

THỨC ĐẨY ĐỔI MỚI SÁNG TẠO TRONG CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG Ở VIỆT NAM

★ TS PHÙNG THỊ PHONG LAN

Học viện Hành chính Quốc gia

● **Tóm tắt:** Trong những năm qua, với sự nỗ lực cao, hoạt động cung ứng dịch vụ công ở Việt Nam đã đạt được những kết quả nhất định, phần nào đáp ứng yêu cầu thực tiễn. Tuy nhiên, bối cảnh mới đòi hỏi cao hơn về số lượng, chất lượng và hiệu quả cung ứng dịch vụ công đang đặt ra nhiều vấn đề cần tiếp tục hoàn thiện hoạt động này. Thúc đẩy đổi mới sáng tạo trong cung ứng dịch vụ công ở Việt Nam trở thành một giải pháp mang tính cấp bách.

● **Từ khóa:** Cung ứng; dịch vụ công; đổi mới sáng tạo; thúc đẩy.

1. Nhu cầu tiếp tục đổi mới việc cung ứng dịch vụ công ở Việt Nam

Dịch vụ công là những hoạt động phục vụ nhu cầu chung thiết yếu của cộng đồng và xã hội, phục vụ các quyền và nghĩa vụ hợp pháp của công dân và tổ chức, do nhà nước trực tiếp đảm nhận hoặc ủy quyền cho các cơ sở ngoài nhà nước thực hiện nhằm bảo đảm trật tự và công bằng xã hội⁽¹⁾. Cung ứng dịch vụ công được xem là một trong những chức năng cơ bản của Nhà nước nhằm xây dựng, phát triển đất nước và phục vụ người dân, xã hội. Căn cứ vào tính chất và tác dụng của dịch vụ được cung ứng, dịch vụ công bao gồm dịch vụ hành chính công, dịch vụ công cộng (gồm dịch vụ sự nghiệp công và dịch vụ công ích). Dịch vụ công có ảnh hưởng to lớn tới cuộc sống của người dân và sự phát triển kinh tế - xã hội nói chung nên việc cung cấp và bảo đảm các dịch vụ công một cách đầy đủ và hiệu quả là

một dấu hiệu quan trọng thể hiện bản chất và năng lực của chính quyền nhà nước.

Nhìn chung, hoạt động cung cấp dịch vụ công ở nước ta đang đổi mới và dần được hoàn thiện cơ bản phù hợp với chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước, cơ chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa, đáp ứng yêu cầu phát triển trong nước và hội nhập quốc tế. Kết quả cho thấy, hệ thống các cơ sở cung ứng dịch vụ công ngày càng phát triển, đáp ứng một phần đáng kể nhu cầu của xã hội trong các lĩnh vực giáo dục, y tế, văn hóa và thể dục thể thao... Mạng lưới các trường, cơ sở đào tạo, dạy nghề, cơ sở y tế đã được mở rộng ở các địa phương, thực hiện cung cấp dịch vụ công nhanh chóng và chất lượng cho xã hội. Các đơn vị sự nghiệp công lập giữ vai trò chủ đạo, vị trí then chốt trong cung ứng dịch vụ sự nghiệp công và thực hiện chính sách an sinh xã hội. Hệ thống pháp luật về đơn vị

sự nghiệp công từng bước được hoàn thiện. Việc thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm của các đơn vị sự nghiệp công lập đã đạt được kết quả bước đầu. Chính sách xã hội hoá cung ứng dịch vụ sự nghiệp công đã góp phần mở rộng mạng lưới, tăng quy mô, số lượng và nâng cao chất lượng các đơn vị sự nghiệp ngoài công lập.

