và hoàn thiện Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa Việt Nam, chính quyền cấp xã, cấp hành chính gần dân nhất giữ vai trò đặc biệt quan trọng trong tổ chức và vận hành bộ máy quản lý nhà nước. Đây là nơi trực tiếp triển khai các chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước tới người dân, đồng thời là đầu mối tiếp nhận, phản ánh và giải quyết những vấn đề thực tiễn từ cơ sở. Những năm qua, chính quyền cấp xã ở Việt Nam đã có nhiều chuyển biến tích cực cả về tổ chức bộ máy, chất lượng đội ngũ cán bộ, phương thức quản lý và hiệu quả phục vụ nhân dân. Những kết quả đạt được không chỉ khẳng định vai trò thiết yếu của cấp xã trong hệ thống chính quyền địa phương mà còn thể hiện quyết tâm chính trị trong cải cách hành chính, hướng đến mô hình chính quyền thân thiện, hiện đại và phục vụ.

Một trong những kết quả nổi bật trong công cuộc cải cách hành chính tại Việt Nam là việc kiện toàn tổ chức bộ máy chính quyền cấp xã theo hướng tinh gọn và hiệu quả hơn. Tính đến tháng 6 năm 2025, cả nước đã hoàn tất việc sắp xếp 10.035 đơn vị hành chính cấp xã, giảm xuống còn 3.321 đơn vị, đạt tỷ lệ giảm 67,9%. Cấu trúc mới bao gồm 2.636 xã, 672 phường và 13 đặc khu³. Việc sắp xếp này không chỉ giúp tiết kiệm ngân sách mà còn tạo điều kiện thuận lợi cho việc nâng cao chất lượng quản lý và phục vụ nhân dân. Đồng thời, điều đó góp phần quan trọng trong việc xây dựng mô hình chính quyền cấp xã thân thiện, hiện đại, phục vụ nhân dân, đáp ứng yêu cầu trong kỷ nguyên mới.

Song song với việc sắp xếp tổ chức bộ máy, chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã tại Việt Nam đã có những bước tiến rõ rệt. Theo thống kê của Bộ Nội vụ, tính đến ngày 31/12/2024, cả nước có 212.606 cán bộ, công chức cấp xã, trong đó 92,4% có trình độ đại học trở lên. Công tác đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng hành chính và đạo đức công vụ được đẩy mạnh, góp phần nâng cao năng lực phục vụ và ứng xử của cán bộ với người dân. Nhiều địa phương đã triển khai các chương trình rèn luyện văn hóa công sở, hướng tới hình mẫu “công chức thân thiện, gần dân, biết lắng nghe, biết hành động”, bước đầu tạo dựng được hình ảnh tích cực của chính quyền cấp xã trong lòng nhân dân.

Trong lĩnh vực cải cách hành chính, chính quyền cấp xã cũng đạt được những tiến bộ đáng ghi nhận. Việc áp dụng cơ chế “một cửa”, “một cửa liên thông” trong giải quyết thủ tục hành chính đã được triển khai rộng khắp. Tính đến năm 2024, theo Bộ Thông tin và Truyền thông, 100% đơn vị hành chính cấp xã trên toàn quốc

đã được kết nối với Hệ thống quản lý văn bản và điều hành điện tử; 98% xã có trang thông tin điện tử hoặc cổng dịch vụ công trực tuyến cấp huyện được tích hợp. Điều này cho thấy sự chuyển mình mạnh mẽ của chính quyền cấp xã trong việc ứng dụng công nghệ số nhằm nâng cao hiệu quả quản lý và cải thiện chất lượng dịch vụ hành chính công.

Đáng chú ý, nhiều mô hình cải cách hành chính sáng tạo từ cấp xã đã được nhân rộng như “Ngày thứ Hai không viết” ở Bắc Ninh, “Chính quyền thân thiện vì nhân dân phục vụ” ở một số xã tại Đồng Nai, hay “Một giờ vàng tiếp dân, giải quyết ngay” ở Thái Nguyên. Những mô hình này giúp rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục, tăng sự tương tác trực tiếp giữa cán bộ và người dân, đồng thời góp phần xây dựng phong cách làm việc năng động, gần gũi, hướng đến người dân. Theo Báo cáo đánh giá cải cách hành chính năm 2024 của Bộ Nội vụ, có tới 89% người dân được khảo sát cho biết hài lòng với thái độ phục vụ của chính quyền cấp xã⁴, một tín hiệu tích cực cho thấy sự chuyển biến mạnh mẽ trong nhận thức và hành động của bộ máy hành chính cơ sở.

