

BÀI PHÁT BIỂU KHAI MẠC
DIỄN ĐÀN VIỆT NAM – AUSTRALIA 2026
TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

**Vận hành chính quyền hiệu quả và lấy người dân làm trung tâm trong bối cảnh
quản trị đô thị phức hợp**

PGS.TS Đậu Hương Nam

*Vụ trưởng Vụ Hợp tác quốc tế
Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh*

Thưa bà Kate Wallace, Tổng Lãnh sự Australia tại Thành phố Hồ Chí Minh,

Thưa đồng chí Nguyễn Tấn Vinh, Giám đốc Học viện Chính trị khu vực II,

*Thưa các vị đại diện các cơ quan ngoại giao, các đối tác Australia và quý vị
đại biểu quốc tế,*

*Thưa các đồng chí đại diện lãnh đạo các cơ quan, đơn vị của Thành phố Hồ
Chí Minh,*

Thưa các chuyên gia, nhà khoa học,

Thưa toàn thể quý vị đại biểu,

Thay mặt Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh, tôi trân trọng chào mừng quý vị đến với Diễn đàn Việt Nam – Australia 2026 tại Thành phố Hồ Chí Minh. Xin cảm ơn các đối tác Australia, Học viện Chính trị khu vực II cùng các cơ quan, đơn vị đã phối hợp tổ chức Diễn đàn.

Được tổ chức từ năm 2023 và tiếp nối qua các năm 2024, 2025, Diễn đàn Việt Nam – Australia tạo cơ hội để các nhà lãnh đạo, quản lý và chuyên gia hai nước chia sẻ kinh nghiệm, trao đổi chính sách. Với vai trò kết nối của Trung tâm Việt–Úc, Diễn đàn góp phần đưa hợp tác giữa Học viện và các đối tác Australia đi sâu vào những yêu cầu cụ thể của cải cách và thực thi.

Với chủ đề “Vận hành chính quyền hiệu quả và lấy người dân làm trung tâm trong bối cảnh quản trị đô thị phức hợp”, Diễn đàn đã đặt ra một vấn đề thiết thực: chính quyền cần có năng lực và phương thức vận hành như thế nào để điều hành sự phát triển của đô thị, đồng thời bảo đảm những kết quả phát triển phục vụ tốt hơn cuộc sống của người dân?

Thưa quý vị,

Tính phức hợp của đô thị thể hiện ở sự tác động qua lại giữa kinh tế, hạ tầng, môi trường và đời sống kinh tế xã hội. Ví dụ một quyết định về giao thông có thể làm

thay đổi khả năng tiếp cận việc làm, giá trị đất đai và phân bố dân cư. Mỗi quyết định vì vậy cần được đặt trong những mối liên hệ rộng hơn, xem xét cả tác động trước mắt cũng như trong lâu dài.

Chương trình hôm nay được tổ chức tại Thành phố Hồ Chí Minh có nhiều chất liệu thực tiễn hết sức quan trọng cho cuộc trao đổi này. Sự đan xen giữa thương mại, công nghiệp, cảng biển và đời sống dân cư đòi hỏi kết nối nhiều mục tiêu: hiệu quả vận tải hàng hóa với giao thông dân sinh, an toàn và môi trường; phát triển sản xuất với nhà ở, dịch vụ thiết yếu và nhu cầu đi lại của người lao động, vv...

Những mối liên hệ đó đòi hỏi chính quyền có khả năng điều phối giữa các ngành, các địa bàn và các chủ thể. Trong số đó phải kể đến: không gian sinh sống, làm việc và giao dịch của người dân, doanh nghiệp có thể vượt qua ranh giới hành chính. Nhu cầu và khả năng tiếp cận dịch vụ của các nhóm dân cư cũng rất khác nhau. Chính quyền vì thế vừa phải bảo đảm hoạt động thường xuyên, thông suốt, vừa xử lý những vấn đề mới, đột xuất và những lợi ích cần được cân nhắc, dung hòa.

Trong bối cảnh ấy, vận hành hiệu quả trước hết là xác định đúng ưu tiên, ra quyết định có căn cứ và tổ chức thực hiện đến kết quả thực chất. Điều này đòi hỏi sự phân công rõ ràng đi cùng khả năng phối hợp; quyền hạn đi cùng trách nhiệm và nguồn lực; chủ trương chung được chuyển thành hành động nhất quán. Đồng thời, chính quyền cần nhận biết sớm những tác động ngoài dự kiến, tiếp nhận phản hồi và điều chỉnh kịp thời.

