

# KINH NGHIỆM QUỐC TẾ TRONG THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRỰC TUYẾN CHO NGƯỜI CAO TUỔI

LÊ THỊ HƯƠNG\*  
NGUYỄN THỊ BÍCH QUYÊN\*\*  
DƯƠNG THỊ THÙY LINH\*\*

*Bài viết phân tích kinh nghiệm của một số quốc gia phát triển và đang phát triển trong việc hỗ trợ người cao tuổi thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến trên cổng dịch vụ công quốc gia. Trên cơ sở so sánh mô hình, chính sách và cơ chế hỗ trợ, bài viết đưa ra một số đề xuất hướng đến tăng cường tính bao trùm số, cải thiện thiết kế nền tảng và nâng cao năng lực hỗ trợ tại cấp xã nhằm bảo đảm người cao tuổi tiếp cận dịch vụ công hiệu quả.*

*Từ khóa:* Người cao tuổi; dịch vụ công trực tuyến; cổng dịch vụ công quốc gia, chính quyền địa phương hai cấp; chuyển đổi số; kinh nghiệm quốc tế.

*This article analyzes the experiences of several developed and developing countries in supporting elderly people in completing online administrative procedures via national public service portals. Based on a comparison of models, policies, and support mechanisms, the article proposes several recommendations to enhance digital inclusiveness, improve platform design, and strengthen support capacity at the commune level, ensuring that elderly people can effectively access public services.*

*Keywords:* Elderly people; online public services; national public service portal; two-tier local government; digital transformation; international experience.

NGÀY NHẬN: 22/12/2025

NGÀY PHẢN BIỆN, ĐÁNH GIÁ: 10/3/2026

NGÀY DUYỆT: 18/3/2026

DOI: <https://doi.org/10.59394/qlnn.362.2026.1463>

## 1. Đặt vấn đề

Già hóa dân số đang trở thành xu hướng toàn cầu, tác động sâu rộng đến quản trị công, đặc biệt trong bối cảnh các quốc gia thúc đẩy mạnh mẽ chính phủ điện tử và chính phủ số. Theo báo cáo của Liên Hợp quốc (năm 2023), số người từ 60 tuổi trở lên chiếm gần 14% dân số thế giới và dự kiến đạt 21% vào năm 2050<sup>1</sup>. Sự gia tăng nhanh chóng của nhóm tuổi này đặt ra yêu cầu cấp thiết đối với các quốc gia trong việc bảo đảm

khả năng tiếp cận dịch vụ công một cách bình đẳng, hiệu quả và phù hợp với đặc điểm của người cao tuổi - những cá nhân thường gặp hạn chế về thể chất, nhận thức, kỹ năng số và tâm lý khi sử dụng công nghệ. Tổ chức Hợp tác và Phát triển kinh tế (OECD) cũng chỉ ra người cao tuổi thường thiếu kỹ năng thao tác công nghệ, khó thích ứng với quy

\* ThS, Học viện Thanh Thiếu niên Việt Nam

\*\* Sinh viên của Học viện Thanh Thiếu niên Việt Nam

trình diện tử đa bước và có tâm lý e ngại khi gặp lỗi hoặc yêu cầu xác thực bảo mật cao<sup>2</sup>.

Tại nhiều quốc gia phát triển, tỷ lệ người cao tuổi sử dụng dịch vụ công trực tuyến vẫn thấp hơn đáng kể so với các nhóm tuổi khác. Việc nghiên cứu kinh nghiệm quốc tế về hỗ trợ người cao tuổi thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến là hết sức cần thiết đối với Việt Nam, nhất là khi tỷ lệ người cao tuổi ngày càng tăng và Chính phủ đang thúc đẩy chuyển đổi số toàn diện.

