MÔ HÌNH CHÍNH PHỦ HƯỚNG ĐẾN PHỤC VỤ - KINH NGHIỆM QUỐC TẾ VÀ NHỮNG GỢI Ý CHO VIỆT NAM

TRẦN ĐỨC LỢI
Công ty Trách nhiệm hữu hạn Mconsultancy

Nhận bài ngày 27/3/2025. Sửa chữa xong 03/4/2025. Duyệt đăng 08/4/2025.

Abstract

The service-oriented government (SOG) model redefines the role of the government by emphasizing efficiency in public service delivery, transparency, and citizen participation, rather than centralized administrative control. This model has been widely adopted in jurisdictions with advanced administrative systems by integrating digital technologies and institutional reforms to enhance the quality of public services. By analyzing the theoretical foundations of SOG, its core principles, and the challenges associated with its implementation, this study examines international experiences in administrative reform and policy adaptation that may apply to the Vietnamese context. Accordingly, the paper proposes legal framework reforms to establish a government guided by a service-oriented approach, strengthened accountability mechanisms, and the optimization of public service delivery for citizens.

Keywords: *Public service, administrative reform, digitalized public services, service delivery, service-oriented government.*

1. Đặt vấn đề

Cuộc cách mạng tinh gọn tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị mà Việt Nam đang triển khai theo Nghị quyết số 18-NQ/TW không chỉ tạo đà cho đất nước tiến hành cải cách toàn diện trên mọi lĩnh vực, thúc đẩy kinh tế phát triển theo hướng hiệu quả hơn, công bằng hơn mà còn đặt ra tiền đề cho một sự chuyển đổi sâu rộng trong mô hình quản trị nhà nước. Việc thu gọn cơ cấu tổ chức đặt ra nhiều hàm ý trong việc thiết kế chính sách để có một bộ máy hành chính hoạt động hiệu quả; trong đó tái định hình phương thức hoạt động cho bộ máy chính quyền mà chuyển từ mô hình quản lý hành chính truyền thống sang mô hình Chính phủ hướng đến phục vụ (CPHĐPV), là một gợi mở khả thi. Nghiên cứu cơ sở lý luận, kinh nghiệm quốc tế và đề xuất cải cách pháp lý để Việt Nam tiệm cận mô hình CPHĐPV trở thành yêu cầu cấp thiết trong bối cảnh hiện nay.

2. Nội dung nghiên cứu

2.1. Tổng quan về mô hình Chính phủ hướng đến phục vụ

2.1.1. Khái luận về mô hình Chính phủ hướng đến phục vụ

Theo quan điểm của Mác, việc thiết lập một nhà nước phát triển toàn diện là cần thiết và phải được xây dựng dựa trên hệ thống xã hội chủ nghĩa và sự lãnh đạo của giai cấp vô sản. Bên cạnh đó, học thuyết Khế ước xã hội chỉ ra về bản chất, nhà nước tồn tại vì lợi ích của công dân, do vậy, chính phủ có trách nhiệm bảo vệ quyền lợi của công dân, và sự tương tác giữa công dân và chính phủ là cần thiết để duy trì sự đồng thuận [1, tr.33-34]. Việt Nam cũng chia sẻ và chuyển hóa tinh thần của các học thuyết như vậy khi đặt ra nguyên tắc "Nhà nước của nhân dân, do nhân dân và vì nhân dân"[1] và quy định rằng

