

ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ SỐ GẮN VỚI ĐỔI MỚI SÁNG TẠO NHẪM TĂNG CƯỜNG SỰ THAM GIA CỦA NGƯỜI DÂN TRONG XÂY DỰNG CHÍNH SÁCH CÔNG

NGUYỄN THỊ THU VÂN*

Bài viết nghiên cứu cơ sở lý luận về mối quan hệ giữa công nghệ số, đổi mới sáng tạo và sự tham gia của người dân trong xây dựng chính sách công; trên cơ sở đó, phân tích thực trạng ứng dụng công nghệ số gắn với đổi mới sáng tạo nhằm thúc đẩy dân chủ và nâng cao chất lượng xây dựng chính sách của Nhà nước trong bối cảnh chuyển đổi số quốc gia.

Từ khóa: Công nghệ số; đổi mới sáng tạo; sự tham gia của người dân; chính sách công.

This article examines the theoretical foundations of the relationship between digital technologies, innovation, and citizen participation in public policy-making. On that basis, it analyzes the current situation of applying digital technologies in association with innovation to promote democracy and improve the quality of state policy-making in the context of national digital transformation.

Keywords: Digital technologies; innovation; citizen participation; public policy.

NGÀY NHẬN: 08/12/2025

NGÀY PHẢN BIỆN, ĐÁNH GIÁ: 10/01/2026

NGÀY DUYỆT: 23/01/2026

DOI: <https://doi.org/10.59394/qlnn.360.2026.1404>

1. Đặt vấn đề

Chính sách công được hiểu là tập hợp các giải pháp của Nhà nước nhằm giải quyết một số vấn đề nảy sinh từ thực tiễn, hướng tới đạt được những mục tiêu nhất định, phù hợp với chủ trương, đường lối của Đảng và chính sách, pháp luật của Nhà nước¹. Trong mô hình quản trị quốc gia hiện đại, việc phát huy vai trò của các cơ quan nhà nước gắn với tăng cường sự tham gia của người dân vào quá trình xây dựng chính sách công có ý nghĩa đặc biệt quan trọng. Thông qua chính sách này, người dân nhận thức rõ hơn vị trí, vai trò xã hội cũng như quyền và nghĩa vụ

trong việc thực hiện quyền làm chủ, nâng cao trách nhiệm công dân, bảo đảm lợi ích chính đáng của công dân, góp phần ổn định, thúc đẩy công bằng xã hội.

Công nghệ số là tập hợp các ứng dụng công nghệ, như: điện toán đám mây, dữ liệu lớn (Big Data), trí tuệ nhân tạo (AI), Internet vạn vật (IoT), chuỗi khối... được ứng dụng rộng rãi trong các lĩnh vực của đời sống kinh tế - xã hội nhằm nâng cao năng suất, chất lượng và hiệu quả hoạt động². Việc ứng dụng

* PGS.TS, Học viện Hành chính và Quản trị công

công nghệ số mở ra những khả năng mới trong việc thu hút sự tham gia của người dân vào xây dựng chính sách công; đồng thời, tạo điều kiện thúc đẩy đổi mới sáng tạo thông qua các sáng kiến, phương thức đa dạng, thuận tiện và thực chất hơn. Theo đó, ứng dụng công nghệ số gắn với đổi mới sáng tạo trở thành hướng tiếp cận quan trọng, góp phần nâng cao chất lượng, tính minh bạch của quá trình hoạch định chính sách công và tạo nền tảng cho dân chủ trong quản trị công. Việc nghiên cứu làm rõ cơ sở lý luận và thực tiễn về mối quan hệ giữa công nghệ số, đổi mới sáng tạo và sự tham gia của người dân trong xây dựng chính sách công là cần thiết nhằm đề xuất một số giải pháp phù hợp cho Việt Nam trong bối cảnh chuyển đổi số hiện nay.

