NGHĨA VỤ HỖ TRỢ NGƯỜI CAO TUỔI THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN MÔI TRƯỜNG ĐIỆN TỬ TỪ GÓC ĐỘ BẢO ĐẢM QUYỀN BÌNH ĐẲNG

PHAN THỊ HỒNG OANH
TRẦN VĂN VĨ
Trường Đại học Xây dựng Hà Nội,
Phân hiệu Thành phố Hồ Chí Minh

Nhận bài ngày 19/10/2026. Sửa chữa xong 07/11/2026. Duyệt đăng 12/11/2026.

Abstract

Digital administrative procedures can reduce transaction time and costs; however, these benefits depend on the ability of different population groups to access and use digital public services. Drawing on doctrinal legal analysis and a synthesis of published research, this article examines public authorities' duty to assist older persons through the lens of substantive equality. An analysis of the Vietnamese Constitution, the Law on Digital Transformation, and legislation governing single-window administrative mechanisms indicates that a legal basis for this duty has already been established. The central challenge is to specify implementation arrangements and accountability mechanisms. The article proposes linking support needs to responsible bodies, delivery methods, and verifiable evidence, while safeguarding users' access to lawful alternatives, personal autonomy, and data security. This approach contributes to translating the duty to assist into assessable criteria for administrative practice.

Keywords: *Administrative accountability, duty to assist, electronic administrative procedures, equality, older persons.*

1. Đặt vấn đề

Một thủ tục được cung cấp trực tuyến chưa chắc đã là một thủ tục có thể tiếp cận trên thực tế. Người sử dụng còn phải hiểu yêu cầu pháp lý, xác thực danh tính, chuẩn bị hồ sơ, thao tác trên hệ thống và theo dõi kết quả. Khi các bước này vượt quá khả năng của người dân, lợi ích của số hóa có thể đi kèm chi phí mới về thời gian, sự phụ thuộc và rủi ro thông tin. Đối với người cao tuổi, vấn đề cần nghiên cứu không chỉ là có sử dụng Internet hay không, mà còn là có thể hoàn thành thủ tục để thực hiện quyền, lợi ích hợp pháp hay không. Điều 16 Hiến pháp xác lập quyền bình đẳng trước pháp luật và không bị phân biệt đối xử (Quốc hội, 2025). Trong hoạt động hành chính, yêu cầu này đặt ra trách nhiệm xem xét hệ quả của quy trình đối với người có điều kiện tiếp cận khác nhau. Việc áp dụng một giao diện, một cách xác thực hay một hướng dẫn giống nhau có thể hợp lý về tổ chức, nhưng chưa đủ chứng minh mọi người đều có cơ hội thực hiện thủ tục tương đương. Hỗ trợ phù hợp vì thế cần được nhìn nhận như một bộ phận của bảo đảm quyền. Luật Chuyển đổi số số 148/2025/QH15, có hiệu lực từ ngày 01/7/2026, đã dành Điều 44 cho hỗ trợ người cao tuổi và người khuyết tật (Quốc hội, 2025). Sự phát triển này làm thay đổi trọng tâm thảo luận: từ sự cần thiết phải hỗ trợ sang nội dung nghĩa vụ, chủ thể thực hiện và khả năng yêu cầu khắc phục khi hỗ trợ không được cung cấp phù hợp. Bài viết tập trung trả lời câu hỏi: nghĩa vụ hỗ trợ người cao tuổi cần được cụ thể hóa như thế nào để bảo đảm quyền bình đẳng trong thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử? Nghiên cứu sử dụng phương pháp phân tích, giải thích và đối chiếu quy phạm, kết hợp tổng hợp tài liệu thực tiễn đã công bố; cập nhật văn bản được sử dụng đến ngày 23/10/2026. Phạm vi là quan hệ giữa người thực hiện thủ