(*) Nghiên cứu sinh Tiến sĩ Luật học, Công ty Mconsultancy, dloi.tran@gmail.com

[1] Phần mở đầu của Hiến pháp 2013

Email: dloi.tran@gmail.com

Chính phủ phục vụ Nhân dân và chịu sự giám sát của Nhân dân; thực hiện công khai, minh bạch trong hoạt động[2]. Trong hoạt động của nhà nước, cung cấp các dịch vụ công (DVC) đóng một vai trò chính yếu trong hoạt động để phục vụ nhân dân[3], và Chính phủ chiếm vai trò chủ đạo trong việc cung cấp DVC dù xu thế xã hội hóa các DVC hiện nay vẫn đang phát triển. DVC được nhiều quốc gia phát triển xem là các hoạt động mang lại lợi ích cho xã hội, được cung cấp trực tiếp hoặc gián tiếp bởi cơ quan nhà nước hoặc các tổ chức tư nhân hoạt động theo sự ủy quyền của Nhà nước và chất lượng của DVC sẽ phản ánh sự ưu việt của nhà nước đó hay không[4]. Các mô hình nhà nước từ thời kỳ nguyên thủy, phong kiến đến hiện đại cho đến giai đoạn đầu thế kỷ XX đa phần có cách tiếp cận quản lý hành chính tập trung, song song với sự phát triển của đòi hỏi khách quan, sự phát triển của khoa học pháp lý, thì nhu cầu đảm bảo liên tục lợi ích của người dân buộc các nhà nước phải đưa ra các cải cách liên tục trong cách tiếp cận quản lý hành chính. Rất nhiều quốc gia chuyển đổi chức năng của chính phủ theo định hướng phục vụ với tiền đề ưu tiên công dân, điều này sẽ khuyến khích chính phủ tập trung vào mong muốn của công dân để tăng cường đáp ứng cho công dân những kỳ vọng hợp pháp.

Dù các quốc gia trên thế giới đưa ra nhiều định nghĩa và về cách thức thuật ngữ này ra đời khác nhau[5], cũng như chưa hình thành được quan điểm hoàn toàn nhất quán về nội hàm của CPHĐPV. Cơ sở lý luận của các quốc gia theo đuổi mô hình này đều cho rằng quyền lực của nhà nước đến từ xã hội và chịu sự chi phối của xã hội do đó quyền lực phải phục vụ xã hội. Theo Chen (2010) [2, tr.777-778], CPHĐPV hình thành trên các giá trị "*dựa vào công dân, dựa vào cộng đồng, dựa vào quyền lực*" để thay thế cho các giá trị như "*dựa vào quan chức, dựa vào chính phủ, dựa vào quyền lực*", để trở thành mô hình quản lý chính phủ hiện đại khác biệt với truyền thống. Trong khi đó, Li & Foong (2019) [3, tr.121] lại cho rằng CPHĐPV là việc chuyển giao những công việc không phù hợp với chức năng của mình cho các tổ chức xã hội và cá nhân, và chỉ tập trung vào quản lý và điều phối ở cấp vĩ mô, để xây dựng một chính phủ phục vụ hiệu quả.

Về phương diện quan hệ xã hội, CPHĐPV không thuần túy là mô hình chức năng của chính phủ tự do hay chính phủ can thiệp, mà là một cách tiếp cận quản trị mang tính điều phối và hỗ trợ, trong đó chính phủ đóng vai trò kiến tạo môi trường thuận lợi cho sự phát triển xã hội. Mô hình này đòi hỏi sự điều chỉnh tư duy quản lý nhà nước theo hướng lấy con người làm trung tâm, đảm bảo rằng các chính sách công và dịch vụ hành chính không chỉ dựa trên nguyên tắc quản lý truyền thống mà còn phù hợp với tiêu chuẩn xã hội và nhu cầu thực tiễn của công dân.Về phương diện hành chính, CPHĐPV hướng tới cung cấp một cách bền vững và hiệu quả các hàng hóa và DVC thiết yếu cho toàn xã hội, đảm bảo tính ổn định và khả năng đáp ứng liên tục trước những yêu cầu ngày càng đa dạng của công dân. Mô hình này không nhằm loại bỏ vai trò quản lý của nhà nước, mà xác lập một nguyên tắc quản trị trong đó phục vụ là nền tảng của quản lý, tức là quản lý công phải hướng đến cải thiện chất lượng dịch vụ, đồng thời, DVC hiệu quả cũng phản ánh năng lực và hiệu quả quản lý của chính phủ.