Hiệu quả đó phải được nhìn nhận từ cả hệ thống. Từng cơ quan hoàn thành nhiệm vụ là cần thiết, nhưng kết quả chung còn phụ thuộc vào cách kết nối công việc. Giải pháp tiết kiệm ở khâu này nhưng lãng phí hoặc tăng chi phí ở khâu khác, hoặc chuyển gánh nặng sang người dân, những điều này cần được đánh giá đầy đủ. Thước đo cuối cùng là khả năng giải quyết vấn đề và cải thiện đời sống đô thị.

Thưa quý vị đại biểu,

Chính ở đây, nguyên tắc lấy người dân làm trung tâm cần định hướng toàn bộ quá trình quản trị: từ xác định mục tiêu, lựa chọn chính sách đến tổ chức thực hiện và đánh giá. Phát triển đô thị phải hướng tới chất lượng sống, sự an toàn, cơ hội phát triển và khả năng tiếp cận các dịch vụ thiết yếu. Khi cân nhắc một phương án, cần làm rõ ai được hưởng lợi, ai chịu tác động và nhóm nào là nhóm yếu thế và nhóm nào cần được hỗ trợ.

Người dân đồng thời là chủ thể tham gia vào tham vấn, đối thoại, tiếp nhận phản hồi và giải thích quyết định giúp chính quyền hiểu đầy đủ hơn nhu cầu, phát hiện những vướng mắc và tạo sự đồng thuận trong quá trình triển khai. Lấy người dân

làm trung tâm giúp xác định chính quyền cần đạt hiệu quả gì; vận hành hiệu quả tạo điều kiện để hiện thực hóa mục tiêu đó.

Về khía cạnh kinh nghiệm quốc tế, Australia mang đến những thực hành tốt có giá trị tham khảo. Tại Sydney và trên toàn bang New South Wales, mô hình dịch vụ một cửa Service NSW coi trải nghiệm người sử dụng là ưu tiên hàng đầu, kết hợp các kênh trực tuyến, điện thoại và phục vụ tại trung tâm. Đây là một kinh nghiệm quý về cách chuyển định hướng phục vụ thành phương thức tổ chức cụ thể.

Giá trị của kinh nghiệm này còn nằm ở những câu hỏi về cách tổ chức chính quyền phía sau kết quả phục vụ: các cơ quan phối hợp ra sao, trách nhiệm được xác định thế nào và phản hồi của người dân được sử dụng để cải thiện hoạt động như thế nào? Đây cũng là những vấn đề cần làm rõ khi vận dụng kinh nghiệm quốc tế vào điều kiện của Việt Nam.

Từ thực tiễn và những yêu cầu đã nêu, có thể thấy ba thành tố của chủ đề gắn bó chặt chẽ: tính phức hợp của đô thị đặt ra yêu cầu điều phối và thích ứng; vận hành chính quyền hiệu quả tạo khả năng giải quyết các yêu cầu đó; lấy người dân làm trung tâm định hướng lựa chọn và đánh giá kết quả. Mục tiêu tối thượng của mọi nỗ lực đổi mới quản trị đô thị là bảo đảm chính quyền vận hành hiệu quả, phục vụ tốt người dân và nâng cao chất lượng sống, đáp ứng những đặc thù và yêu cầu ngày càng cao của quản trị đô thị phức hợp. Trên tinh thần ấy, gắn với các phiên của Diễn đàn, tôi xin gợi mở năm vấn đề để quý vị cùng trao đổi sâu hơn.

Thứ nhất, nâng cao năng lực điều hành tổng thể trong một hệ thống đô thị có nhiều mối liên hệ.

Khi các quyết định về kinh tế, hạ tầng, môi trường và xã hội tác động lẫn nhau, chính quyền cần cách tiếp cận nào để xác định ưu tiên, cân nhắc các đánh đổi và dự liệu hệ quả? Làm thế nào kết nối mục tiêu trước mắt với yêu cầu phát triển lâu dài, đồng thời dung hòa những lợi ích khác nhau? Vấn đề cần trao đổi là cơ chế phối hợp liên ngành, liên địa bàn và sử dụng bằng chứng để các quyết định cùng hướng tới mục tiêu phát triển đô thị và chất lượng sống của người dân.

Thứ hai, tổ chức vận hành bộ máy thông suốt, có trách nhiệm và sử dụng hiệu quả nguồn lực.