### 2. Kinh nghiệm của các quốc gia phát triển trong hỗ trợ người cao tuổi thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến

Trong bối cảnh dân số già hóa nhanh và quá trình chuyển đổi số diễn ra mạnh mẽ, nhiều quốc gia phát triển đã xây dựng hệ sinh thái dịch vụ công trực tuyến thân thiện với người cao tuổi. Kinh nghiệm của Estonia, Singapore và Vương quốc Anh cho thấy, hiệu quả phụ thuộc vào ba yếu tố: (1) Khung thể chế rõ ràng; (2) Thiết kế nền tảng số lấy người dùng làm trung tâm; (3) Cơ chế hỗ trợ đa tầng, kết hợp trực tuyến - trực tiếp.

#### 2.1. Estonia - mô hình “Chính phủ điện tử phổ cập cho mọi nhóm dân cư”

Estonia được xem là quốc gia dẫn đầu thế giới về chính phủ điện tử, với trên 99% dịch vụ công được cung cấp trực tuyến. Đối với người cao tuổi, Estonia áp dụng triết lý “dịch vụ số phải được sử dụng dễ như bật đèn”<sup>3</sup>. Một số kinh nghiệm nổi bật gồm:

(1) Thiết kế nền tảng số tối giản và thân thiện: cổng dịch vụ công e-Estonia có giao diện linh hoạt (chữ lớn, ít bước bấm, màu sắc tương phản rõ rệt, biểu tượng trực quan). Đây là tiêu chuẩn thiết kế nhằm đáp ứng nhóm người suy giảm thị lực hoặc gặp khó trong nhận diện thông tin.

(2) Áp dụng nguyên tắc “Once-Only”: công dân, bao gồm người cao tuổi, chỉ phải cung cấp thông tin một lần duy nhất cho Chính phủ. Mọi thủ tục sau đó đều được tự

động điền thông tin nhờ tích hợp cơ sở dữ liệu quốc gia. Điều này giảm đáng kể số thao tác và rủi ro sai sót của người cao tuổi.

(3) Trợ lý số tự động và tổng đài hỗ trợ: hệ thống X-Road tích hợp chatbot và trợ lý thông minh hỗ trợ tra cứu; đồng thời, tổng đài hỗ trợ 24/7 hướng dẫn người cao tuổi từng thao tác.

(4) Chương trình đào tạo kỹ năng số cho người cao tuổi: Chính phủ tổ chức các khóa học “Digital ABC for Seniors” tại thư viện, trung tâm cộng đồng. Tỷ lệ người cao tuổi sử dụng dịch vụ công trực tuyến ở Estonia hiện đạt trên 80%, cao nhất châu Âu<sup>4</sup>.

#### 2.2. Singapore - tích hợp hỗ trợ kỹ năng số quy mô quốc gia

Singapore tiếp cận việc hỗ trợ người cao tuổi bằng chiến lược toàn diện mang tên “Seniors Go Digital” - Người cao tuổi tham gia chuyển đổi số do Cơ quan Phát triển Truyền thông Infocomm (IMDA) triển khai từ năm 2020. Kinh nghiệm nổi bật là:

(1) Trung tâm hỗ trợ kỹ năng số tại mọi khu dân cư: Singapore thành lập hơn 50 Senior Digital Community Hub - Trung tâm cộng đồng số dành cho người cao tuổi, cung cấp hướng dẫn trực tiếp “một kèm một” cho người cao tuổi trong thao tác với dịch vụ công trực tuyến<sup>5</sup>.

(2) Giao diện dịch vụ công thân thiện và tích hợp đa dịch vụ: Cổng SingPass được sử dụng xác thực bằng vân tay hoặc nhận diện khuôn mặt, giảm tối đa cho người dùng khi thao tác nhập liệu. Giao diện biểu tượng lớn, ít chữ, phù hợp người suy giảm thị lực.

(3) Cơ chế hỗ trợ đa kênh: ngoài trực tuyến, Singapore duy trì các quầy giao dịch hỗ trợ tại trung tâm thương mại, giúp người cao tuổi có thể thực hiện thủ tục trực tuyến với sự trợ giúp của nhân viên.