Như vậy, CPHĐPV có thể được xác định là một mô hình quản trị nhà nước kết hợp hài hòa giữa chức năng điều hành hành chính và trách nhiệm phục vụ công dân. Theo đó, chính phủ không chỉ đóng vai trò thực thi quyền lực nhà nước mà còn phải thể chế hóa ý chí của công dân, giải quyết các vấn đề công cộng một cách chủ động, nhằm bảo đảm lợi ích chung và thúc đẩy công bằng, minh bạch, hiệu quả trong quản trị quốc gia trên nền tảng chuyển đổi số và Chính phủ điện tử. Trên phương diện lý luận và thực tiễn, nội hàm của CPHĐPV được xây dựng trên tám nguyên tắc nền tảng: 1) *Ưu tiên phục vụ hơn kiểm soát* – Chính phủ lấy cung ứng DVC làm trung tâm, thay vì tập trung vào kiểm soát hành chính. 2) *Đề cao công bằng hơn hiệu quả* – Đảm bảo mọi công dân được tiếp cận DVC bình đẳng, không bị chi phối bởi yếu tố lợi ích kinh tế. 3) *Hài hòa giữa giá trị xã hội và hiệu quả công cụ* – DVC không chỉ được cung cấp theo tiêu chí hiệu suất mà còn phải phản ánh giá trị xã hội. 4) *Kết hợp giữa hợp tác và lòng tin* –

2) Điều 3, Luật Tổ chức Chính phủ 2015 (sửa đổi bổ sung 2019)

3) Thống kê của Chính phủ, cho đến tháng 08/2024, Việt Nam có 6.409 thủ tục hành chính.

4) Cả Liên minh Châu Âu, Hoa Kỳ và Anh đều có những định nghĩa tương tự với nhau.

5) Có ý kiến cho rằng khái niệm CPĐHPV được đưa ra vào năm 1938 học giả luật hành chính người Đức Ernst Forsthoff, nhưng cũng có quan điểm cho rằng thuật ngữ này xuất phát từ những năm 1990 và lần đầu tiên được giới thiệu và áp dụng bởi Trung Quốc.

Thiết lập mối quan hệ tin cậy giữa chính phủ, công dân và các bên liên quan trong quá trình thực hiện dịch vụ. 5) *Gắn kết giữa đạo đức và pháp luật* – Hệ thống pháp luật phải bảo đảm yếu tố đạo đức trong quản trị công, không chỉ đơn thuần mang tính cơ học hành chính. 6) *Bảo đảm sự thống nhất giữa linh hoạt và tính hợp lý của thủ tục hành chính* – Quy trình hành chính cần đơn giản hóa nhưng vẫn bảo đảm tính hợp pháp và kiểm soát được rủi ro. 7) *Quyền tự quyết hành chính đi kèm với ràng buộc trách nhiệm* – Sự phân quyền trong quản trị hành chính phải có cơ chế kiểm soát và bảo đảm tính trách nhiệm. 8) *Nâng cao năng lực tiên liệu và phản ứng* – Chính phủ phải có khả năng dự báo chính xác và ứng phó nhanh với các biến động chính trị, kinh tế và xã hội.

2.1.2. Vấn đề trong việc xây dựng chính phủ hướng đến phục vụ

Mặc dù được xem là một mô hình quản trị tiên tiến, CPHĐPV đặt ra những thách thức pháp lý đáng kể trong thực tiễn áp dụng. Trước hết, mô hình này đòi hỏi sự chuyển đổi từ tư duy quản lý hành chính truyền thống sang tư duy phục vụ công dân, điều này có thể gặp trở ngại trong hệ thống vốn vận hành theo nguyên tắc mệnh lệnh – phục tùng. Sự thay đổi này cũng đặt ra yêu cầu tái cấu trúc bộ máy hành chính, bởi nếu việc chuyển đổi không đảm bảo hiệu quả, nguy cơ quay lại mô hình quản lý tập trung là hoàn toàn có thể xảy ra, do tâm lý thận trọng của các cơ quan công quyền. Ở chiều ngược lại, thách thức không chỉ đến từ phía Nhà nước mà còn từ xã hội công dân, khi việc thay đổi nhận thức từ "yêu cầu dịch vụ" sang "được phục vụ" chưa đồng đều. Trong CPHĐPV, mức độ tham gia của công dân không chỉ quyết định hiệu quả quản trị mà còn là thước đo trách nhiệm giải trình của Chính phủ trước xã hội. Tuy nhiên, nếu các tổ chức xã hội chưa phát triển đầy đủ, chính phủ có thể phải gánh thêm trách nhiệm thúc đẩy sự tham gia này, tạo thêm áp lực trong quá trình thực thi mô hình.