2. Lý thuyết về sự tham gia của người dân trong xây dựng chính sách công

Sáng kiến đối tác chính phủ mở (Open Government Partnership, 2011) là một trong những mô hình lý thuyết tiêu biểu về tăng cường sự tham gia của người dân trong bối cảnh chính phủ số. Theo Chiến lược quản trị điện tử của Liên minh châu Âu (EU), Sáng kiến đối tác chính phủ mở được cấu thành bởi ba trụ cột cơ bản: (1) Tài sản mở, bao gồm: dữ liệu, phần mềm, tiêu chuẩn kỹ thuật và khuôn khổ pháp lý cho phép mọi chủ thể trong xã hội truy cập, sử dụng, chỉnh sửa và tái phân phối; (2) Dịch vụ mở, thể hiện ở việc cung cấp các dịch vụ công trên nền tảng số; (3) Sự tham gia mở của toàn xã hội vào quá trình hoạch định chính sách công, bao gồm: các tổ chức xã hội, doanh nghiệp và từng công dân³. Cách tiếp cận này nhấn mạnh vai trò của minh bạch, trách nhiệm giải trình và sự tham gia rộng rãi của người dân trong quản trị công hiện đại.

Tiếp cận từ góc độ đổi mới sáng tạo trong khu vực công, Jiyao Chen, Richard M. Walker và Mohanbir Sawhney (2019) cho rằng, đổi

mới sáng tạo trong khu vực công không đơn thuần là sự sao chép mô hình từ khu vực tư nhân mà cần được xem xét trong mối liên hệ với các đặc thù của môi trường công, như: giá trị công cộng, tính đa chủ thể, quyền lực chính trị và trách nhiệm giải trình trước xã hội. Trên cơ sở đó, các tác giả xác định sáu nội dung cơ bản, gồm: (1) Đổi mới gắn với sứ mệnh của tổ chức công; (2) Đổi mới chính sách; (3) Đổi mới trong quản trị, thể hiện ở việc thay đổi cách thức tổ chức, quản lý nhân sự, phân quyền, ra quyết định và quy trình nội bộ nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động; (4) Đổi mới trong quan hệ đối tác thông qua việc mở rộng và điều chỉnh phương thức hợp tác với các chủ thể bên ngoài; (5) Đổi mới trong cung ứng dịch vụ công theo hướng đa dạng hóa mô hình, số hóa, đa kênh và cá nhân hóa; (6) Đổi mới gắn với sự tham gia của công dân vào quá trình đồng thiết kế, tham vấn, mở dữ liệu và khuyến khích các sáng kiến từ xã hội⁴. Cách tiếp cận này cho thấy, sự tham gia của người dân không chỉ là mục tiêu mà còn là động lực quan trọng thúc đẩy đổi mới sáng tạo trong khu vực công.

3. Thực trạng ứng dụng công nghệ số gắn với đổi mới sáng tạo trong tăng cường sự tham gia của người dân

3.1. Kết quả đạt được

Thứ nhất, về thể chế, Đảng và Nhà nước đã quan tâm ban hành nhiều chủ trương, đường lối và hệ thống chính sách, pháp luật nhằm tạo cơ sở cho việc ứng dụng công nghệ số trong quản trị quốc gia nói chung và xây dựng chính sách công nói riêng. Tiêu biểu là Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia, đây là văn kiện quan trọng thể hiện rõ định hướng và quyết tâm chính trị trong phát triển khoa học - công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số; cùng với đó là Nghị quyết số 66-NQ/TW ngày 30/4/2025

của Bộ Chính trị về đổi mới công tác xây dựng và thi hành pháp luật đáp ứng yêu cầu phát triển đất nước trong kỷ nguyên mới.

Hệ thống pháp luật Việt Nam, từ *Hiến pháp* đến các luật và văn bản dưới luật đã ghi nhận và bảo đảm quyền tham gia quản lý nhà nước của người dân. Theo đó, công dân có quyền tham gia quản lý nhà nước và xã hội, tham gia thảo luận, kiến nghị với cơ quan nhà nước về các vấn đề ở cơ sở, địa phương và trong phạm vi cả nước. Nhà nước có trách nhiệm tạo điều kiện để công dân thực hiện quyền này; đồng thời, bảo đảm công khai, minh bạch trong việc tiếp nhận và phản hồi ý kiến, kiến nghị của công dân. Gần với việc triển khai Chương trình chuyển đổi số quốc gia, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 244/QĐ-TTg ngày 05/02/2025 phê duyệt Đề án “*Ứng dụng công nghệ số trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về văn bản quy phạm pháp luật*”, qua đó, tạo khuôn khổ pháp lý và công cụ quan trọng để tăng cường sự tham gia của người dân trong xây dựng chính sách công.

