

BẢO ĐẢM QUYỀN TIẾP CẬN CÔNG LÝ KHI CHUYỂN ĐỔI SỐ TRONG HOẠT ĐỘNG HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

HÀ LÊ THÀNH TRUNG*

Bài viết phân tích mối quan hệ biện chứng giữa chuyển đổi số trong hoạt động hành chính nhà nước và quyền tiếp cận công lý của công dân. Trên cơ sở làm rõ cơ sở lý luận và thực trạng pháp luật, bài viết chỉ ra những thành tựu đã đạt được; đồng thời nêu những hạn chế, bất cập trong việc bảo đảm quyền tiếp cận công lý khi chuyển đổi số trong hoạt động hành chính nhà nước. Từ đó, đề xuất giải pháp hoàn thiện chính sách, pháp luật nhằm bảo đảm nguyên tắc “không để ai bị bỏ lại phía sau” trong hoạt động hành chính nhà nước của quá trình chuyển đổi số.

Từ khóa: Quyền tiếp cận công lý; chuyển đổi số; hoạt động hành chính nhà nước; dịch vụ công trực tuyến; khoảng cách số.

This article analyzes the dialectical relationship between digital transformation in state administrative activities and citizens' right of access to justice. By clarifying the theoretical foundations, legal framework, and practical implementation, the article highlights the achievements and limitations in ensuring access to justice during the digital transformation of public administration. On that basis, it proposes solutions to improve policies and laws to uphold the principle of “leaving no one behind” in state administrative activities during the digital transformation.

Keywords: Access to justice; digital transformation; state administrative activities; online public services; digital divide.

NGÀY NHẬN: 21/11/2025 NGÀY PHẢN BIỆN, ĐÁNH GIÁ: 05/3/2026 NGÀY DUYỆT: 18/3/2026

DOI: <https://doi.org/10.59394/qlnn.362.2026.1455>

1. Đặt vấn đề

Chuyển đổi số trong hoạt động hành chính nhà nước không chỉ nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý điều hành của bộ máy nhà nước mà còn hướng tới mục tiêu phục vụ người dân và doanh nghiệp ngày càng tốt hơn. Việt Nam đã đạt được nhiều thành tựu to lớn trong cung cấp dịch vụ công trực tuyến, góp phần thực hiện thành công chuyển đổi số trong hoạt động hành chính

nhà nước. Tuy nhiên, bên cạnh những thành tựu, quá trình chuyển đổi số trong hoạt động hành chính nhà nước cũng đặt ra nhiều thách thức về bảo đảm quyền con người, đặc biệt là quyền tiếp cận công lý của công dân. Bài viết nhận diện mối quan hệ giữa quyền tiếp cận công lý và chuyển đổi số trong hoạt động hành chính nhà nước - một khía cạnh

* ThS, Bộ Khoa học và Công nghệ

còn ít được đề cập trong các công trình nghiên cứu hiện nay; đồng thời, đề xuất giải pháp mang tính khả thi nhằm bảo đảm nguyên tắc công bằng kỹ thuật số.

2. Cơ sở lý luận về quyền tiếp cận công lý và chuyển đổi số trong hoạt động hành chính nhà nước

2.1. Quyền tiếp cận công lý và chuyển đổi số trong hoạt động hành chính nhà nước

Tiếp cận công lý là một khái niệm có nhiều cách hiểu và tiếp cận khác nhau. Theo nghĩa hẹp, tiếp cận công lý, chủ yếu giới hạn trong các hoạt động tố tụng thuộc hệ thống tư pháp. Theo đó, tiếp cận công lý, có thể hiểu là quyền tiếp cận các cơ chế về thủ tục và nội dung trong xã hội nhằm bảo đảm để mọi công dân đều có cơ hội được tiếp cận, tìm kiếm sự khắc phục, bồi thường từ hệ thống tư pháp khi các quyền pháp lý của họ bị vi phạm. Theo nghĩa rộng, tiếp cận công lý không chỉ giới hạn ở quyền tiếp cận với tòa án và các cơ quan tư pháp khi có vi phạm xảy ra mà nội hàm của khái niệm này, bao gồm cả việc tiếp cận đến các trật tự chính trị và việc hưởng lợi từ sự phát triển kinh tế, xã hội của quốc gia¹.