Định hướng đúng cần được chuyển thành hành động nhất quán. Với những công việc liên quan nhiều cơ quan, làm thế nào xác định rõ đầu mối chịu trách nhiệm, quyền quyết định và cơ chế giải quyết vướng mắc? Việc phân công, phân cấp cần gắn với nguồn lực, năng lực thực hiện và kiểm tra kết quả ra sao? Các trao đổi về lãnh đạo, quản trị nhân lực và văn hóa công vụ có thể làm rõ cách khuyến khích cán bộ chủ động, phối hợp và theo dõi công việc đến cùng. Hiệu quả cần được xem xét trên toàn bộ quá trình, tránh chuyển chi phí hoặc khó khăn từ hoạt động này sang hoạt động khác, cơ quan này sang cơ quan khác, nhóm này sang nhóm khác.

Thứ ba, đưa nhu cầu và sự tham gia của người dân vào quá trình lựa chọn, thực hiện chính sách đô thị.

Trong một đô thị có nhiều nhóm dân cư, lấy người dân làm trung tâm cần được cụ thể hóa như thế nào? Cơ chế tham vấn nào giúp nhận diện cả những nhu cầu ít được phản ánh và những nhóm chịu tác động bất lợi? Khi một phương án phát triển đòi hỏi đánh đổi, chính quyền cần đối thoại, giải thích và hỗ trợ ra sao? Trao đổi sâu về những vấn đề này sẽ giúp làm rõ cách gắn hiệu quả ra quyết định với công bằng trong tiếp cận cơ hội, dịch vụ và sự đồng thuận của cộng đồng.

Thứ tư, đổi mới cách phục vụ người dân, doanh nghiệp phù hợp với nhu cầu đa dạng của đô thị.

Trong cung ứng dịch vụ, làm thế nào tổ chức quy trình theo công việc người sử dụng cần hoàn thành, kết nối dữ liệu và trách nhiệm giữa các cơ quan? Công nghệ cần giúp giảm thời gian, chi phí, đồng thời có hỗ trợ phù hợp với người khó tiếp cận dịch vụ số. Với doanh nghiệp, cần nhận diện những yêu cầu trùng lặp, cách thực hiện thiếu nhất quán và thời gian chờ đợi có thể cắt giảm, đồng thời bảo đảm mục tiêu quản lý, an toàn và lợi ích công. Hai phiên về liên thông dịch vụ và giảm gánh nặng quy định là cơ hội để cùng phân tích những cách làm cụ thể.

Thứ năm, đánh giá kết quả và nâng cao khả năng học hỏi, thích ứng của chính quyền.

Trong điều kiện đô thị luôn biến đổi, làm thế nào để biết một cải cách đang tạo ra hiệu quả thực chất và phát hiện sớm những tác động ngoài dự kiến? Cần kết hợp đánh giá việc sử dụng nguồn lực, chất lượng giải quyết công việc với khả năng tiếp cận dịch vụ, phản hồi của người dân và những cải thiện trong đời sống. Đồng thời, cần trao đổi cơ chế để kết quả đánh giá dẫn tới điều chỉnh chính sách và cách vận hành. Với mỗi kinh nghiệm được chia sẻ, việc làm rõ điều kiện thực hiện, khó khăn và bài học sẽ giúp lựa chọn nội dung có thể vận dụng phù hợp.

Thưa quý vị,

Tôi hy vọng Diễn đàn sẽ mang đến những trao đổi cởi mở, có chiều sâu, kết nối được tư duy quản trị với yêu cầu thực thi. Những cách làm cụ thể và cả những bài học từ khó khăn đều có giá trị đối với quá trình hoàn thiện hoạt động của chính quyền.

Về phía Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh, các kinh nghiệm được chia sẻ là chất liệu hữu ích để cập nhật nội dung đào tạo, bồi dưỡng cán bộ về điều phối, thực thi và phục vụ người dân. Đây cũng là cơ sở để Học viện, Trung tâm Việt–Úc và các đối tác tiếp tục hợp tác nghiên cứu, bồi dưỡng, kết nối chuyên gia gắn với thực tiễn của Việt Nam đặc biệt trong giai đoạn hiện nay với những yêu cầu mới của giai đoạn phát triển mới.

Xin trân trọng cảm ơn các cơ quan đại diện Australia tại Việt Nam, Học viện Chính trị khu vực II, Trung tâm Việt–Úc, các diễn giả và toàn thể quý vị đã đóng góp cho Diễn đàn.

Kính chúc quý vị sức khỏe, thành công. Chúc Diễn đàn có những trao đổi sâu sắc, thiết thực và hữu ích.

Thay mặt Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh, tôi xin tuyên bố khai mạc Diễn đàn Việt Nam – Australia 2026 tại Thành phố Hồ Chí Minh.

Xin trân trọng cảm ơn!