Thứ hai, hạ tầng công nghệ số của Việt Nam có nhiều bước phát triển đáng kể, thể hiện rõ qua thứ hạng về phát triển chính phủ điện tử của Việt Nam. Trên nền tảng chuyển đổi số quốc gia⁵, nhiều ứng dụng công nghệ số đã được triển khai và sử dụng trong hoạt động của các cơ quan nhà nước, tạo điều kiện thuận lợi để người dân và tổ chức tham gia vào quá trình xây dựng chính sách công, cụ thể:

(1) Cổng Thông tin điện tử chính phủ, bộ, ngành, địa phương là điểm truy cập chính thức của các cơ quan nhà nước trên môi trường mạng, có chức năng liên kết, tích hợp các kênh thông tin, dịch vụ và ứng dụng. Cổng Thông tin điện tử cho phép tổ chức, cá nhân gửi câu hỏi, ý kiến trực tuyến; theo dõi tình trạng xử lý và nhận kết quả phản hồi; tham gia góp ý xây dựng pháp luật, thực thi

chính sách theo quy định của pháp luật. Đồng thời, người dân có thể đánh giá hoạt động cung cấp thông tin của cơ quan nhà nước về giao diện, nội dung, chất lượng và mức độ hỗ trợ. Toàn bộ các thông tin tương tác với tổ chức, cá nhân được công khai theo quy định, trung bình mỗi ngày có khoảng 10 triệu lượt người tiếp cận thông tin về hoạt động, chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Chính phủ và Thủ tướng Chính phủ thông qua Cổng Thông tin điện tử Chính phủ và các nền tảng liên kết⁶.

(2) Chuyên mục “Tham vấn chính sách” trên Cổng Thông tin điện tử của Chính phủ, bộ, ngành và địa phương là kênh lấy ý kiến nhân dân đối với các dự thảo văn bản quy phạm pháp luật. Chuyên mục đăng tải đầy đủ các dự thảo văn bản và tích hợp phần mềm góp ý, cho phép người dân trực tiếp gửi ý kiến đóng góp.

(3) Các nền tảng khảo sát, thu thập ý kiến của người dân như VNForM và hệ thống khảo sát trực tuyến được sử dụng để thu thập, tổng hợp ý kiến đánh giá của công dân, tổ chức và doanh nghiệp về việc thực hiện thủ tục hành chính cũng như các vấn đề kinh tế - xã hội. Thông qua các nền tảng này, cơ quan nhà nước đánh giá mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ công; đồng thời, thu thập ý kiến góp ý đối với các chính sách đã ban hành hoặc đang trong quá trình xây dựng. Các bảng hỏi khảo sát có thể được tích hợp trực tiếp vào từng dịch vụ công, từng nền tảng, qua đó, tiếp cận và thu thập thông tin đã được cá thể hóa đến từng người dân.

(4) Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân trên Cổng thông tin điện tử Chính phủ do Văn phòng Chính phủ quản lý, thực hiện chức năng tiếp nhận, xử lý và phản hồi các phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp liên quan đến cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính trong hoạt động sản xuất - kinh doanh và đời sống xã hội.

(5) Tài khoản Zalo Official Account do cơ quan nhà nước thiết lập và quản lý là kênh thông tin chính thức của cơ quan trên nền tảng mạng xã hội, được sử dụng để cung cấp thông tin, hướng dẫn và tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân.

(6) Trang Facebook do cơ quan nhà nước thiết lập và quản lý được sử dụng như kênh cung cấp thông tin chính thống, phản ánh tình hình kinh tế, chính trị, văn hóa - xã hội; đồng thời, hỗ trợ tư vấn, giải đáp câu hỏi, tiếp nhận phản ánh và kiến nghị của tổ chức, cá nhân liên quan đến hoạt động quản lý nhà nước.