Trong Tuyên ngôn Quốc tế Nhân quyền năm 1948 và Công ước Quốc tế về các quyền Dân sự và Chính trị năm 1966, quy định: mọi người đều có quyền được bình đẳng trước pháp luật và được pháp luật bảo vệ như nhau. Chương trình Phát triển Liên Hợp quốc (UNDP) định nghĩa quyền tiếp cận công lý là khả năng của mọi người, đặc biệt là những người nghèo và các nhóm yếu thế, có thể tìm kiếm và đạt được sự bảo vệ quyền lợi hợp pháp của mình thông qua các thể chế tư pháp chính thống hoặc không chính thống, phù hợp với các chuẩn mực nhân quyền².

Theo cách tiếp cận của UNDP, nền tảng của tiếp cận công lý là khuôn khổ các quyền và nghĩa vụ công dân (sự bảo vệ pháp lý) và khuôn khổ thiết chế cho phép tất cả mọi

người có thể vận dụng hoặc được trợ giúp để có được sự đền bù/ khắc phục cho những bất công/thiệt hại mà mình phải gánh chịu. UNDP gọi đó là khả năng cung cấp sự đền bù hoặc sự khắc phục (capacity to provide justice remedies)³. Tuy nhiên, những hệ thống, cơ chế này vẫn chưa đủ. Để có thể đạt được một giải pháp công bằng cho những bất công/thiệt hại, người dân cần phải có sự hiểu biết cũng như khả năng theo đuổi tiến trình giải quyết vụ việc. Khía cạnh thứ ba này được UNDP gọi là khả năng đòi hỏi sự đền bù/ khắc phục (capacity to demand justice remedies) của quần chúng⁴.

Về mặt lý luận, quyền tiếp cận công lý bao gồm các yếu tố cấu thành sau: (1) Khả năng tiếp cận về mặt địa lý, kinh tế, thông tin và ngôn ngữ; (2) Tính công bằng, bảo đảm không phân biệt đối xử trên cơ sở chủng tộc, giới tính, tôn giáo, tuổi tác, khả năng kinh tế hay bất kỳ đặc điểm cá nhân nào; (3) Tính hiệu quả, các vấn đề của công dân được giải quyết kịp thời, đúng pháp luật; (4) Trách nhiệm giải trình, hoạt động của cơ quan nhà nước phải minh bạch, có thể giám sát và kiểm tra được.

Trong hoạt động hành chính nhà nước, chuyển đổi số thể hiện ở các hình thức: dịch vụ công trực tuyến (từ mức độ 1 đến mức độ 4 - toàn trình), cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và các cơ sở dữ liệu chuyên ngành được kết nối chia sẻ, hệ thống định danh điện tử, chữ ký số, tố tụng hành chính điện tử...

2.2. Mối quan hệ biện chứng giữa chuyển đổi số trong hoạt động hành chính và quyền tiếp cận công lý

Chuyển đổi số trong hoạt động hành chính nhà nước tác động đến quyền tiếp cận công lý theo hai chiều:

Thứ nhất, chuyển đổi số trong hoạt động hành chính nhà nước tạo ra nhiều cơ hội nâng cao quyền tiếp cận công lý: (1) Phá bỏ rào cản địa lý, công dân ở bất kỳ đâu cũng có

thể tiếp cận dịch vụ hành chính công mà không cần đến tận cơ quan nhà nước; (2) Giảm thời gian, chi phí, việc thực hiện thủ tục trực tuyến giúp tiết kiệm thời gian di chuyển, chi phí đi lại; (3) Tăng tính minh bạch, công dân có thể theo dõi tiến độ xử lý hồ sơ, giảm tiêu cực, tham nhũng; (4) Cải thiện chất lượng dịch vụ công, hệ thống dịch vụ công trực tuyến hoạt động 24/7, không bị ảnh hưởng bởi thời gian hành chính hay thái độ phục vụ của cán bộ.