Việc triển khai CPHĐPV đòi hỏi một cơ chế phân quyền hợp lý trong bộ máy hành chính, đồng thời yêu cầu áp dụng các chiến lược quản trị thích ứng nhằm đảm bảo tính linh hoạt trong vận hành. Tuy nhiên, mô hình này có thể đặt ra thách thức đối với tính ổn định và trách nhiệm giải trình của Chính phủ[6] vốn là những nguyên tắc cốt lõi trong quản trị công. Bên cạnh đó, việc phân quyền trong CPHĐPV có thể làm phát sinh sự không đồng nhất trong thực thi pháp luật và cung ứng DVC trên phạm vi toàn quốc, đặc biệt trong bối cảnh năng lực quản trị của các địa phương không đồng đều hoặc chịu ảnh hưởng từ lợi ích cục bộ. Chẳng hạn, trong quản lý chi tiêu ngân sách, chính quyền địa phương có thể ưu tiên phát triển cơ sở hạ tầng hơn là đầu tư vào DVC, hoặc tập trung khai thác lợi thế tài nguyên thay vì hướng đến mục tiêu phục vụ công dân. Điều này dẫn đến sự bất bình đẳng trong cung cấp DVC: các địa phương có nguồn lực mạnh có thể cung cấp dịch vụ chất lượng cao, trong khi những khu vực kém phát triển gặp nhiều hạn chế trong việc bảo đảm nhu cầu thiết yếu của người dân. Cần có khung pháp lý điều chỉnh chặt chẽ để cân bằng giữa tính tự chủ địa phương và trách nhiệm quản lý thống nhất của Nhà nước, nhằm đảm bảo công bằng trong tiếp cận DVC.

Việc thực thi CPHĐPV thường gắn liền với chiến lược chuyển giao DVC cho khu vực tư nhân thông qua các cơ chế như tư nhân hóa, hợp tác công - tư (PPP) và đấu thầu DVC. Tuy nhiên, quá trình này làm phân tán trách nhiệm cung cấp DVC của chính phủ, kéo theo nguy cơ suy giảm trách nhiệm giải trình nếu không có cơ chế giám sát phù hợp, dẫn đến hiện tượng "nhà nước rỗng" (hollow state). Việc tư nhân tham gia cung cấp DVC cũng đặt ra thách thức trong đảm bảo tính công bằng xã hội, khi nguy cơ phân biệt đối xử trong tiếp cận dịch vụ có thể xuất hiện, đặc biệt đối với nhóm người nghèo và nhóm yếu thế. Khủng hoảng điện tại bang California, Hoa Kỳ (2000–2001)[7] là minh chứng điển hình về rủi ro khi tư nhân hóa DVC, dẫn đến tình trạng độc quyền thao túng giá, làm suy giảm bản chất phục vụ công của ngành điện. Trường hợp tư nhân hóa hệ thống xe điện Melbourne (Úc) cho thấy khi thiếu cơ chế giám sát phù hợp, chất lượng dịch vụ có thể suy giảm nghiêm trọng, trong khi chính quyền địa phương

6) Trong cuộc khủng hoảng COVID-19 ở Hoa Kỳ, chính phủ liên bang áp dụng các biện pháp thích ứng linh hoạt với sự tham gia của nhiều cơ quan cấp bang. Tuy nhiên, do thiếu một cơ chế giám sát đồng bộ, một số bang thực thi chính sách giãn cách xã hội theo cách riêng, gây ra sự thiếu nhất quán và khó kiểm soát đại dịch trên phạm vi toàn quốc.