Email: phanhongoanh@gmail.com

tục và cơ quan hành chính, không bao quát mọi dịch vụ số. Các báo cáo thứ cấp được dùng để nhận diện vấn đề và gợi mở tiêu chí, không thay thế khảo sát riêng đối với người cao tuổi hoặc cho phép kết luận mức độ vi phạm trên cả nước.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Bình đẳng thực chất và cơ sở của nghĩa vụ hỗ trợ

2.1.1. Khác biệt về điều kiện tiếp cận và yêu cầu bình đẳng

Theo Điều 2 Luật Người cao tuổi, người cao tuổi được xác định là công dân Việt Nam từ đủ 60 tuổi trở lên (Quốc hội, 2009). Đây là tiêu chí xác định nhóm chủ thể hưởng chính sách, không phải căn cứ để mặc định mọi người trong nhóm đều thiếu kỹ năng số hay không có khả năng tự quyết. Nhu cầu hỗ trợ còn phụ thuộc sức khỏe, học vấn, điều kiện kinh tế, kinh nghiệm công nghệ và đặc điểm của thủ tục. Một người sử dụng thành thạo điện thoại vẫn có thể gặp khó khi hồ sơ đòi hỏi chuyển đổi định dạng hoặc xử lý thông báo pháp lý phức tạp. Trong nghiên cứu về bình đẳng thực chất, Fredman nhấn mạnh tính đa chiều của bất bình đẳng, gắn bất lợi với định kiến, rào cản cấu trúc và sự loại trừ (Fredman, S., 2016). Vận dụng vào thủ tục điện tử, cách tiếp cận này yêu cầu xem xét cả thiết kế quy trình lẫn cách tổ chức phục vụ. Chỉ hướng dẫn người dân học thao tác sẽ chưa giải quyết được trường hợp chính hệ thống tạo ra những bước không cần thiết. Ngược lại, một hệ thống dễ dùng cũng chưa đáp ứng đầy đủ người có nhu cầu hỗ trợ trực tiếp. Từ đó, bài viết hiểu bình đẳng thực chất trong lĩnh vực này là khả năng thực hiện thủ tục bằng phương thức hợp pháp và phù hợp, với sự hỗ trợ cần thiết để khắc phục bất lợi có thể nhận diện. Cách hiểu này không đòi hỏi mọi người có kết quả giải quyết giống nhau: điều kiện hưởng quyền lợi, nghĩa vụ cung cấp thông tin chính xác và tiêu chuẩn xem xét hồ sơ vẫn áp dụng theo pháp luật. Khác biệt cần điều chỉnh nằm ở điều kiện tiếp cận quy trình, không phải sự ưu tiên trái luật về nội dung quyết định.

2.1.2. Giới hạn và cấu trúc của nghĩa vụ hỗ trợ

Nghĩa vụ hỗ trợ có thể được phân tích ở ba khâu: giúp tiếp cận thông tin, giúp thực hiện thao tác và giúp xử lý trở ngại phát sinh. Mỗi khâu cần xác định người chịu trách nhiệm, phạm vi công việc và cách lưu vết. Chẳng hạn, việc giải thích thành phần hồ sơ khác với xác nhận tính hợp lệ; hỗ trợ nhập dữ liệu khác với đại diện người dân quyết định nội dung khai báo. Nếu không phân định, người hỗ trợ có thể thực hiện quá thẩm quyền, còn cơ quan giải quyết lại khó xác định nguyên nhân sai sót. Sự hỗ trợ phải gắn với quyền tự quyết. Tuổi cao tự thân không làm mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự. Khi người dân có khả năng tự quyết, việc nhờ người khác thao tác không đồng nghĩa trao quyền quyết định nội dung hồ sơ. Trường hợp đại diện hoặc ủy quyền phải căn cứ quy định tương ứng. Theo đó, mục tiêu hỗ trợ là tạo điều kiện để cá nhân thực hiện ý chí hợp pháp, đồng thời giảm nguy cơ bị thay thế ý chí hoặc bị tiếp cận dữ liệu ngoài nhu cầu công việc. Không phải mọi khó khăn công nghệ đều là phân biệt đối xử hoặc tự động làm phát sinh trách nhiệm pháp lý. Việc đánh giá cần nhận diện bất lợi cụ thể, nghĩa vụ đang áp dụng, khả năng tổ chức hỗ trợ và phản ứng của cơ quan khi biết trở ngại. Bài viết đề xuất dùng nhu cầu thực tế để xác định mức hỗ trợ, kết hợp ưu tiên theo luật; cách này tránh đồng nhất người cao tuổi thành một nhóm có khả năng và nhu cầu giống nhau.