Thứ hai, chuyển đổi số trong hoạt động hành chính nhà nước cũng đặt ra những thách thức đối với quyền tiếp cận công lý. Vấn đề “khoảng cách số” không phải ai cũng có điều kiện tiếp cận Internet, sở hữu thiết bị số hoặc có kỹ năng sử dụng công nghệ. Người cao tuổi, người khuyết tật, người ở vùng sâu, vùng xa, người nghèo, người dân tộc thiểu số thường gặp nhiều rủi ro bị “bỏ lại phía sau”.

Rủi ro về bảo mật thông tin cá nhân. Việc số hóa dữ liệu, đặc biệt là dữ liệu nhạy cảm, tạo ra nguy cơ bị tấn công mạng, rò rỉ thông tin, ảnh hưởng đến quyền riêng tư của công dân. Nguy cơ “phân biệt đối xử thuật toán”. Khi sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI) trong việc ra quyết định hành chính nếu không được thiết kế cẩn thận, hệ thống có thể tái tạo hoặc khuếch đại các định kiến có sẵn. Vấn đề trách nhiệm giải trình khi hệ thống tự động hóa, như: quyết định do máy móc đưa ra, trách nhiệm pháp lý thuộc về ai?

Như vậy, mối quan hệ giữa chuyển đổi số trong hoạt động hành chính nhà nước và quyền tiếp cận công lý là mối quan hệ biện chứng. Chuyển đổi số trong hoạt động hành chính nhà nước là công cụ, phương tiện để nâng cao chất lượng phục vụ Nhân dân nhưng nếu không được thực hiện đúng cách, nó có thể trở thành rào cản mới, tạo ra bất bình đẳng. Theo đó, pháp luật và chính sách về chuyển đổi số trong hoạt động hành chính nhà nước cần bảo đảm nguyên tắc “thiết kế

phổ quát” dịch vụ số phải được thiết kế sao cho tất cả mọi người, kể cả người khuyết tật, đều có thể sử dụng và nguyên tắc “không để ai bị bỏ lại phía sau”, luôn duy trì các kênh tiếp cận thay thế cho những ai chưa sẵn sàng với công nghệ số.

3. Thực tiễn bảo đảm quyền tiếp cận công lý khi chuyển đổi số trong hoạt động hành chính nhà nước

3.1. Khung pháp lý hiện hành

Về khung pháp lý bảo đảm quyền tiếp cận công lý. *Hiến pháp* năm 2013 là căn cứ pháp lý tối cao bảo đảm quyền tiếp cận công lý, thông qua Điều 16 quy định: “Mọi người đều bình đẳng trước pháp luật”; Điều 25 quy định quyền tự do ngôn luận, tự do báo chí, tiếp cận thông tin; Điều 30 quy định: “Mọi người có quyền khiếu nại, tố cáo... Người bị thiệt hại có quyền được bồi thường thiệt hại về vật chất, tinh thần và phục hồi danh dự”... Các quy định này tạo nền tảng hiến định cho quyền tiếp cận công lý trong mọi hình thức, kể cả trong môi trường số.

Ngoài các điều khoản của *Hiến pháp* năm 2013, pháp luật Việt Nam còn có các quy định cụ thể tại *Bộ luật Tố tụng hành chính* năm 2015 (quy định quyền khởi kiện, quyền được xét xử công khai, công bằng, đặc biệt là quy định về việc gửi, nhận đơn khởi kiện, tài liệu, chứng cứ và cấp, tổng đạt, thông báo văn bản tố tụng hành chính bằng phương tiện điện tử đã nhấn mạnh tinh thần chuyển đổi số), *Luật Khiếu nại* năm 2011, *Luật Tố cáo* năm 2018, *Luật Trợ giúp pháp lý* năm 2017.