Tuy nhiên, bên cạnh những mặt đạt được thì việc cung cấp dịch vụ công ở nước ta vẫn còn nhiều tồn tại, hạn chế như: Thủ tục hành chính còn rườm rà, phức tạp; “tỷ lệ hồ sơ dịch vụ công trực tuyến, giao dịch thanh toán trực tuyến còn thấp so với số lượng hồ sơ trực tiếp và giao dịch thanh toán bằng tiền mặt; kết nối, chia sẻ dữ liệu trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công còn yếu... việc xã hội hóa dịch vụ hành chính công đã triển khai ở một số ngành, lĩnh vực (đăng kiểm; công chứng...) nhưng vẫn còn chậm, thiếu tổng thể... Việc liên thông, kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các phần mềm quản lý chuyên ngành của một số bộ, ngành với phần mềm một cửa điện tử của các địa phương còn bất cập, gây khó khăn cho các địa phương... người dân, doanh nghiệp. Một số địa phương công khai số liệu, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên phần mềm còn chưa đúng so với kết quả kiểm tra thực tế... Hiệu quả cung cấp dịch vụ công mức độ 3, 4 cho người dân, tổ chức còn thấp... việc kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các phần mềm, cơ sở dữ liệu liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính còn hạn chế, phổ biến nhất là tình trạng các phần mềm chuyên ngành, ngành dọc không kết nối, chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin một cửa điện tử và Cổng dịch vụ công của địa phương)”⁽²⁾. Hệ thống tổ chức các đơn vị sự nghiệp còn chồng chéo, manh mún, phân tán, chồng chéo; quản trị nội bộ yếu kém, chất lượng, hiệu quả dịch vụ thấp. Chi tiêu ngân sách nhà nước cho các đơn vị sự nghiệp công lập còn quá lớn, một số đơn vị thua lỗ, tiêu cực,

lãng phí. Hệ thống cung ứng dịch vụ sự nghiệp công đã hình thành ở hầu hết các địa bàn, lĩnh vực; mạng lưới cơ sở giáo dục, y tế, văn hoá, thể thao trải rộng đến tận khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa, địa bàn khó khăn, biên giới, hải đảo trong cả nước. Việc thực hiện cơ chế tự chủ tài chính còn hình thức, có phần thiếu minh bạch; việc chuyển đổi từ phí sang giá và lộ trình điều chỉnh giá dịch vụ sự nghiệp công chưa kịp thời. Việc thực hiện xã hội hoá lĩnh vực dịch vụ sự nghiệp công còn chậm⁽³⁾.

Những hạn chế này bắt nguồn từ một số nguyên nhân sau đây:

Một là, hệ thống thể chế, chính sách về quản lý cung ứng dịch vụ công còn chưa hoàn thiện, thiếu đồng bộ, nhất là các chính sách tài chính đối với các đơn vị sự nghiệp công lập. Những chính sách, quy định, cơ chế để thu hút đầu tư của các nguồn lực xã hội để phát triển các dịch vụ công ngoài công lập chưa đủ thu hút, chưa đủ mạnh.

Hai là, công tác quản lý, chỉ đạo triển khai thực hiện chính sách về dịch vụ công của Nhà nước chưa quyết liệt, hiệu quả. Công tác phối hợp giữa các bộ, ngành, địa phương chưa chặt chẽ, hoạt động kiểm tra, giám sát cung ứng dịch vụ công còn nhiều bất cập.

Ba là, nguồn lực đầu tư cho cung ứng dịch vụ công còn hạn chế, trong đó bao gồm nguồn nhân lực và nguồn tài chính. Cơ sở hạ tầng chưa đồng bộ, yếu kém cũng khiến cho việc cung ứng dịch vụ công gặp nhiều khó khăn.

2. Nhận diện cơ hội và thách thức trong đổi mới sáng tạo trong cung ứng dịch vụ công ở Việt Nam

Đổi mới sáng tạo đã được đề cập từ khá lâu trên thế giới. Theo Tổ chức Hợp tác và phát triển kinh tế (OECD) năm 2005: “Đổi mới sáng tạo là việc thực thi một sản phẩm (hàng hóa/ dịch vụ) hoặc một quy trình mới hoặc được cải tiến đáng

kể, một phương pháp marketing mới, hay một biện pháp mới mang tính tổ chức trong thực tiễn hoạt động, trong tổ chức công việc hay trong quan hệ với bên ngoài”⁽⁴⁾.