(4) Truyền thông hướng đến người cao tuổi: hướng dẫn bằng video, tờ rơi chữ lớn, chương trình truyền hình dành riêng cho cao tuổi giúp nâng cao nhận thức và kỹ năng số.

Kết quả cho thấy, đến năm 2023, hơn 70% người cao tuổi Singapore có thể tự sử dụng SingPass để hoàn thành ít nhất một dịch vụ công trực tuyến<sup>6</sup>.

### 2.3. Vương quốc Anh - chiến lược bao trùm số toàn diện

Quốc gia này xây dựng chiến lược quốc gia về bao trùm số từ rất sớm. Đối với người cao tuổi, nước Anh đã triển khai nhiều chính sách đặc thù:

(1) Đào tạo kỹ năng số quy mô lớn: chương trình “Học theo cách của tôi” và “Kỹ năng số dành cho người cao tuổi” hỗ trợ hàng triệu người cao tuổi tiếp cận kỹ năng số cơ bản để sử dụng dịch vụ công trực tuyến<sup>7</sup>.

(2) Thiết kế dịch vụ công dựa trên hành vi người dùng lớn tuổi: cổng GOV.UK được đánh giá cao nhờ giao diện tối giản, nội dung rõ ràng, sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu, kèm video minh họa thao tác.

(3) Hệ sinh thái hỗ trợ đa dạng: ngoài hỗ trợ trực tuyến và tổng đài, chính quyền địa phương tại Anh còn tổ chức các buổi hỗ trợ số trực tiếp không cần đăng ký trước tại thư viện, trung tâm cộng đồng.

(4) Cơ chế phản hồi và phân tích dữ liệu: hệ thống phản hồi người dùng theo nhóm tuổi giúp điều chỉnh giao diện, cải tiến chức năng và xây dựng dịch vụ phù hợp với người cao tuổi.

### 3. Kinh nghiệm của các quốc gia đang phát triển trong hỗ trợ người cao tuổi thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến

Trong giai đoạn chuyển đổi số mạnh mẽ của khu vực châu Á - Thái Bình Dương và Nam Á, nhiều quốc gia đang phát triển đã nỗ lực thúc đẩy dịch vụ công trực tuyến, song mức độ tiếp cận giữa các nhóm dân cư vẫn còn chênh lệch lớn, đặc biệt đối với người cao tuổi. Khác với các nước phát triển có nền tảng hạ tầng và thể chế số hóa mạnh, các quốc gia đang phát triển phải giải quyết nhiều thách thức: hạn chế hạ tầng công

nghệ, chênh lệch kỹ năng số giữa các vùng, miền, nguồn lực hỗ trợ thiếu ổn định và mức độ sẵn sàng công nghệ của người dân chưa cao. Kinh nghiệm của Ấn Độ, Indonesia và Malaysia cung cấp bức tranh đa dạng về cách các quốc gia này xây dựng cơ chế hỗ trợ người cao tuổi trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến.

#### 3.1. Ấn Độ - mạng lưới trung gian kỹ thuật hỗ trợ người cao tuổi

Ấn Độ triển khai chương trình Chính phủ điện tử quy mô lớn “Digital India”, trong đó dịch vụ công trực tuyến được tích hợp trên nền tảng DigiLocker và Umang Portal. Tuy nhiên, tỷ lệ người cao tuổi chủ động sử dụng các nền tảng này còn thấp do hạn chế về kỹ năng số và thiết bị<sup>8</sup>. Để khắc phục, Ấn Độ phát triển mô hình hỗ trợ thông qua mạng lưới Common Service Centers (CSC) - hệ thống điểm hỗ trợ kỹ thuật rộng khắp tại các làng, quận, bang.

(1) Hệ thống CSC hỗ trợ trực tiếp người cao tuổi thực hiện thủ tục số: mỗi CSC có nhân viên kỹ thuật để hỗ trợ người dân, đặc biệt là người cao tuổi trong việc đăng ký tài khoản, tải tài liệu, nộp hồ sơ và theo dõi tiến độ. Tại nhiều bang, CSC còn miễn phí dịch vụ cho người trên 60 tuổi.