Chính quyền cấp xã cũng là chủ thể tích cực trong thực hiện các chương trình mục tiêu quốc gia và chính sách an sinh xã hội. Trong phong trào xây dựng nông thôn mới, vai trò của cấp xã được thể hiện rõ nét qua công tác vận động nhân dân, huy động nguồn lực tại chỗ và tổ chức thực hiện các tiêu chí về hạ tầng, y tế, giáo dục, văn hóa. Tính đến hết năm 2024, cả nước có 6.022/8.227 xã đạt chuẩn nông thôn mới, chiếm 73,2% tổng số xã. Nhiều xã vùng sâu, vùng xa như ở Quảng Trị, Kon Tum, Sơn La... cũng đã nỗ lực vượt khó, đưa các tiêu chí về giao thông, môi trường, thu nhập... đạt chuẩn, nhờ vào sự năng động và sáng tạo của chính quyền cơ sở.

Một điểm sáng khác là việc chính quyền cấp xã tăng cường tiếp cận, tương tác với người dân thông qua mạng xã hội và nền tảng số. Nhiều địa phương đã thành lập các trang Facebook, Zalo “Chính quyền với người dân” để thông báo thủ tục, tiếp nhận phản ánh, hướng dẫn thủ tục trực tuyến và giải đáp thắc mắc. Điều này không chỉ giúp tăng cường tính minh bạch, mà còn tạo nên một kênh đối thoại hiệu quả giữa chính quyền và người dân. Báo cáo của Bộ Thông tin và Truyền thông (2024) cho biết, khoảng 72% đơn vị hành chính cấp xã sử dụng ít nhất một nền tảng số trong tương tác với người dân. Sự chủ động này góp phần làm tăng chỉ số hài lòng của người dân, giảm phiền hà và tạo dựng môi trường hành chính thân thiện.

Tuy vậy, bên cạnh những kết quả tích cực, vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định trong hoạt động của chính quyền cấp xã. Một bộ phận cán bộ, công chức còn thiếu kỹ năng số, đặc biệt ở các xã miền núi, vùng sâu, vùng xa. Hệ thống cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ chưa đồng bộ, dẫn đến tình trạng triển khai dịch vụ công trực tuyến còn mang tính hình thức. Báo cáo giám sát của Quốc hội năm 2024 cho thấy, có tới 38% xã được khảo sát phản ánh còn gặp khó khăn trong triển khai thủ tục hành chính điện tử do thiếu trang thiết bị hoặc đường truyền internet không ổn định. Ngoài ra, việc đánh giá chất lượng phục vụ của cán bộ cấp xã chưa gắn chặt với mức độ hài lòng của người dân, khiến một số nơi vẫn tồn tại tâm lý hành chính hóa, thiếu linh hoạt, chưa thật sự lấy người dân làm trung tâm phục vụ.

Dẫu vậy, không thể phủ nhận rằng những kết quả đạt được trong thời gian qua đã và đang tạo dựng nền tảng vững chắc cho chính quyền cấp xã từng bước hướng đến mô hình “thân thiện, hiện đại, phục vụ nhân dân”. Những chuyên biên

tích cực về thể chế, tổ chức bộ máy, chất lượng đội ngũ và cách thức quản lý đã chứng minh rõ hiệu quả của các chính sách cải cách hành chính và phát triển chính quyền địa phương ở nước ta. Trong bối cảnh chuyển đổi số, phát triển bền vững và hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng, chính quyền cấp xã cần tiếp tục phát huy những kết quả đã đạt được, đồng thời khắc phục những bất cập, vướng mắc, qua đó nâng cao năng lực phục vụ, đáp ứng tốt hơn kỳ vọng ngày càng cao của nhân dân.

2.3. Một số giải pháp nhằm xây dựng chính quyền cấp xã thân thiện, hiện đại, phục vụ nhân dân trong kỷ nguyên mới

Thứ nhất, nâng cao nhận thức chính trị và phẩm chất đạo đức công vụ.