2.2. Cơ sở pháp lý và những vấn đề cần cụ thể hóa

2.2.1. Từ quyền hiến định đến nghĩa vụ hỗ trợ trong luật chuyên ngành

Điều 14 và Điều 16 Hiến pháp là nền tảng để xem xét nghĩa vụ tôn trọng, bảo vệ, bảo đảm quyền và bình đẳng trước pháp luật; Điều 21 bảo vệ đời sống riêng tư, còn khoản 3 Điều 37 ghi nhận sự tôn trọng, chăm sóc và phát huy vai trò người cao tuổi (Quốc hội, 2025). Các quy định này tạo cơ sở định hướng việc thiết kế, giải thích pháp luật hành chính. Tuy nhiên, việc xác định một nghĩa vụ cụ thể và chế tài tương ứng vẫn cần đối chiếu luật chuyên ngành, thẩm quyền và tình tiết vụ việc. Luật Người cao tuổi ghi nhận quyền được ưu tiên sử dụng dịch vụ trong phạm vi pháp luật quy định tại điểm c khoản 1 Điều 3 (Quốc hội, 2009). Đối với môi trường số, khoản 1 Điều 44 Luật Chuyển đổi số xác định các nội dung ưu tiên, trong đó có tư vấn, hướng dẫn giao dịch điện tử liên quan đến thủ tục hành chính và hỗ

trợ bồi dưỡng năng lực số phù hợp. Khoản 3 giao Ủy ban nhân dân cấp tỉnh tổ chức triển khai hoạt động hỗ trợ, bảo đảm điều kiện tiếp cận thuận lợi, an toàn và phù hợp nhu cầu (Quốc hội, 2025). Như vậy, hỗ trợ không chỉ là hoạt động tự nguyện của cộng đồng. Luật đã đặt trách nhiệm tổ chức thực hiện lên cơ quan nhà nước. Song quy định này cũng không có nghĩa mọi người cao tuổi được miễn toàn bộ chi phí hoặc được đáp ứng mọi yêu cầu tại nhà: miễn, giảm phí phải theo pháp luật; cách bố trí hỗ trợ cần phù hợp nhiệm vụ, điều kiện thực hiện và nhu cầu. Giá trị của Điều 44 là cơ sở để xây dựng cơ chế thực hiện có thể kiểm tra, thay vì chỉ dừng ở thông điệp khuyến khích.