Về hành lang pháp lý điều chỉnh chuyển đổi số trong hoạt động hành chính nhà nước, bao gồm: *Luật Giao dịch điện tử* năm 2023; *Luật An toàn thông tin mạng* năm 2018; Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 28/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Nghị định số 130/2018/NĐ-CP ngày 27/9/2018 về chữ ký số và dịch vụ chứng

thực chữ ký số (sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 48/2024/NĐ-CP ngày 09/5/2024); Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 17/4/2023 về bảo vệ dữ liệu cá nhân; Nghị định số 137/2024/NĐ-CP ngày 23/10/2024 về giao dịch điện tử của cơ quan nhà nước và gần đây nhất là *Luật Dữ liệu* năm 2024.

Nghị định số 45/2020/NĐ-CP về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử là văn bản quan trọng nhất điều chỉnh việc số hóa dịch vụ hành chính công và có một số quy định quan trọng về bảo đảm quyền tiếp cận công lý. Điều 6 quy định các hành vi không được làm của cán bộ, công chức, viên chức. Khoản 4 Điều 4 quy định nguyên tắc: “Không yêu cầu tổ chức, cá nhân khai, nộp lại những dữ liệu mà cơ quan thực hiện thủ tục hành chính đang quản lý hoặc đã được cơ quan nhà nước khác sẵn sàng chia sẻ” - đây chính là nguyên tắc “chỉ khai một lần” nhằm giảm phiền hà cho người dân, doanh nghiệp.

Như vậy, Việt Nam đã có một khung pháp lý tương đối đầy đủ điều chỉnh cả về quyền tiếp cận công lý và chuyển đổi số trong hoạt động hành chính nhà nước. Tuy nhiên, khi xem xét dưới góc độ bảo đảm quyền tiếp cận công lý trong bối cảnh chuyển đổi số, có thể nhận thấy một số hạn chế, như: thiếu sự kết nối, tương thích giữa hai nhóm văn bản. Các văn bản về quyền tiếp cận công lý chưa đề cập đầy đủ đến bối cảnh số hóa; trong khi các văn bản về chuyển đổi số trong hoạt động hành chính nhà nước chủ yếu tập trung vào khía cạnh kỹ thuật, quy trình, tiêu chuẩn mà ít đề cập đến nghĩa vụ của cơ quan nhà nước trong việc bảo đảm tính công bằng, bình đẳng khi triển khai dịch vụ số.

Chưa có quy định cụ thể về các biện pháp hỗ trợ nhóm yếu thế (người cao tuổi, người khuyết tật, người ở vùng sâu, vùng xa) trong việc tiếp cận dịch vụ công số hóa. Quy định về trách nhiệm pháp lý, cơ chế bồi thường khi công dân bị thiệt hại do lỗi của hệ thống số

(sự cố kỹ thuật, lộ lọt dữ liệu, quyết định sai của hệ thống tự động) chưa rõ ràng, đầy đủ.

3.2. Những kết quả đạt được

Việt Nam đã đạt được nhiều thành tựu đáng ghi nhận trong chuyển đổi số trong hoạt động hành chính nhà nước. Theo Báo cáo đánh giá chính phủ điện tử của Liên Hợp quốc năm 2024, Việt Nam xếp thứ 71/193 quốc gia, tăng 15 bậc so với năm 2022. Cổng Dịch vụ công quốc gia đã tích hợp, cung cấp gần 4.475 dịch vụ công trực tuyến, chiếm 70,8% tổng số thủ tục hành chính và đồng bộ hơn 382 triệu hồ sơ trạng thái xử lý, tăng 82,5 triệu so với năm 2023⁵. Ứng dụng VNeID đã có hơn 70 triệu người đăng ký sử dụng, trong đó 100% người dân sử dụng VneID để đăng nhập dịch vụ công trực tuyến (năm 2024). Mức độ hài lòng của người dân về giải quyết thủ tục hành chính tăng từ 90% năm 2022 lên 93% năm 2024⁶.