Ở Việt Nam, thuật ngữ này cũng được đề cập trong nhiều văn bản. Theo Điều 3, Luật Khoa học và Công nghệ năm 2013, đổi mới sáng tạo là việc tạo ra, ứng dụng thành tựu, giải pháp kỹ thuật, công nghệ, giải pháp quản lý để nâng cao hiệu quả phát triển kinh tế - xã hội, nâng cao năng suất, chất lượng, giá trị gia tăng của sản phẩm, hàng hóa.

Đổi mới sáng tạo nhìn chung là tạo ra cái mới mẻ, có tính cải tiến, được triển khai để đem lại hiệu quả, tạo ra giá trị cho xã hội. Đổi mới sáng tạo đề cập đến tiến trình phát triển các hoạt động nghiên cứu, phát triển, ứng dụng các phát minh, sáng chế về công nghệ gắn liền với vai trò của các trung tâm nghiên cứu, các cơ sở đào tạo, các doanh nghiệp. Quá trình nghiên cứu, sử dụng, tương tác, thực hiện các sáng tạo công nghệ,... đòi hỏi sự tương thích của hệ thống chính sách, thể chế tài chính, kết cấu hạ tầng giáo dục, truyền thông và các điều kiện của thị trường. Bên cạnh đó, đổi mới sáng tạo còn bao hàm chính sách và chiến lược công nghệ nhằm định hướng và phát huy vai trò của các yếu tố trên để đạt được mục đích nâng cao năng suất, chất lượng hàng hóa, dịch vụ, hoàn thiện kỹ năng của người lao động và tối đa hóa hiệu quả phát triển kinh tế - xã hội.

Đổi mới sáng tạo nhìn chung là tạo ra cái mới mẻ, có tính cải tiến, được triển khai để đem lại hiệu quả, tạo ra giá trị cho xã hội. Đổi mới sáng tạo đề cập đến tiến trình phát triển các hoạt động nghiên cứu, phát triển, ứng dụng các phát minh, sáng chế về công nghệ gắn liền với vai trò của các trung tâm nghiên cứu, các cơ sở đào tạo, các doanh nghiệp. Quá trình nghiên cứu, sử dụng, tương tác, thực hiện các sáng tạo công nghệ,... đòi hỏi sự tương thích của hệ thống chính sách, thể chế tài chính, kết cấu hạ tầng giáo dục, truyền thông và các điều kiện của thị trường.

Hiện nay, cải cách cung ứng dịch vụ công nhằm bảo đảm sự gia tăng cả về số lượng và chất lượng, đáp ứng tốt hơn nữa nhu cầu của người dân, doanh nghiệp, nâng cao sự hài lòng là nhiệm vụ to lớn trong tiến trình cải cách hành chính. Trong bối cảnh cuộc Cách mạng Công nghiệp 4.0 và việc phát triển chính phủ số hiện nay, đổi mới sáng tạo trở thành động lực cải cách cung ứng dịch vụ công ở nước ta, đem đến những sáng kiến, cải tiến mới mẻ, những phương thức, quy trình hiện đại, tạo ra các sản phẩm dịch vụ công đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người dân, doanh nghiệp.

Thúc đẩy đổi mới sáng tạo trong cung ứng dịch vụ công tại Việt Nam đang có những cơ hội lớn như sau:

Thứ nhất là, Đảng, Nhà nước rất quan tâm tới đổi mới sáng tạo nói chung và đổi mới sáng tạo trong cung ứng dịch vụ công nói riêng. Nghị quyết Đại hội XIII của Đảng đã khẳng định: “Thúc đẩy đổi mới sáng tạo, ứng dụng mạnh mẽ khoa học và công nghệ,

nhất là những thành tựu của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư, tạo động lực mạnh mẽ cho phát triển nhanh và bền vững”. Trên cơ sở đó, nhiều chính sách lớn được ban hành để thúc đẩy hoạt động đổi mới sáng tạo: Quyết định số 844/QĐ-TTg về việc phê duyệt Đề án “Hỗ trợ hệ sinh thái khởi nghiệp đổi mới sáng tạo quốc gia đến 2025”; Nghị quyết số 52-NQ/TW ngày 27/9/2019 của Bộ Chính trị về “Một số chủ trương, chính sách chủ động tham gia cuộc Cách mạng công nghiệp lần