2.2.2. Liên kết hỗ trợ với quy trình một cửa và bảo vệ dữ liệu

Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP và Nghị định số 309/2026/NĐ-CP, là khung pháp lý quan trọng về cơ chế một cửa (Chính phủ, 2025, 2026). Điều 5 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP cấm cản trở lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận kết quả theo pháp luật; Điều 6 ghi nhận quyền được hướng dẫn và phản ánh về việc thực hiện thủ tục. Điều 8 quy định nhiệm vụ hỗ trợ tiếp cận thông tin công khai, thực hiện dịch vụ công trực tuyến của Bộ phận Một cửa (Chính phủ, 2025). Các quy định trên phải được đọc cùng quy định của từng thủ tục. Không thể suy ra quyền lựa chọn vô điều kiện giữa mọi kênh trong mọi trường hợp. Khi pháp luật cho phép tiếp nhận trực tiếp, việc từ chối chỉ vì người dân không tự nộp trực tuyến cần được xem xét về tính hợp pháp. Khi thủ tục có yêu cầu điện tử bắt buộc hợp pháp, trách nhiệm hỗ trợ càng cần cụ thể để người dân có thể thực hiện yêu cầu đó. Chỉ tiêu tăng hồ sơ trực tuyến không tự thân là căn cứ đặt thêm nghĩa vụ cho cá nhân. Hoạt động hỗ trợ thường kéo theo tiếp cận giấy tờ, tài khoản và dữ liệu cá nhân. Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân số 91/2025/QH15 là căn cứ để kiểm soát việc xử lý thông tin trong quá trình này (Quốc hội, 2025). Việc có mục đích hỗ trợ không mặc nhiên hợp pháp hóa mọi thao tác thu thập, lưu giữ hoặc chia sẻ. Cơ quan tổ chức hỗ trợ phải xác định phạm vi truy cập cần thiết và biện pháp bảo vệ. Tăng số hồ sơ hoàn thành bằng cách để người hỗ trợ giữ tài khoản của nhiều người có thể làm giảm quyền kiểm soát thông tin của chính người được phục vụ.

2.2.3. Quy định hướng dẫn mới và trọng tâm tổ chức thực hiện

Thông tư số 13/2026/TT-BTP có hiệu lực từ ngày 10/10/2026 đã quy định khu vực hỗ trợ dịch vụ công trực tuyến tại Điều 4 và hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ tại Điều 12. Đặc biệt, Điều 10 yêu cầu bố trí nhân sự hỗ trợ người sử dụng ki-ốt thông minh, ưu tiên người cao tuổi và bảo đảm người dân tự quyết định nội dung kê khai (Bộ Tư pháp 2026). Vì vậy, ưu tiên hỗ trợ và bảo vệ quyền tự quyết trong trường hợp này là yêu cầu hiện hành; kiến nghị nghiên cứu phải tập trung vào thực hiện và kiểm chứng chất lượng, thay vì đề xuất ghi nhận lại cùng nguyên tắc. Thông tư số 14/2026/TT-BTP, cũng có hiệu lực từ ngày 10/10/2026, đặt yêu cầu tái cấu trúc quy trình dựa trên dữ liệu, cắt giảm thông tin phải điền và tái sử dụng thành phần hồ sơ (Bộ Tư pháp, 2026, khoản 2, Điều 14). Điều này cho thấy giảm rào cản còn là trách nhiệm cải tiến quy trình. Hai hướng cần kết hợp là làm cho thủ tục dễ thực hiện hơn và trợ giúp người vẫn gặp khó khăn. Việc đã có hướng dẫn không chứng minh các yêu cầu được thực hiện đồng đều; đánh giá thực thi cần dữ liệu độc lập với việc ban hành văn bản.

2.3. Những vấn đề đặt ra từ nghiên cứu đã công bố

2.3.1. Khoảng cách giữa có dịch vụ và sử dụng được dịch vụ

Báo cáo của IPS và UNDP năm 2025 nhận diện khó khăn về thao tác, biểu mẫu và đáp ứng nhu cầu của nhóm người dùng gặp trở ngại, trong đó có người cao tuổi; đồng thời đề xuất tham vấn người dùng trong thiết kế và đánh giá (Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển Truyền thông và Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc, 2025, tr, 7, 18, 41). Kết quả này hỗ trợ nhận định rằng cung cấp chức năng trực tuyến chưa đủ bảo đảm khả năng sử dụng. Tuy nhiên, báo cáo được thực hiện trong bối cảnh chuyển đổi hệ thống năm 2025; các phát hiện phải được kiểm tra lại khi áp dụng cho nền tảng vận hành năm 2026. Trong công bố tháng 5/2026 về nghiên cứu do Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh và MDRI thực hiện với hỗ trợ kỹ thuật của UNDP, gần 22% người trả lời cho biết đã sử dụng Cổng Dịch vụ công quốc gia từ tháng 7/2025; trong nhóm người dùng, 27% gặp khó khăn điều hướng và

34% lo ngại bảo vệ dữ liệu (United Nations Development Programme, 2026). Đây là số liệu về mẫu khảo sát chung, không phải tỷ lệ riêng của người cao tuổi. Bài viết chỉ dùng chúng làm bằng chứng bối cảnh, không suy diễn tỷ lệ khó khăn của một nhóm tuổi.