(2) Chương trình đào tạo “Nâng cao năng lực số cho người cao tuổi”: Ấn Độ tổ chức các khóa học miễn phí cho người cao tuổi nhằm nâng cao kỹ năng số cơ bản: sử dụng điện thoại thông minh, tra cứu dịch vụ công, đăng nhập bằng xác thực Aadhaar. Chương trình được triển khai tại các bang Kerala, Gujarat và Karnataka<sup>9</sup>.

(3) Tích hợp xác thực Aadhaar đơn giản hóa thủ tục: người cao tuổi chỉ cần xác thực qua Aadhaar OTP hoặc sinh trắc học (vân tay, mống mắt), thay thế cho ký số - thao tác gây khó khăn đối với nhóm tuổi này.

(4) Hỗ trợ qua đường dây nóng quốc gia: đường dây nóng của Ấn Độ - 1444 phục vụ

giải đáp thắc mắc về dịch vụ công trực tuyến, hỗ trợ nhiều ngôn ngữ vùng, miền để phù hợp người lớn tuổi. Mặc dù mô hình hỗ trợ trực tiếp này giảm gánh nặng kỹ năng số cho người cao tuổi nhưng phụ thuộc nhiều vào chất lượng vận hành của CSC, vốn không đồng đều giữa các bang của Ấn Độ.

### 3.2. Indonesia - mô hình dịch vụ công kết hợp chính quyền địa phương và cộng đồng

Indonesia xây dựng nền tảng dịch vụ công trực tuyến OSS - Online Single Submission, phục vụ người dân và doanh nghiệp. Tuy nhiên, người cao tuổi vẫn gặp nhiều khó khăn khi tự thao tác vì giao diện chưa tối ưu và yêu cầu nhiều bước xác thực<sup>10</sup>. Để hỗ trợ, Indonesia sử dụng cơ chế hỗ trợ tại Kelurahan (tương đương cấp xã).

(1) Chính quyền Kelurahan đóng vai trò hỗ trợ trực tiếp: tại nhiều địa phương, như: Jakarta, Bandung, Surabaya, mỗi Kelurahan có nhân viên “digital assistant” hỗ trợ người cao tuổi trong thực hiện thủ tục, như: đăng ký cư trú, hộ tịch, y tế và trợ cấp xã hội. Cách tiếp cận này gần tương tự mô hình “Tổ công nghệ số cộng đồng” ở Việt Nam.

(2) Chương trình đào tạo số tại Trung tâm cộng đồng: Chính phủ phối hợp với tổ chức quốc tế (UNDP Indonesia) xây dựng các lớp đào tạo kỹ năng số cơ bản cho người cao tuổi, đặc biệt ở vùng nông thôn. Nội dung gồm sử dụng smartphone, đăng nhập hệ thống OSS và thực hiện các thủ tục hành chính đơn giản<sup>11</sup>.

(3) Cải thiện giao diện dịch vụ công theo hướng trực quan: Indonesia phát triển Mobile PASPOR - ứng dụng cấp hộ chiếu trực tuyến, có giao diện tối giản, nhiều biểu tượng lớn phù hợp với người cao tuổi.

(4) Mô hình “Panduan Digital” - tình nguyện viên hỗ trợ người già: các tình nguyện viên trẻ hỗ trợ người cao tuổi tại Kelurahan, giúp thao tác trực tuyến và khắc phục lỗi thông tin. Hạn chế lớn nhất của

Indonesia là chất lượng hỗ trợ không đồng đều giữa các khu vực, đặc biệt vùng ngoài đảo Java, nơi hạ tầng Internet chưa ổn định.