Nhiều địa phương đã triển khai các mô hình sáng tạo. Hà Nội triển khai “Đại lý dịch vụ công trực tuyến” tại hệ thống bưu điện, ngân hàng, theo nguyên tắc “3 phi - 2 không”: phi địa giới, phi trung gian, phi vật chất, không cửa hành chính, không hồ sơ giấy⁷. TP. Hồ Chí Minh xây dựng Trung tâm Hành chính công thông minh với hệ thống tích hợp đa dịch vụ. Các tỉnh miền núi, như: Lai Châu, Cao Bằng triển khai dịch vụ di động, mang dịch vụ công đến tận bản, làng vùng sâu, vùng xa.

3.3. Những hạn chế, bất cập

Thứ nhất, mặc dù tỷ lệ sử dụng Internet ở Việt Nam đạt khoảng 76% dân số nhưng chênh lệch giữa thành thị và nông thôn, giữa các nhóm tuổi vẫn còn đáng kể. Người cao tuổi (chiếm khoảng 12% dân số) thường gặp khó khăn trong việc sử dụng thiết bị số, ứng dụng trực tuyến. Theo khảo sát của Bộ Thông tin và Truyền thông năm 2023, chỉ có 32% người trên 60 tuổi biết sử dụng smartphone, và tỷ lệ này còn thấp hơn ở vùng nông thôn⁸. Người khuyết tật, đặc biệt là người khiếm thị, khiếm thính cũng gặp rất nhiều trở ngại khi

các trang web, ứng dụng không được thiết kế theo tiêu chuẩn tiếp cận quốc tế.

Thứ hai, về chất lượng dịch vụ số, nhiều hệ thống còn chưa thực sự thân thiện với người dùng. Giao diện phức tạp, hướng dẫn không rõ ràng. Chưa có đủ các phiên bản đa ngôn ngữ cho đồng bào dân tộc thiểu số. Hệ thống thường xuyên gặp lỗi kỹ thuật, quá tải vào giờ cao điểm. Việc xác thực điện tử đôi khi gây khó khăn cho người dùng không thành thạo công nghệ. Một số thủ tục vẫn phải thực hiện “chạy song song” giữa trực tuyến và trực tiếp, gây phiền hà cho người dân và doanh nghiệp.

Thứ ba, vấn đề bảo mật, an toàn thông tin vẫn là mối lo ngại. Những năm gần đây đã xảy ra một số vụ việc lộ, lọt thông tin cá nhân từ các cơ sở dữ liệu của cơ quan nhà nước. Cơ chế xử lý vi phạm, bồi thường thiệt hại khi xảy ra sự cố chưa rõ ràng. Người dân chưa có niềm tin tuyệt đối vào tính bảo mật của hệ thống.

Thứ tư, năng lực của đội ngũ công chức chưa đáp ứng yêu cầu. Tư duy lấy công nghệ làm trung tâm thay vì lấy người dân làm trung tâm vẫn còn phổ biến. Thiếu chính sách đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng số cho cả công chức và người dân một cách có hệ thống.

4. Một số giải pháp

Một là, hoàn thiện thể chế.

(1) Sớm ban hành *Luật Chuyển đổi số* cùng với các văn bản hướng dẫn thi hành. *Luật* cần quy định rõ: (1) Nghĩa vụ của cơ quan nhà nước phải bảo đảm quyền tiếp cận công lý cho mọi công dân khi triển khai dịch vụ số; (2) Quyền của công dân được lựa chọn hình thức giao dịch (trực tuyến hoặc trực tiếp); (3) Trách nhiệm của Nhà nước trong việc hỗ trợ nhóm yếu thế; (4) Cơ chế bồi thường, xử lý vi phạm khi xảy ra sự cố.