2.3.2. Hỗ trợ hoàn thành hồ sơ và hỗ trợ thực hiện quyền

Từ các phát hiện trên, có thể đặt ra hai tình huống phân tích. Một là người dân có hồ sơ được gửi thành công nhưng không hiểu nội dung đã khai hoặc không biết cách theo dõi. Hai là người dân chưa gửi được hồ sơ nên không xuất hiện trong thống kê xử lý. Tình huống thứ nhất cho thấy số hồ sơ hoàn thành chưa phản ánh đầy đủ chất lượng hỗ trợ; tình huống thứ hai cho thấy dữ liệu trên hệ thống có thể bỏ sót người không tiếp cận được. Đây là giả định phân tích, không phải kết quả điều tra của tác giả. Hệ quả về phương pháp đánh giá là phải quan sát cả trước và sau thời điểm tiếp nhận hồ sơ. Ngoài tỷ lệ đúng hạn, cần biết người dân có hiểu việc đang làm, có kiểm tra được nội dung và có biết yêu cầu trợ giúp hay không. Với người phải nhờ hỗ trợ, khả năng chủ động tiếp tục quy trình quan trọng hơn việc chỉ ghi nhận đã có người thao tác thay. Đánh giá cần bao gồm cả người bỏ cuộc, thay vì chỉ lấy ý kiến những người đã nhận kết quả. Một vấn đề khác là phân tán trách nhiệm giữa cơ quan tiếp nhận, cơ quan giải quyết, đơn vị vận hành hệ thống và lực lượng hỗ trợ. Nghiên cứu năm 2026 nêu nhu cầu đồng bộ tổ chức, nhân lực, hạ tầng và nguồn lực ở cấp cơ sở (United Nations Development Programme, 2026). Từ góc độ pháp lý, điều này gợi mở yêu cầu phân công rõ đầu mối. Người dân cần biết nơi tiếp nhận vấn đề; việc xác định phần việc của từng đơn vị nên được cơ quan phối hợp xử lý, thay vì buộc người sử dụng tự tìm nguyên nhân kỹ thuật và thẩm quyền.

2.4. Cụ thể hóa nghĩa vụ hỗ trợ gắn với cơ chế trách nhiệm

2.4.1. Chuẩn hóa nội dung hỗ trợ theo nhu cầu

Trên cơ sở Điều 44 Luật Chuyển đổi số và các yêu cầu tại Thông tư số 13/2026/TT-BTP, cần chuyển công việc hỗ trợ thành phân công cụ thể trong quy chế hoạt động: giải thích yêu cầu; hướng dẫn thao tác; hỗ trợ kiểm tra thông tin trước khi gửi; thông báo cách theo dõi và đầu mối xử lý trở ngại. Đây là kiến nghị về tổ chức thực hiện nghĩa vụ đã có. Phân công phải tách biệt với thẩm quyền thẩm định, quyết định hồ sơ; quy chế nội bộ không được đặt thêm giấy tờ, điều kiện hoặc chi phí cho người dân. Việc xác định nhu cầu hỗ trợ nên đơn giản, dựa trên trở ngại mà cá nhân trình bày và tình trạng có thể nhận biết. Không nên tạo một thủ tục chứng minh thiếu kỹ năng số mới có thể được hướng dẫn. Người cao tuổi cần được hỏi muốn tự thao tác có hướng dẫn hay cần hỗ trợ nhiều hơn; trường hợp có hạn chế chức năng cụ thể thì bố trí hình thức phù hợp. Ưu tiên theo tuổi và đánh giá nhu cầu thực tế cần bổ sung cho nhau, tránh làm giảm khả năng chủ động của người vẫn có thể tự thực hiện.