### 3.3. Malaysia - đào tạo kỹ năng số và gia đình đồng hành hỗ trợ người cao tuổi

Malaysia phát triển dịch vụ công trực tuyến trên nền tảng MyGov Portal, hướng đến mô hình “không giấy tờ - không tiếp xúc”. Tuy nhiên, tỷ lệ người cao tuổi sử dụng dịch vụ công số vẫn ở mức thấp, đặc biệt tại các bang nông thôn<sup>12</sup>. Để khắc phục, Malaysia triển khai nhiều giải pháp đặc thù:

(1) Chương trình “Digital Inclusion for Seniors” - bao trùm số đối với người cao tuổi: Chính phủ tổ chức các khóa đào tạo tại thư viện, trung tâm cộng đồng, trường đại học, hướng dẫn người cao tuổi: nhận diện lừa đảo trực tuyến, sử dụng MyGov, xác thực danh tính số, thực hiện thủ tục liên quan đến an sinh xã hội.

(2) Mô hình “gia đình hỗ trợ công nghệ”: Chính phủ khuyến khích con cháu đồng hành cùng người cao tuổi trong quá trình sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Các tài liệu hướng dẫn được thiết kế cho cả gia đình, tạo sự hỗ trợ liên thế hệ.

(3) Hỗ trợ trực tiếp tại trung tâm hành chính địa phương: tại các bang Selangor, Johor và Penang, trung tâm dịch vụ công có bàn hỗ trợ riêng cho người cao tuổi, vận hành vào các khung giờ cố định.

(4) Cải tiến giao diện MyGov: giao diện phiên bản “Seniors Mode” có kích thước chữ lớn hơn, nhiều minh họa bằng hình ảnh và video hướng dẫn. Nhược điểm là các địa phương của Malaysia có trình độ phát triển không đồng đều, khiến mô hình hỗ trợ người cao tuổi không được áp dụng thống nhất trên toàn quốc.

## 4. Một số kinh nghiệm cho Việt Nam

Từ kinh nghiệm của cả nhóm quốc gia phát triển và đang phát triển, có thể rút ra một số kinh nghiệm giá trị cho Việt Nam

trong việc thúc đẩy khả năng tiếp cận dịch vụ công trực tuyến của người cao tuổi. Đặc biệt, trong bối cảnh Việt Nam bước vào giai đoạn chuyển đổi số sâu rộng, triển khai mô hình chính quyền địa phương hai cấp theo *Luật Tổ chức chính quyền địa phương* năm 2025, trong đó cấp xã trở thành tuyến phục vụ trực tiếp, đóng vai trò quyết định đối với khả năng tiếp cận dịch vụ công của người cao tuổi.

*Một là, hoàn thiện thể chế và xây dựng chính sách bao trùm số dành riêng cho người cao tuổi.*

Kinh nghiệm từ các quốc gia phát triển là sự cần thiết của một khung chính sách quốc gia về hỗ trợ người cao tuổi trong môi trường số. Singapore có “Người cao tuổi tham gia chuyển đổi số”, Vương quốc Anh có “Chiến lược bao trùm số”, Nhật Bản có “Các nguyên tắc thiết kế phổ quát”. Hiện nay, ở nước ta đang thiếu một chiến lược tương đương dành riêng cho nhóm người cao tuổi. Do đó, cần ban hành chiến lược quốc gia về bao trùm số cho người cao tuổi, gắn với Quy hoạch phát triển chính phủ số; xác định nhóm người cao tuổi là nhóm ưu tiên trong chuyển đổi số theo tinh thần “không để ai bị bỏ lại phía sau”; quy định trách nhiệm cụ thể của cấp tỉnh và cấp xã trong hỗ trợ người cao tuổi theo mô hình chính quyền địa phương hai cấp; đồng thời, khung chính sách cần làm rõ: tiêu chuẩn hỗ trợ tối thiểu, quy trình hỗ trợ tại cấp xã, cơ chế phối hợp giữa sở, ngành và địa phương, yêu cầu đào tạo kỹ năng số và mức độ ưu tiên tiếp cận dịch vụ.