7) Việc tư nhân hóa ngành điện của Hòa Kỳ đã tạo điều kiện cho công ty Enron thao túng giá điện, khiến chi phí điện tăng vọt và gây ra khủng hoảng nghiêm trọng.

bị ràng buộc bởi hợp đồng, không thể can thiệp kịp thời để bảo vệ lợi ích công. Ngoài những vấn đề về chất lượng và trách nhiệm giải trình, việc bảo vệ tài sản công và dữ liệu công dân cũng đặt ra thách thức lớn khi Nhà nước không còn là chủ thể trực tiếp quản lý và cung cấp DVC. Nếu không có khung pháp lý chặt chẽ, sự can thiệp của khu vực tư nhân vào DVC có thể dẫn đến rủi ro mất kiểm soát, ảnh hưởng đến quyền lợi công dân và an ninh thông tin quốc gia.

2.2. Kinh nghiệm thực hiện chính phủ hướng đến phục vụ của các quốc gia trên thế giới

Các mô hình CPHĐPV của các quốc gia trên thế giới hiện nay đều rất đa dạng nhưng tựu chung lại đều dựa trên chuyển đổi số trong quản lý hành chính kết hợp với các chính sách quản lý khác nhau biến chính phủ hoạt động thành một nhà cung cấp dịch vụ chất lượng cao, đáp ứng tốt nhất nhu cầu của công dân [4, tr.13]. Đi kèm theo đó là những ưu điểm lẫn rủi ro thách thức mà các quốc gia luôn tìm kiếm phương hướng để hoàn thiện.

Singapore là ví dụ điển hình nhất cho việc một quốc gia áp dụng thành công mô hình CPHĐPV thông qua 03 trụ cột công nghệ: 1) Cổng dịch vụ công MyInfo & SingPass là hệ thống định danh số giúp công dân truy cập tất cả DVC mà không cần điền lại thông tin nhiều lần, hệ thống này cũng giúp chính phủ tự động cập nhật thông tin công dân, từ đó cung cấp dịch vụ trước khi người dân phải yêu cầu 2) Quản trị bằng AI & dữ liệu lớn giúp Chính phủ sử dụng AI để phân tích nhu cầu công dân và tối ưu hóa cung cấp dịch vụ, người dân cũng có thể đối thoại đa kênh 24/7 thông qua các trợ lý ảo và DVC trực tiếp 3) Chính phủ không giấy tờ khi các DVC đều số hóa, giảm tối đa thời gian và chi phí hành chính. Mức độ số hóa gần như tuyệt đối giúp Singapore giảm thiểu gánh nặng hành chính, tăng tính minh bạch và hạn chế tham nhũng, đồng thời cá nhân hóa DVC ở mức rất cao[8]. Tuy nhiên, do hệ thống hành chính tập trung dữ liệu sẽ dẫn đến rủi ro an toàn thông tin, không chỉ vậy, những ưu điểm của mô CPHĐPV Singapore chỉ có thể áp dụng cho các nước có quy mô dân số nhỏ[9], sẽ khó khăn nếu áp dụng cho các quốc gia có bộ máy hành chính cồng kềnh.