2.4.2. Bảo đảm phương thức tiếp cận hợp pháp và hỗ trợ an toàn

Cơ quan tiếp nhận cần công khai hình thức nộp và nhận kết quả theo từng thủ tục, cùng cách xử lý khi người dân gặp trở ngại. Đối với thủ tục cho phép nhiều phương thức, cần duy trì khả năng lựa chọn trên thực tế. Đối với thủ tục bắt buộc điện tử, giải pháp phù hợp có thể là điểm hỗ trợ có người hướng dẫn hoặc phương án khác được pháp luật cho phép. Khả năng phục vụ lưu động cần được cân nhắc theo điều kiện, không biến thành cam kết đại trà vượt quá nguồn lực và thẩm quyền. Quy trình hỗ trợ cần cụ thể hóa quyền kiểm tra, xác nhận nội dung trước khi gửi; không thu giữ mật khẩu hoặc lưu thông tin xác thực để sử dụng về sau. Nếu cần đại diện, phải thực hiện theo căn cứ pháp lý tương ứng. Với ki-ốt thông minh, phải tuân thủ yêu cầu tại các Điều 8–11 Thông tư số 13/2026/TT-BTP về xác thực, bảo vệ dữ liệu và quyền tự quyết (Bộ Tư pháp 2026) Đối với các thiết bị hỗ trợ khác, cần quy trình kết thúc phiên, xử lý tệp tạm và kiểm soát truy cập phù hợp, tránh áp dụng máy móc giải pháp kỹ thuật khi chưa đánh giá rủi ro.

2.4.3. Phân định trách nhiệm và tạo chứng cứ kiểm tra

Bài viết đề xuất đánh giá mỗi hoạt động hỗ trợ qua bốn yếu tố liên kết: nhu cầu đã nhận diện; chủ thể phụ trách; cách đáp ứng; chứng cứ kết quả. Ví dụ, với yêu cầu hướng dẫn gửi hồ sơ, chứng cứ có thể là ghi nhận loại trở ngại, biện pháp đã thực hiện và việc người dân đã kiểm tra nội dung. Đây là khung

phân tích do tác giả đề xuất, không phải một biểu mẫu bắt buộc đang có hiệu lực. Việc ghi nhận phải gọn, không phát sinh thêm thủ tục cho người sử dụng. Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, trong thực hiện trách nhiệm tại khoản 3 Điều 44, cần bảo đảm kế hoạch hỗ trợ gắn với phân công, nhân lực và kinh phí theo pháp luật. Người đứng đầu đơn vị tiếp nhận chịu trách nhiệm tổ chức phần việc được giao; lỗi thuộc hệ thống cần có đường chuyển xử lý và phản hồi. Khi sử dụng doanh nghiệp hoặc lực lượng cộng đồng, phải xác định phạm vi hỗ trợ, bảo mật và giám sát. Việc huy động bên ngoài bổ sung năng lực phục vụ, không thay thế trách nhiệm tổ chức của cơ quan nhà nước.

2.4.4. Gắn đánh giá với khả năng yêu cầu khắc phục

Các tiêu chí theo dõi nên bao gồm thời gian chờ hỗ trợ, số lần phải quay lại vì chưa được hướng dẫn đầy đủ, khả năng tự theo dõi và mức độ kiểm soát thông tin. Kết quả cần phân tích theo nhóm tuổi và điều kiện tiếp cận phù hợp, đồng thời hạn chế thu thập dữ liệu quá mức. Không nên chỉ giao chỉ tiêu hồ sơ trực tuyến rồi xem mọi hình thức làm thay là thành tích. Có thể kiểm tra chất lượng bằng khảo sát tự nguyện, quan sát quy trình và đối chiếu phản ánh; không dùng riêng mức hài lòng để kết luận tính hợp pháp. Đầu mối hỗ trợ phải tiếp nhận cả phản ánh trực tiếp hoặc qua điện thoại theo phương thức được tổ chức hợp pháp. Người không thể thao tác trực tuyến cần có cách nêu vấn đề mà không phải vượt lại cùng rào cản. Nội dung phản ánh phải được phân loại: lỗi kỹ thuật để khắc phục vận hành; vướng mắc hướng dẫn để kiểm tra trách nhiệm; yêu cầu khiếu nại hoặc khởi kiện để hướng dẫn theo điều kiện pháp luật tương ứng. Không phải mọi thông báo lỗi đều là quyết định hành chính, cũng không phải mọi phản ánh đều là khiếu nại.