*Hai là, thiết kế lại Cổng dịch vụ công quốc gia theo hướng thân thiện hơn với người cao tuổi.*

Kinh nghiệm của Estonia và Singapore cho thấy, thiết kế giao diện (UI/UX) quyết định lớn đến khả năng tiếp cận của người cao tuổi. Việt Nam cần cải tiến theo hướng: (1) Tích hợp chế độ “Senior Mode” trên dịch vụ công quốc gia (chữ lớn, tương phản mạnh, các bước rút gọn, hướng dẫn rõ ràng,

Icon lớn, dễ nhận diện, hạn chế thuật ngữ kỹ thuật); (2) Tự động hóa tối đa thông tin: áp dụng “nguyên tắc một lần khai báo” như Estonia (dữ liệu đã khai báo trước đó tự động điền vào các biểu mẫu) để giảm thao tác và rủi ro sai sót; (3) Tích hợp trợ lý giọng nói và chatbot thông minh. Người cao tuổi dễ tiếp cận hơn khi có hỗ trợ bằng giọng nói thay vì phải đọc; (4) Đơn giản hóa quy trình xác thực danh tính, đẩy mạnh xác thực bằng khuôn mặt eID, hạn chế yêu cầu ký số, cho phép OTP linh hoạt. Những cải tiến này sẽ làm giảm rào cản công nghệ vốn là điểm yếu của người cao tuổi.

*Ba là, tăng cường năng lực hỗ trợ tại cấp xã - tuyến phục vụ trực tiếp.*

Theo *Luật Tổ chức chính quyền địa phương* năm 2025, cấp xã là cấp chính quyền trực tiếp phục vụ người dân (tiếp nhận cả vai trò trung gian trước đây của cấp huyện). Vì vậy, việc hỗ trợ người cao tuổi phải được đặt trọng tâm ở cấp xã, cụ thể: (1) Chuẩn hóa kỹ năng số của công chức xã. Cần xây dựng chuẩn năng lực số cho công chức một cửa, bao gồm: kỹ năng hướng dẫn người cao tuổi, giao tiếp chậm - rõ - dễ hiểu, xử lý tình huống tâm lý đặc thù, sử dụng công cụ hỗ trợ (scan, eID, tra cứu); (2) Thành lập “Điểm hỗ trợ dịch vụ công cho người cao tuổi” tại Ủy ban nhân dân xã, cụ thể: có công chức trực 24/7, trang bị thiết bị số, hỗ trợ thao tác từng bước, tổ chức tập huấn theo khung giờ cố định; (3) Phát triển Tổ công nghệ số cộng đồng theo hướng chuyên sâu. Việt Nam đã có Tổ Công nghệ số cộng đồng nhưng chưa chuyên sâu theo nhóm đối tượng, vì vậy, cần đào tạo chuyên đề “Hỗ trợ người cao tuổi”, giao chỉ tiêu hàng năm cho công chức, đánh giá hiệu quả thực chất trong việc phục vụ người cao tuổi.

*Bốn là, đào tạo kỹ năng số cho người cao tuổi dựa trên mô hình quốc tế.*

Từ kinh nghiệm Singapore, Malaysia và Ấn Độ, Việt Nam nên triển khai mạnh mẽ việc thực hiện Chương trình “Kỹ năng số cơ

bản cho người cao tuổi”. Tổ chức tại trung tâm học tập cộng đồng, nhà văn hóa, thư viện, trường đại học. Nội dung gồm sử dụng smartphone; xác thực eID; thực hiện thủ tục hành chính phổ biến (hộ tịch, y tế, bảo hiểm xã hội); kỹ năng nhận diện lừa đảo số. Bên cạnh đó, đào tạo theo mô hình “kèm cặp 1-1” của Singapore; đồng thời huy động lực lượng tình nguyện viên trẻ, tương tự mô hình “Digital Volunteers” của Nhật Bản và “Pandua Digital” của Indonesia. Vì vậy, ở Việt Nam, cần tăng cường lực lượng thanh niên, sinh viên hỗ trợ người cao tuổi, gắn hoạt động đào tạo kỹ năng số cho người cao tuổi với hoạt động cộng đồng.