(2) Sửa đổi, bổ sung các luật có liên quan. *Luật Tổ chức Chính phủ* cần bổ sung trách nhiệm của Chính phủ trong việc bảo đảm quyền tiếp cận công lý khi số hóa dịch vụ

hành chính. *Luật Tố tụng hành chính* cần quy định cụ thể về tố tụng điện tử song song với tố tụng truyền thống, quyền lựa chọn của đương sự. *Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo* cần bổ sung quy định về tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo qua kênh điện tử nhưng vẫn bảo đảm quyền được hỗ trợ, hướng dẫn.

(3) Ban hành các nghị định, thông tư hướng dẫn cụ thể về tiêu chuẩn tiếp cận. Quy định chi tiết về thiết kế giao diện, chức năng hỗ trợ cho người khuyết tật (phần mềm đọc màn hình, phóng to chữ, phụ đề video, ngôn ngữ ký hiệu...). Quy chuẩn về tính thân thiện, dễ sử dụng của các trang web, ứng dụng dịch vụ công. Tiêu chí đánh giá, nghiệm thu hệ thống phải bao gồm yếu tố bảo đảm quyền tiếp cận.

Hai là, xây dựng cơ chế, chính sách hỗ trợ đặc thù.

(1) Chính sách hỗ trợ người cao tuổi. Tổ chức các lớp đào tạo kỹ năng số miễn phí tại cộng đồng, câu lạc bộ người cao tuổi. Bố trí “trợ giúp viên số” tại các điểm tiếp nhận hồ sơ, trung tâm hành chính công để hướng dẫn, hỗ trợ người cao tuổi thực hiện thủ tục trực tuyến. Duy trì kênh tiếp nhận hồ sơ truyền thống song song (ít nhất đến năm 2030) để người cao tuổi không bị “ép buộc” chuyển sang dịch vụ số.

(2) Chính sách hỗ trợ người khuyết tật. Phát triển các tính năng hỗ trợ đặc thù, như: phần mềm đọc màn hình cho người khiếm thị, phụ đề và ngôn ngữ ký hiệu cho người khiếm thính, giao diện đơn giản hóa cho người khuyết tật trí tuệ. Hỗ trợ thiết bị (máy tính, smartphone, phần mềm chuyên dụng) cho người khuyết tật có hoàn cảnh khó khăn. Thành lập đường dây nóng hỗ trợ riêng cho người khuyết tật.

(3) Chính sách hỗ trợ vùng sâu, vùng xa, vùng dân tộc thiểu số. Đầu tư hạ tầng Internet băng thông rộng, bảo đảm kết nối ổn định. Mở rộng mô hình “Đại lý dịch vụ công” tại hệ thống bưu điện, ngân hàng chính sách xã hội ở xã, bản, làng. Triển khai

xe lưu động cung cấp dịch vụ hành chính công đến tận nơi vào dịp chợ phiên, ngày hội văn hóa. Phát triển giao diện đa ngôn ngữ (tiếng dân tộc thiểu số) cho các dịch vụ công trọng yếu.

(4) Chính sách hỗ trợ người nghèo. Miễn phí hoặc hỗ trợ chi phí kết nối Internet, thiết bị khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Cung cấp dịch vụ trợ giúp pháp lý miễn phí trong môi trường số, bao gồm cả hỗ trợ kỹ thuật và tư vấn pháp lý.

Ba là, nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến.

(1) Cải thiện trải nghiệm người dùng (UX/UI). Thiết kế giao diện đơn giản, trực quan, nhất quán trên các nền tảng. Cung cấp hướng dẫn chi tiết bằng video, infographic, không chỉ văn bản. Xây dựng hệ thống chatbot AI để hỗ trợ người dùng 24/7. Cho phép người dùng lưu nháp, tiếp tục thực hiện thủ tục sau khi tạm dừng.