Theo triết học Mác - Lênin, con người là chủ thể của lịch sử, là động lực quyết định của mọi quá trình phát triển xã hội. Đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã, những người cụ thể hóa đường lối, chính sách của Đảng và Nhà nước ở cấp cơ sở càng phải thể hiện rõ vai trò chủ thể ấy bằng việc không ngừng rèn luyện phẩm chất đạo đức cách mạng, nâng cao ý thức trách nhiệm trước dân. Trên nền tảng đạo đức “cần, kiệm, liêm, chính, chí công vô tư”, người cán bộ cấp xã trong giai đoạn hiện nay cần thêm sự thấm nhuần sâu sắc tư tưởng “lấy dân làm gốc”, “việc gì có lợi cho dân phải hết sức làm, việc gì có hại cho dân phải hết sức tránh”⁵⁵. Để làm được điều đó, trước hết cần chú trọng đổi mới nội dung, phương pháp bồi dưỡng lý luận chính trị và đạo đức công vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã. Các chương trình đào tạo không nên dừng lại ở lý thuyết kinh viện mà phải gắn với tình huống thực tiễn, kỹ năng tiếp dân, xử lý khủng hoảng truyền thông cơ sở, ứng phó với các vụ việc nhạy cảm trong cộng đồng dân cư. Việc áp dụng mô hình học tập tích cực, mô phỏng tình

huống thực tế và đào tạo theo chuẩn vị trí việc làm sẽ giúp cán bộ hình thành tư duy chủ động, cầu thị và tinh thần trách nhiệm cao trong thực thi công vụ.

Thứ hai, bồi dưỡng kỹ năng, chuyên môn và năng lực công nghệ cho cán bộ cấp xã. Trong bối cảnh chuyển đổi số, việc nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng xử lý tình huống và năng lực ứng dụng công nghệ số là điều kiện tiên quyết để xây dựng chính quyền cấp xã hiện đại, hiệu quả. Theo báo cáo của Bộ Thông tin và Truyền thông năm 2024, mặc dù 100% xã, phường đã được kết nối Internet, nhưng còn tới 38% xã gặp khó khăn trong triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 do thiếu thiết bị hoặc cán bộ không đủ năng lực công nghệ. Điều này cho thấy khoảng trống lớn trong năng lực số của đội ngũ công chức cơ sở, đặc biệt là ở vùng sâu, vùng xa. Trước thực trạng đó, cần triển khai mạnh mẽ các chương trình đào tạo, tập huấn chuyên sâu về kỹ năng công nghệ thông tin, an toàn thông tin và quản trị số dành riêng cho cán bộ cấp xã. Ứng dụng AI có thể được tích hợp trong quá trình đào tạo qua các nền tảng học tập trực tuyến thông minh, cá nhân hóa nội dung theo năng lực từng cán bộ, qua đó tối ưu hóa quá trình học tập và phát triển năng lực.

Ngoài ra, cần bổ sung kỹ năng phân tích dữ liệu cơ bản cho cán bộ cấp xã nhằm giúp họ khai thác hiệu quả các cơ sở dữ liệu dân cư, dữ liệu ngành, phục vụ việc ra quyết định chính sách phù hợp với nhu cầu người dân. Từng cán bộ, công chức cần làm chủ ít nhất một số phần mềm hành chính cơ bản, có thể tương tác với hệ thống dịch vụ công trực tuyến và sẵn sàng phối hợp trong môi trường làm việc số hóa.

Thứ ba, đẩy mạnh cải cách hành chính và ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong phục vụ nhân dân. Cải cách hành chính, theo quan điểm triết học

hiện đại, chính là sự vận động biện chứng giữa cải tiến thiết chế, quy trình với sự thích nghi của con người trong một môi trường thay đổi. Việc xây dựng chính quyền thân thiện, hiện đại không thể tách rời khỏi khâu đột phá là cải cách thủ tục hành chính gắn với công nghệ số. Một trong những giải pháp thiết thực là ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong xử lý hồ sơ, tra cứu thông tin, trả lời tự động những yêu cầu đơn giản từ người dân. Các mô hình chatbot AI có thể được triển khai ở cấp xã, giúp người dân tra cứu thủ tục, tải mẫu đơn, đặt lịch hẹn, theo dõi tiến độ giải quyết mà không cần đến trụ sở. Những công cụ này vừa tiết kiệm thời gian, chi phí cho người dân, vừa giảm tải áp lực cho cán bộ tiếp dân, từ đó tăng hiệu quả phục vụ.

Cùng với đó, cần thiết lập hệ thống đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với từng thủ tục, từng cán bộ, và công khai trên cổng thông tin địa phương. Việc tích hợp AI trong phân tích phản hồi người dân sẽ giúp chính quyền nhanh chóng phát hiện điểm nghẽn, từ đó điều chỉnh chính sách, quy trình phù hợp. Đây chính là biểu hiện rõ nét của tư duy phục vụ lấy sự hài lòng của nhân dân làm thước đo hiệu quả hành chính.