(7) Cổng pháp luật quốc gia là kênh thông tin tổng hợp về chính sách, pháp luật, giới thiệu văn bản pháp luật mới, đóng vai trò như “cẩm nang pháp lý” trực tuyến. Đồng thời, cổng thực hiện chức năng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân và doanh nghiệp về văn bản quy phạm pháp luật; lấy ý kiến đối với các dự thảo văn bản; hỗ trợ pháp lý cho doanh nghiệp và trợ giúp pháp lý cho người dân; từng bước ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) để hỗ trợ tra cứu, giải đáp các vấn đề về pháp luật.

3.2. Một số hạn chế, bất cập

Mặc dù đạt được một số kết quả bước đầu trong việc ứng dụng công nghệ số nhằm tăng cường sự tham gia của người dân trong xây dựng chính sách công, song thực tiễn ở Việt Nam hiện nay vẫn còn không ít hạn chế. Trước hết, chưa có quy định cụ thể và thống nhất về quyền tham gia số của công dân trong quá trình xây dựng chính sách công.

Trên thực tế, mức độ khai thác các ứng dụng công nghệ số còn thấp, nhiều nền tảng chưa thu hút được sự tham gia thường xuyên và thực chất của tổ chức, cá nhân. Bên cạnh đó, việc tham gia góp ý của người dân và doanh nghiệp đối với các dự thảo văn bản quy phạm pháp luật còn hạn chế, dẫn đến tình trạng lấy ý kiến trong một số trường hợp mang tính hình thức, chưa phản ánh đầy đủ

tiếng nói và nhu cầu của xã hội; việc tham gia ý kiến của người dân, doanh nghiệp đối với các dự thảo văn bản pháp luật còn rất ít, nên việc lấy ý kiến đôi khi chỉ làm cho có, chứ chưa đi vào thực chất⁷.

4. Giải pháp tăng cường sự tham gia số của người dân trong xây dựng chính sách công

Một là, tăng cường thể chế hóa quyền tham gia số của công dân.

Cần sớm ban hành các quy định về quyền tham gia số của công dân như một bộ phận cấu thành của quyền tham gia quản lý Nhà nước, trong đó xác định rõ quyền, nghĩa vụ và cơ chế bảo đảm để người dân tham gia vào quá trình hoạch định, phản biện và giám sát chính sách công thông qua môi trường số. Nội dung này cần được quy định đầy đủ trong *Luật Chuyển đổi số*; đồng thời, cụ thể hóa bằng các văn bản dưới luật nhằm bảo đảm tính khả thi trong tổ chức thực hiện. Bên cạnh đó, cần quy định rõ trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước trong việc tiếp nhận, xử lý và phản hồi ý kiến của người dân, coi đây là yêu cầu bắt buộc trong quy trình hoạch định chính sách công. Việc hoàn thiện khuôn khổ pháp lý sẽ tạo cơ sở chuyển đổi từ hình thức “tham gia truyền thống” sang “tham gia số”, góp phần củng cố niềm tin của người dân đối với hoạt động xây dựng chính sách công.

Hai là, phát triển hạ tầng và nâng cao năng lực công nghệ số.

Nhà nước cần tập trung xây dựng và vận hành các nền tảng số thống nhất ở quy mô quốc gia để người dân có thể tham gia vào quá trình xây dựng chính sách công một cách thực chất, bình đẳng và an toàn. Các nền tảng cần được tích hợp, liên thông với hệ thống chính quyền điện tử và chính phủ số, bảo đảm dữ liệu được kết nối, chia sẻ và khai thác hiệu quả để người dân (ở cả vùng sâu, vùng xa) đều có khả năng tham gia chính sách thông qua môi trường số. Ngoài ra, cần

ban hành các tiêu chuẩn kỹ thuật và quy trình nghiệp vụ thống nhất trong tổ chức tham vấn chính sách trực tuyến, tránh tình trạng phân tán, chồng chéo và thiếu đồng bộ giữa các bộ, ngành và địa phương. Việc ứng dụng các nền tảng trực tuyến, như: cổng góp ý chính sách điện tử, Big Data và AI nhằm hỗ trợ tổng hợp, phân loại và phản hồi ý kiến của người dân một cách kịp thời, hỗ trợ cơ quan nhà nước trong việc nhận diện vấn đề chính sách và nâng cao chất lượng quyết định công.