*Năm là, truyền thông phù hợp với đặc thù người cao tuổi.*

Để người cao tuổi sử dụng dịch vụ công trực tuyến, trước tiên họ phải hiểu và tin tưởng hệ thống. Do đó, các phương thức truyền thông nên áp dụng tài liệu hướng dẫn phong chữ lớn, nhiều hình minh họa, video mô phỏng thao tác từng bước, truyền thanh cơ sở - kênh thông tin người cao tuổi ít tiếp cận Internet, tập huấn trực tiếp trong sinh hoạt Hội Người cao tuổi, phối hợp gia đình (con cháu hỗ trợ người lớn tuổi).

*Sáu là, tăng cường giám sát và đánh giá khả năng tiếp cận của người cao tuổi.*

Các quốc gia phát triển, như: Anh và Singapore đều sử dụng bảng chỉ số đánh giá theo nhóm tuổi để theo dõi mức độ tiếp cận, có thể xây dựng: (1) Bộ chỉ số đánh giá mức độ tiếp cận dịch vụ công trực tuyến của người cao tuổi (Senior Digital Access Index), gồm: tỷ lệ người cao tuổi nộp thủ tục hành chính trực tuyến, mức độ hài lòng, số lượt hỗ trợ tại xã, số lỗi hệ thống ảnh hưởng đến người cao tuổi; (2) Dashboard theo dõi theo thời gian thực tại cấp tỉnh, cấp xã, giúp lãnh đạo địa phương điều chỉnh chính sách kịp thời; (3) Khảo sát định kỳ tương tự PAPI nhưng tập trung vào nhóm người cao tuổi.

## 5. Kết luận

Qua phân tích kinh nghiệm của các quốc gia phát triển và đang phát triển cho thấy, hiệu quả hỗ trợ người cao tuổi phụ thuộc vào sự kết hợp giữa thể chế bao trùm, thiết kế công nghệ thân thiện, cơ chế hỗ trợ trực tiếp tại cộng đồng và các chương trình nâng cao kỹ năng số.

Đối với Việt Nam, trong bối cảnh triển khai mô hình chính quyền địa phương hai cấp và đẩy mạnh Chính phủ số, các bài học quốc tế cho thấy, cần sớm hoàn thiện chính sách bao trùm số dành riêng cho người cao tuổi, cải tiến nền tảng dịch vụ công theo hướng thân thiện hơn; đồng thời, tăng cường năng lực hỗ trợ ở cấp xã - nơi trực tiếp phục vụ người dân. Việc triển khai đồng bộ các giải pháp này không chỉ nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ công của người cao tuổi mà còn góp phần xây dựng một nền hành chính hiện đại, nhân văn và không để ai bị bỏ lại phía sau □

### **Chú thích:**

1. Liên Hợp quốc (UN) (2023). *World Population Ageing 2023*. UN Publishing.
2. OECD (2019). *Government at a Glance 2019*. OECD Publishing, tr. 44.
3. OECD (2021). *Digital Government Review*. OECD Publishing, tr. 22.
4. EU (2022). *Digital Economy Report 2022*. tr. 59
- 5, 6. IMDA (2022). *Seniors Go Digital Annual Report*. Singapore, tr. 33.
7. UK Cabinet Office (2021). *Digital Inclusion Report*. tr. 18.
8. Government of India. (2022). *Digital Governance Review*. Ministry of Electronics and Information Technology, tr. 14
9. Digital India Programme (2022). *Annual Report on Common Service Centers (CSCs)*. Government of India, tr. 14, 20, 61.
10. Indonesia GovTech (2021). *E-Government Progress Report*. tr. 72 - 74.
11. UNDP Indonesia (2021). *Digital Literacy for Vulnerable Groups*. tr. 18.
12. Malaysia Government (2022). *Malaysia Digital Economy Blueprint*. MyDIGITAL, tr. 88.