Thứ tư, phát huy quyền làm chủ và sự tham gia của người dân. Trong quan điểm triết học về dân chủ, không có nền hành chính hiện đại nào có thể hiệu quả nếu tách rời khỏi quyền kiểm tra, giám sát của nhân dân. Chính quyền cấp xã nơi gần dân nhất càng phải tôn trọng, lắng nghe và tạo điều kiện để người dân thực sự tham gia vào quá trình ra quyết định. Các hình thức như hội nghị nhân dân, đối thoại định kỳ, lấy ý kiến qua mạng xã hội, khảo sát qua ứng dụng di động... cần được đổi mới sáng tạo để tạo cầu nối gắn gũi giữa chính quyền và người dân. Việc số hóa toàn bộ quá trình tham vấn cộng đồng không chỉ tăng tính minh bạch mà còn giúp người dân cảm nhận

được vai trò làm chủ của mình được ghi nhận, tôn trọng.

Thứ năm, hoàn thiện môi trường làm việc thân thiện, hiện đại và minh bạch. Không gian công sở cấp xã cần được quy hoạch lại theo hướng phục vụ thay vì kiểm soát. Việc bố trí các khu vực tiếp dân thân thiện, có bảng hướng dẫn rõ ràng, trang bị máy tra cứu thủ tục, khu vực ngồi chờ tiện nghi... là những thay đổi nhỏ nhưng tạo hiệu ứng lớn về cảm xúc và sự tin tưởng của người dân. Bên cạnh đó, cần đẩy mạnh số hóa tài liệu, quản lý văn bản điện tử, họp hành trực tuyến, góp phần tạo nên môi trường hành chính linh hoạt, tiết kiệm và hiệu quả. Việc áp dụng mô hình “một cửa điện tử”, tích hợp đa dịch vụ hành chính trên một nền tảng duy nhất, có thể hỗ trợ người dân làm thủ tục ngay tại nhà thông qua tài khoản định danh điện tử. Các quy trình này nếu kết hợp với AI để tự động phân loại hồ sơ, hỗ trợ trả kết quả qua email, Zalo, app địa phương... sẽ nâng cao mức độ phục vụ một cách rõ rệt.

Thứ sáu, tăng cường kiểm tra, giám sát và xử lý vi phạm. Một chính quyền thân thiện không chỉ cần mềm dẻo trong phục vụ, mà còn cần kiên quyết trong bảo vệ kỷ cương, liêm chính. Cần

xây dựng các cơ chế giám sát cộng đồng một cách hiệu quả, minh bạch. Việc số hóa quy trình giám sát, tích hợp phản ánh hiện trường qua ứng dụng di động, hệ thống camera giám sát tiếp công dân... sẽ giúp tăng tính tự giác và minh bạch của cán bộ, công chức. Đồng thời, cần nâng cao năng lực giám sát của hội đồng nhân dân cấp xã, Mặt trận tổ quốc và các đoàn thể chính trị - xã hội. Những sai phạm, những nhiễu, thờ ơ với người dân cần được xử lý nghiêm minh, công khai, coi đó như bước thanh lọc để giữ gìn uy tín của chính quyền trong mắt nhân dân.

3. Kết luận

Xây dựng mô hình chính quyền cấp xã thân thiện, hiện đại, phục vụ nhân dân là một quá trình lâu dài, đòi hỏi sự nỗ lực, quyết tâm của cả hệ thống chính trị và toàn xã hội. Từ góc độ triết học, đây là sự hiện thực hóa tư tưởng về nhà nước của dân, do dân và vì dân. Việc triển khai các giải pháp thiết thực như nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, cải cách hành chính, tăng cường sự tham gia của người dân, xây dựng môi trường làm việc thân thiện và tăng cường công tác kiểm tra, giám sát sẽ góp phần xây dựng chính quyền cấp xã thực sự là “công bộc của dân”, đáp ứng yêu cầu phát triển trong kỷ nguyên mới ❖

¹ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 65/2025/QH15 được Quốc hội khóa XV thông qua ngày 19/02/2025 và có hiệu lực từ ngày 01/03/2025.

² Nghị quyết số 74/NQ-CP, ngày 07/4/2025 của Chính phủ ban hành Kế hoạch thực hiện sắp xếp đơn vị hành chính và xây dựng mô hình tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp.

³ “Chính phủ thông qua hồ sơ đề án sắp xếp cấp tỉnh, cấp xã”, <https://xaydungchinhsach.chinhphu.vn>.

⁴ Bộ Nội vụ công bố kết quả Chỉ số hài lòng về sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và Chỉ số cải cách hành chính năm 2024 trên <https://moha.gov.vn>, truy cập ngày 1/5/2025.

⁵ Hồ Chí Minh: *Toàn tập*, Nxb Chính trị Quốc gia Sự thật, Hà Nội, 2011, tập 4, tr.51.