Ba là, xây dựng cơ chế khuyến khích sự tham gia của người dân vào hoạt động xây dựng chính sách công.

Cần đẩy mạnh công tác tuyên truyền, đào tạo, bồi dưỡng nhằm nâng cao nhận thức và trình độ của người dân về công nghệ thông tin, công nghệ số và làm rõ vị thế, vai trò của công dân trong quản lý nhà nước. Trong quá trình này, cần phát huy vai trò của các tổ chức xã hội, đặc biệt là Đoàn Thanh niên và các lực lượng tình nguyện, thông qua việc tổ chức hướng dẫn kỹ năng số, hỗ trợ người dân tiếp cận và sử dụng các dịch vụ số do cơ quan nhà nước cung cấp, nhất là tại khu vực nông thôn, miền núi, vùng sâu, vùng xa.

Bên cạnh đó, cần tăng cường truyền thông và giáo dục công dân số thông qua việc xây dựng chương trình giáo dục công dân số toàn diện ở các cấp học và cơ sở đào tạo, lồng ghép các nội dung về đạo đức số, kỹ năng sử dụng công nghệ an toàn, trách nhiệm và văn hóa ứng xử trên không gian mạng. Đẩy mạnh truyền thông đại chúng trên các nền tảng số, như: mạng xã hội, báo điện tử, cổng thông tin chính phủ và truyền hình số; tổ chức các chiến dịch truyền thông cộng đồng như “Công dân số trách nhiệm”, “An toàn số cho mọi người”, với sự phối hợp giữa cơ quan quản lý nhà nước, doanh nghiệp công nghệ và các tổ chức xã hội. Đồng thời, phát triển các nền tảng học tập

trực tuyến, học liệu mở nhằm phổ biến kiến thức, kỹ năng và văn hóa số, tạo điều kiện cho người dân học tập suốt đời; khuyến khích doanh nghiệp công nghệ và tổ chức xã hội tham gia vào hoạt động giáo dục công dân số thông qua tài trợ chương trình, chia sẻ dữ liệu hoặc tổ chức các khóa học, cuộc thi trực tuyến về kỹ năng số an toàn.

Cùng với đó, cần thí điểm các nền tảng tham vấn chính sách mở với cơ chế phản hồi hai chiều. Việc xây dựng và vận hành thử nghiệm các cổng tham vấn chính sách trực tuyến cho phép người dân, doanh nghiệp và chuyên gia tham gia góp ý trực tiếp vào quá trình xây dựng và hoàn thiện chính sách nhằm góp phần nâng cao tính minh bạch và thực chất của hoạt động tham vấn. Trên cơ sở đó, thiết lập cơ chế phản hồi hai chiều rõ ràng, bảo đảm các ý kiến góp ý được tiếp nhận, tổng hợp, phân loại và phản hồi công khai. Việc ứng dụng công nghệ Big Data và AI trong phân tích ý kiến người dân sẽ giúp phát hiện kịp thời các vấn đề nổi bật, xu hướng xã hội quan tâm và đề xuất các khuyến nghị chính sách phù hợp. Đồng thời, cần thí điểm kết nối các nền tảng tham vấn chính sách với hệ thống chính quyền điện tử và chính phủ số, hình thành chu trình khép kín từ tiếp nhận ý kiến đến phản hồi và điều chỉnh chính sách.

Ngoài ra, cần thiết lập cơ chế ghi nhận và khen thưởng đối với các sáng kiến, ý tưởng chính sách có giá trị do công dân, tổ chức xã hội hoặc doanh nghiệp đề xuất. Việc xây dựng quỹ sáng kiến chính sách cộng đồng, tổ chức các cuộc thi và diễn đàn sáng kiến chính sách số nhằm phát hiện, tôn vinh và lan tỏa các mô hình hiệu quả góp phần khuyến khích người dân chủ động tham gia vào quản trị công. Cơ quan nhà nước cần đánh giá, lựa chọn và thử nghiệm các sáng kiến có tính khả thi để đưa vào thực tiễn điều hành; đồng thời, bảo đảm tính minh bạch và công bằng trong

xét chọn, khen thưởng, qua đó, hình thành văn hóa đổi mới sáng tạo và đồng kiến tạo chính sách trong không gian số.