Đan Mạch là một điển hình khác thành công với mô hình CPHĐPV với cách tiếp cận sáng tạo. Quốc gia này áp dụng triết lý "Công dân là khách hàng" buộc Chính phủ phải cung cấp DVC theo tiêu chuẩn của khu vực tư nhân, nổi bật với chính sách của "No Wrong Door" (không có cửa sai) cho phép Công dân có thể tiếp cận bất kỳ cơ quan nào để được hướng dẫn đúng nơi để giải quyết vấn đề thay vì từ chối cung cấp DVC nếu tiếp cận sai cơ quan. Đan Mạch cũng xây dựng DVC tập trung vào trải nghiệm người dùng như các doanh nghiệp tư nhân khi tất cả quy trình hành chính đều được thiết kế thân thiện như ứng dụng thương mại điện tử[10]. Đặc thù tạo nên sự khác biệt của mô hình CPHĐPV của Đan Mạch là hệ thống "Trust-Based Governance" (Quản trị dựa trên niềm tin) thông qua việc tin tưởng rằng đa số công dân khai báo trung thực nên chính phủ giảm thiểu thủ tục hành chính, không yêu cầu quá nhiều giấy tờ, việc kiểm tra giấy tờ sẽ được thực hiện ngẫu nhiên. Tuy nhiên, cách tiếp cận dựa trên niềm tin này chỉ có thể thực hiện ở các quốc gia có tỷ lệ tham nhũng thấp[11] đi cùng với văn hóa trung thực người dân. Chính sách "Digital by Default" (công nghệ được mặc định) của Đan Mạch cũng buộc Chính phủ phải thiết kế DVC theo hướng ưu tiên công nghệ khi 90% DVC được thực hiện trực tuyến, giảm tối đa sự can thiệp hành chính; mặc dù vậy, hệ thống quá dựa vào công nghệ sẽ khiến khả năng tiếp cận của người dân lớn tuổi bị hạn chế, nhất là Đan Mạch là một quốc gia có tỷ lệ dân số già cao[12].

Mô hình CPHĐPV tại Canada không chỉ tập trung vào số hóa DVC mà còn đảm bảo rằng mọi công dân, bao gồm nhóm yếu thế, đều có quyền tiếp cận dịch vụ một cách dễ dàng. Hệ thống "Tell Us Once" (nói với chúng tôi một lần), cho phép công dân chỉ cần khai báo một lần, dữ liệu sẽ được cập nhật cho

8) Theo quy định của quỹ hưu trí Central Provident Fund của Singapore, khi một công dân đủ tuổi hưởng trợ cấp hưu trí, hệ thống sẽ tự động gửi thông báo và chuyển tiền mà không cần người dân phải nộp hồ sơ.

9) Theo dữ liệu của World Population Review, Singapore có quy mô dân số khoảng 6 triệu người, xếp thứ 115 về quy mô dân số trên thế giới năm 2024.

10) Trang web dịch vụ công Borger.dk của Đan Mạch được tối ưu để công dân có thể hoàn thành thủ tục trong vòng 5 phút.

11) Theo thống kê của Tổ chức Transparency, Đan Mạch thường xuyên dẫn đầu về đất nước có tỉ lệ tham nhũng thấp nhất.

12) Theo thống kê của cơ quan Thống kê Đan Mạch, quốc gia này có số lượng người trên 60 tuổi chiếm 25,7% dân số quốc gia.

tất cả các cơ quan chính phủ, giảm bớt thủ tục hành chính phức tạp. Không chỉ như vậy, quốc gia này duy trì DVC đa kênh, hỗ trợ trực tiếp với việc không buộc toàn bộ DVC phải số hóa mà vẫn duy trì trung tâm hỗ trợ trực tiếp và đường dây nóng, đảm bảo người cao tuổi, người khuyết tật và người không rành công nghệ vẫn được phục vụ. Chính phủ duy trì hệ thống dữ liệu mở, công dân có thể tra cứu thông tin DVC, giám sát ngân sách chính phủ và phản hồi về chất lượng dịch vụ. Mô hình này rất lý tưởng về mặt tổ chức nhưng sẽ có chi phí vận hành cao vì duy trì nhiều kênh phục vụ khác nhau, ngân sách cho DVC ở Canada cao hơn so với các nước tập trung số hóa như Singapore. Đồng thời Tốc độ cải cách chậm hơn các quốc gia như Đan Mạch hay Singapore do phải đảm bảo không bỏ rơi nhóm dân số nào dẫn đến quá trình triển khai các sáng kiến số mất nhiều thời gian.