(2) Tăng cường an ninh, bảo mật. Áp dụng các tiêu chuẩn quốc tế về an toàn thông tin mạng. Mã hóa dữ liệu, xác thực đa yếu tố. Kiểm toán an ninh mạng định kỳ, test xâm nhập để phát hiện lỗ hổng. Xây dựng cơ chế phản ứng nhanh khi xảy ra sự cố, bảo đảm minh bạch, kịp thời thông báo cho công dân. Quy định rõ trách nhiệm bồi thường thiệt hại khi dữ liệu cá nhân bị lộ, lọt do lỗi của cơ quan nhà nước.

Bốn là, nâng cao năng lực thực thi.

(1) Đào tạo, bồi dưỡng công chức. Xây dựng chương trình đào tạo bắt buộc về kỹ năng số, xử lý hồ sơ điện tử cho toàn bộ đội ngũ công chức. Đào tạo chuyên sâu về quyền con người, quyền tiếp cận công lý để nâng cao nhận thức. Bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp, hỗ trợ công dân, đặc biệt là nhóm yếu thế. Xây dựng văn hóa phục vụ, lấy Nhân dân làm trung tâm, không chỉ lấy công nghệ làm trung tâm.

(2) Tăng cường giám sát, đánh giá. Thực hiện khảo sát mức độ hài lòng, đánh giá tác

động xã hội định kỳ, trong đó chú trọng lấy ý kiến của nhóm yếu thế. Xây dựng hệ thống chỉ số đánh giá chất lượng dịch vụ công trực tuyến bao gồm cả tiêu chí về khả năng tiếp cận, tính công bằng. Công khai kết quả đánh giá, xếp hạng các bộ, ngành, địa phương để tạo động lực cạnh tranh tích cực. Thanh tra, kiểm tra việc thực hiện nghĩa vụ bảo đảm quyền tiếp cận công lý của cơ quan nhà nước trong chuyển đổi số trong hoạt động hành chính nhà nước.

5. Kết luận

Chuyển đổi số trong hoạt động hành chính nhà nước vừa mang lại cơ hội nâng cao hiệu quả quản lý, vừa đặt ra thách thức đối với việc bảo đảm quyền tiếp cận công lý - một quyền cơ bản của con người. Khoảng cách số vẫn là rào cản lớn đối với người cao tuổi, người khuyết tật và người ở vùng sâu, vùng xa. Để khắc phục, cần chuyển biến mạnh mẽ về nhận thức: chuyển đổi số phải lấy con người làm trung tâm, bảo đảm nguyên tắc “không để ai bị bỏ lại phía sau” □

Chú thích:

1. Nguyễn Thị Thanh Hải (2019). *Pháp luật quốc tế về quyền tiếp cận công lý và thực tiễn ở Việt Nam*. Tạp chí Khoa học xã hội Việt Nam, số 4/2019, tr. 69 - 75.

2. Nguyễn Bích Thảo (2019). *Trí tuệ nhân tạo với pháp luật và quyền con người*. H. NXB Tư pháp, tr. 71 - 83.

3. UNDP (2004). *Access to Justice: Practice Note*. New York.

4. Vũ Công Giao (2009). *Tiếp cận công lý và các nguyên lý của Nhà nước pháp quyền*. Tạp chí Khoa học, Đại học Quốc gia Hà Nội, tr. 189 -190.

5. Bộ Thông tin và Truyền thông (2025). *Báo cáo tình hình chuyển đổi số quốc gia năm 2024*.

6. *Dịch vụ công trực tuyến: “1 mục tiêu”, “2 trụ cột”, “3 đột phá”, “4 không”, “5 đẩy mạnh, tăng cường”*. <https://moj.gov.vn>, ngày 30/9/2024.

7. *Đẩy mạnh chính quyền số từ các đại lý dịch vụ công trực tuyến*. <https://nhandan.vn>, ngày 10/7/2025.

8. *Số liệu phát triển lĩnh vực viễn thông năm 2023*. <https://mst.gov.vn>, ngày 10/01/2024.