3. Kết luận

Bảo đảm quyền bình đẳng của người cao tuổi trong thủ tục hành chính điện tử đòi hỏi liên kết khả năng tiếp cận với trách nhiệm tổ chức phục vụ. Điều 44 Luật Chuyển đổi số đã xác lập căn cứ trực tiếp cho ưu tiên hỗ trợ; nhiệm vụ tiếp theo là cụ thể hóa nội dung, chủ thể và cơ chế kiểm tra việc thực hiện. Khung đề xuất gồm nhu cầu, người phụ trách, biện pháp và chứng cứ cho phép đánh giá hỗ trợ bằng khả năng thực hiện quyền, thay vì chỉ bằng số hồ sơ trực tuyến. Giá trị của khung này cần được kiểm chứng tiếp bằng khảo sát người cao tuổi và cơ quan thực hiện thủ tục. Khi triển khai, bảo vệ quyền tự quyết, dữ liệu cá nhân và phương thức tiếp cận hợp pháp phải được xem là điều kiện của hỗ trợ có chất lượng.

Tài liệu tham khảo

Bộ Tư pháp (2026). *Thông tư số 13/2026/TT-BTP ngày 30/9/2026 hướng dẫn thi hành một số nội dung về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia, các Điều 4, 8–12*.

Bộ Tư pháp (2026). *Thông tư số 14/2026/TT-BTP ngày 30/9/2026 hướng dẫn về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, khoản 2 Điều 14*.

Chính phủ (2025). *Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc* gia.

Chính phủ (2025). *Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31/12/2025 sửa đổi, bổ sung Nghị định số 118/2025/NĐ-CP*.

Chính phủ (2026). *Nghị định số 309/2026/NĐ-CP ngày 05/8/2026 sửa đổi, bổ sung Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP*.

Fredman, S. (2016), "Substantive equality revisited", International Journal of Constitutional Law, 14(3), tr. 712–738. DOI: 10.1093/icon/mow043.

Quốc hội (2025). *Hiến pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.* Số 52/VBHN-VPQH ngày 21/7/2025 , các điều 14, 16, 21, 37.

Quốc hội (2009). *Luật Người cao tuổi.* Luật số 39/2009/QH12, ngày 23/11/2009, Điều 2 và Điều 3.

Quốc hội (2025). *Luật Chuyển đổi số.* Luật số 148/2025/QH15 ngày 11/12/2025, Điều 44 và Điều 47.

Quốc hội (2025). *Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân.* Luật số 91/2025/QH15 ngày 26/6/2025.

United Nations Development Programme (2026) *Stakeholder Experiences Inform Two-Tier Government Reform,* công bố ngày 12/5/2026, thông tin nghiên cứu của HCMA và MDRI với hỗ trợ kỹ thuật của UNDP. https://www.undp.org/vietnam/press-releases/stakeholder-experiences-inform-two-tier-government-reform.

Viện Nghiên cứu Chính sách và Phát triển Truyền thông và Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (2025). Đánh giá Cổng dịch vụ công cấp tỉnh và cấp quốc gia từ góc độ người dùng năm 2025, Hà Nội, tháng 8/2025, tr. 7, 18, 41. https://www.undp.org/vi/vietnam/publications/danh-gia-cong-dich-vu-cong-cap-tinh-va-cap-quoc-gia-tu-goc-do-nguoi-dung-nam-2025.