2.3. Một số gợi ý cho Việt Nam trong việc áp dụng và thực hiện mô hình chính phủ hướng đến phục vụ

CPHĐPV đặt trọng tâm vào cải cách tư duy quản trị hành chính và hoạch định chính sách, thay vì chỉ tập trung vào tái cấu trúc bộ máy hoặc chuyển đổi số. Nghị quyết 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị đặt ra vấn đề thể chế là điều kiện tiên quyết để đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia – tất cả những yếu tố cấu thành cần thiết cho Việt Nam có thể áp dụng mô hình CPHĐPV. Hệ thống chính trị Việt Nam đang có một sự chuyển đổi mạnh mẽ để đáp ứng những yêu cầu khách quan của thời đại, chính vì lẽ đó, lựa chọn mô hình tiến bộ xu thế chung của các quốc gia phát triển như CPHĐPV là một điều tất yếu. Nhìn từ các mô hình quốc tế, thành công của CPHĐPV không chỉ dựa vào công nghệ mà còn phụ thuộc vào cơ chế pháp lý và sự đồng thuận xã hội. Việc áp dụng mô hình này không thể rập khuôn từ một quốc gia khác, mà cần chọn lọc các yếu tố phù hợp với bối cảnh thực tiễn của Việt Nam. Do đó, để áp dụng mô hình này tại Việt Nam, cần có những cải cách phù hợp với điều kiện thực tiễn:

2.3.1. Cần cải cách mô hình quản lý hành chính theo hướng xác định rõ vai trò của Nhà nước không chỉ với tư cách cơ quan quản lý, mà còn là đơn vị cung ứng dịch vụ công, đảm bảo điều kiện thuận lợi nhất cho công dân và doanh nghiệp

Theo đó, cần định hướng lại quyền tiếp cận DVC như một quyền hiến định của công dân. Cũng giống như quyền được sống, quyền tiếp cận thông tin, quyền an sinh - xã hội, quyền thụ hưởng các giá trị văn hóa, và quyền về môi trường, thì quyền tiếp cận DVC vốn là quyền tự nhiên của công dân cần được thủ hưởng như một thứ "dịch vụ" tất yếu trong đời sống hằng ngày.

2.3.2. Cần hoàn thiện pháp luật để tạo ra nền tảng cơ sở pháp lý vững chắc cho mô hình chính phủ hướng đến phục vụ

Hiện nay, Việt Nam chưa có văn bản quy phạm pháp luật định nghĩa rõ ràng về khái niệm "*dịch vụ công*" cũng như chưa có luật chuyên biệt về DVC, do vậy, cần đặt ra yêu cầu xây dựng luật về DVC dựa trên nguyên tắc lấy công dân làm trung tâm, đảm bảo sự tiếp cận đầy đủ và tiện lợi nhất và công bằng cho người dân.

2.3.3. Chính phủ hướng đến phục vụ dựa trên nền tảng chuyển đổi số và công nghệ thông tin

Mô hình chính phủ hướng đến phục vụ không thể tạo thành rào cản tiếp cận đối với những người già không quen thuộc với việc sử dụng công nghệ hoặc những người yếm thế trong xã hội không có cơ hội tiếp cận công nghệ. Do đó, cần đặt ra yêu cầu duy trì các DVC trực tiếp lẫn trực tuyến ở các khu vực có người già và người yếm thế trong giai đoạn đầu, sau đó cần có các chương trình phổ cập sử dụng công nghệ thông tin và thiết bị công nghệ thông tin tối thiểu để đảm bảo toàn bộ người dân có thể sử dụng dễ dàng. Ngoài ra, hệ thống DVC cần xây dựng trên nguyên tắc thân thiện với người dùng, tránh các thiết kế phức tạp, dễ gây nhầm lẫn.