Bốn là, thử nghiệm mô hình công chúng thông minh.

Cần nghiên cứu, thí điểm và từng bước thể chế hóa các mô hình huy động trí tuệ xã hội như mô hình công chúng thông minh trong xây dựng chính sách công, đây là mô hình tạo ra sản phẩm, thu thập thông tin hoặc ý kiến từ một nhóm người gửi dữ liệu của mình thông qua Internet, mạng xã hội hoặc ứng dụng thông minh. Theo đó, cơ quan nhà nước có thể công khai các vấn đề chính sách cần giải quyết trên các nền tảng số và huy động sự tham gia đề xuất giải pháp từ cộng đồng xã hội, gắn với cơ chế lựa chọn, ghi nhận và khen thưởng phù hợp⁸. Việc thí điểm các mô hình này cần được đặt trong khuôn khổ pháp lý rõ ràng, bảo đảm minh bạch, công bằng và trách nhiệm giải trình, qua đó, khai thác hiệu quả nguồn lực trí tuệ xã hội và thúc đẩy văn hóa đồng kiến tạo chính sách trong quản trị công hiện đại.

5. Kết luận

Ứng dụng công nghệ số gắn với đổi mới sáng tạo là xu hướng tất yếu trong quá trình hiện đại hóa quản trị công và mở rộng dân chủ ở Việt Nam hiện nay. Việc tạo điều kiện để người dân tham gia vào quá trình xây dựng chính sách công thông qua các nền tảng số minh bạch, thân thiện và an toàn không chỉ góp phần nâng cao chất lượng hoạch định chính sách mà còn khẳng định vai trò chủ thể của người dân trong quản trị quốc gia.

Tăng cường sự tham gia số của người dân không đơn thuần là giải pháp mang tính kỹ thuật mà là yêu cầu của sự chuyển đổi tư duy và văn hóa quản trị theo hướng lấy người dân làm trung tâm. Đây cũng là cơ sở quan trọng để xây dựng Nhà nước pháp quyền xã hội chủ nghĩa kiến tạo, liêm chính, hiện đại và

hành động vì Nhân dân, đáp ứng yêu cầu phát triển đất nước trong bối cảnh chuyển đổi số và hội nhập quốc tế sâu rộng□

Chú thích:

1. Quốc hội (2025). *Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2025*.
2. Thủ tướng Chính phủ (2020). *Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 về chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2030, tầm nhìn 2045*.
3. Vũ Công Giao, Nguyễn Quang Nam (2016). *Nghiên cứu về khả năng tham gia sáng kiến đổi tác chính phủ mở (OGP) của Việt Nam*.
4. Chen, J., Walker, R. M., & Sawhney, M. (2019). *Public service innovation: a typology*. *Public Management Review*, 22(11), 1674 - 1695. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1588356>
5. Bộ Khoa học và Công nghệ (2024). *Báo cáo chuyển đổi số quốc gia năm 2024*.
6. *Sức bật tuổi 19 và công cụ chiến lược của Chính phủ*. <https://baochinhphu.vn>, ngày 10/01/2025.
7. *Đa dạng hình thức lấy ý kiến*. <https://dai-bieunhandan.vn>, ngày 18/6/2021.

Tài liệu tham khảo

1. Bộ Chính trị (2024). *Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia*.
2. Bộ Chính trị (2025). *Nghị quyết số 66-NQ/TW ngày 30/4/2025 về đổi mới công tác xây dựng và thi hành pháp luật đáp ứng yêu cầu phát triển đất nước trong kỷ nguyên mới*.
3. Thủ tướng Chính phủ (2025). *Quyết định số 244/QĐ-TTg ngày 05/02/2025 phê duyệt Đề án “Ứng dụng công nghệ số trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về văn bản quy phạm pháp luật”*.
4. Mulgan, G. (2007). *Ready or Not? Taking Innovation in the Public Sector Seriously*. NESTA.
5. Hartley, J. (2005). *Innovation in governance and public services: Past and present*. *Public Money & Management*, 25(1), 27-34. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9302.2005.00447.x>
7. OECD. (2019). *Going Digital: Shaping Policies, Improving Lives*. Paris: OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264312012-en>