2.3.4. Giá trị cốt lõi của chính phủ hướng đến phục vụ là đảm bảo phục vụ nhân dân một cách hiệu quả

Một Chính phủ phục vụ hiệu quả phải lấy mức độ hài lòng của công dân làm tiêu chí đánh giá chất lượng quản trị hành chính, thay vì chỉ dựa trên các chỉ số nội bộ. Cần xây dựng các bộ tiêu chí rõ ràng,

chính xác để đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với DVC, không chỉ hạn chế việc đánh giá ngay tại các cơ quan chức năng mà việc đánh giá này có thể tiến hành theo các chương trình cụ thể hoặc đánh giá xác suất ngẫu nhiên. Hiện nay, một số quốc gia đã ban hành bộ chỉ tiêu đánh gía nhân viên nhà nước thông qua mức độ hài lòng của người dân trực tiếp sử dụng DVC, đây cũng là mô hình cần được áp dụng.

2.3.5. Hướng đến Chính phủ phục vụ thì điều tất yếu cần chuyển dịch các chức năng có thể thay thế của hệ thống hành chính sang cho tư nhân thực hiện

Trong thời gian ban đầu chỉ bao gồm các dịch vụ phi thiết yếu như giao thông công cộng hay xử lý rác thải. Đi cùng với sự chuyển dịch này cần có cơ chế kiểm soát chặt chẽ đối với các vấn đề như 1) Chất lượng của DVC, 2) Sự công bằng trong cung cấp DVC, 3) Tính an toàn của dữ liệu công dân quốc gia, 4) Sự toàn vẹn của tài sản công và 5) Tính minh bạch, hợp pháp trong cung cấp DVC, đảm bảo trách nhiệm giải trình. Chỉ khi thực hiện được cơ chế kiểm soát chặt chẽ thì mới có thể mở rộng ra chuyển dịch cho tư nhân các dịch vụ thiết yếu trong quản lý hành chính.

3. Kết luận

Mô hình CPHĐPV là xu hướng tất yếu trong cải cách hành chính hiện đại, giúp nâng cao hiệu quả cung cấp DVC, tăng cường minh bạch và thúc đẩy sự tham gia của công dân vào quản trị nhà nước. Kinh nghiệm từ các quốc gia phát triển cho thấy, để triển khai thành công CPHĐPV, cần có sự kết hợp chặt chẽ giữa cải cách thể chế, ứng dụng công nghệ số và nâng cao chất lượng quản trị công. Đối với Việt Nam, quá trình chuyển đổi sang mô hình CPHĐPV đòi hỏi sự thay đổi tư duy quản trị, hoàn thiện khung pháp lý, đồng thời xây dựng các cơ chế giám sát chặt chẽ để đảm bảo trách nhiệm giải trình. Thành công của CPHĐPV tại Việt Nam không thể chỉ dựa vào công nghệ, mà quan trọng hơn là tinh thần phục vụ của bộ máy hành chính và sự tham gia chủ động của công dân. Một Chính phủ thực sự phục vụ là Chính phủ biết lắng nghe, thích ứng và không ngừng đổi mới vì lợi ích của nhân dân.

Tài liệu tham khảo

[1] Rousseau, Jean-Jacques (2004), *The Social Contract* (*Khế ước xã hội*), dịch bởi Maurice Cranston, Penguin Books.

[2] Chen, JianMei (2010), *Based on E-government to Build Service-oriented Government Management Model* (*Dựa trên Chính phủ điện tử để xây dựng mô hình quản trị Chính phủ định hướng phục vụ*), The Conference on Web Based Business Management, pp. 776-780.

[3] Li, Shuai; Foong SweeSim (2019), *The Path Choice of China's Service-Oriented Government Construction During the Social Transition* (*Lựa chọn con đường xây dựng chính phủ hướng đến phucụ vụ của Trung Quốc trong suốt quá trình chuyển đổi xã hội*), Advances in Social Science, Education and Humanities Research, volume 415, pp. 120-123.

[4] Chen Xiangrong (2004), *The Construction of Service-oriented Government Based on E-government (Xây dựng Chính phủ hướng đến phục vụ dựa trên Chính phủ điện tử),* Journals of Chengdu Institute of Administration, 12(5), pp. 13-15.