thứ tư”; Luật Đầu tư số 61/2020/QH14 của Quốc hội,... Bên cạnh đó, các đề án, chiến lược trọng tâm trong thời gian tới như Chương trình Chuyển đổi số quốc gia, Chương trình Phát triển công nghiệp công nghệ thông tin, điện tử - viễn thông đến năm 2025 tầm nhìn đến năm 2030, Chiến lược phát triển doanh nghiệp công nghệ số Việt Nam - Make in Viet Nam. Chương trình Tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030, trong đó đề ra nhiều nhiệm vụ, giải pháp để nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công trong bối cảnh mới - bối cảnh đổi mới sáng tạo. Những chủ trương, chính sách như vậy đã góp phần tạo ra nền tảng pháp lý mới cho các hoạt động đổi mới sáng tạo, mang lại lợi ích thiết thực cho công cuộc phát triển kinh tế - xã hội của đất nước.

Thứ hai là, đổi mới sáng tạo ở nước ta đã đạt được những kết quả đáng ghi nhận.

Theo Báo cáo Chỉ số Đổi mới sáng tạo (GII) năm 2022 (GII 2022), Việt Nam đứng thứ 48/132 nền kinh tế, nằm trong Top 50 và đứng thứ 2 trong nhóm 36 nền kinh tế thu nhập trung bình thấp, đứng thứ 10 trong số 17 nền kinh tế ở Đông Nam Á và châu Đại Dương. Trong khu vực, Việt Nam tiếp tục đứng thứ 4 như năm 2021 (sau Xinh-ga-po, Ma-lai-xi-a, Thái Lan). Việt Nam là quốc gia đã có tốc độ tăng trưởng mạnh mẽ về đổi mới sáng tạo trong 12 năm liền, là một trong số ít các nước trên thế giới đang trong quá trình tự tạo ra những sản phẩm đổi mới sáng tạo riêng mình. Đây cũng là thuận lợi lớn để thúc đẩy đổi mới sáng tạo trong cung ứng dịch vụ công ở Việt Nam trong thời gian tới.

Thứ ba là, nước ta có quy mô dân số gần 100 triệu người (trong đó 70% người dân nước ta đã có thể truy cập Internet qua máy tính hoặc điện thoại thông minh), trình độ dân trí được nâng lên với khả năng ứng dụng khoa học công nghệ ngày càng cao, với nhu cầu ngày càng tăng lên về dịch

vụ công, cả về số lượng lẫn chất lượng cung ứng. Đây được coi là một “thị trường” đầy tiềm năng để các cơ quan, tổ chức khai thác và tận dụng những công nghệ hiện đại, số hóa, đổi mới sáng tạo vào tăng năng suất, hiệu quả của quá trình cung ứng dịch vụ công. Hơn nữa, về mặt nguồn nhân lực, Việt Nam có một lợi thế trong phát triển nguồn nhân lực trẻ, có năng lực công nghệ thông tin và kỹ năng số, thích ứng được với bối cảnh chuyển đổi số trong cung ứng dịch vụ công.

Thứ tư là, khoa học - công nghệ nói chung, công nghệ thông tin truyền thông nói riêng có những bước phát triển vượt bậc tại Việt Nam trong hơn 20 năm qua. Từ chỗ là một ngành công nghiệp nhỏ bé của Việt Nam vào năm 2000, sau 20 năm công nghiệp công nghệ thông tin - truyền thông đã trở thành ngành kinh tế (cấp 2) lớn nhất Việt Nam, có mức tăng trưởng cao nhất, có năng suất lao động cao nhất và giá trị xuất khẩu lớn nhất. Với một ngành nhiều thế mạnh như vậy, các cơ quan nhà nước có được cơ hội hợp tác với nhiều doanh nghiệp công nghệ thông tin lớn trong và ngoài nước như Tập đoàn viễn thông quân đội Viettel, VNPT, FPT, Vin Group,... qua đó giúp thúc đẩy mạnh mẽ đổi mới sáng tạo trong cung ứng dịch vụ công.

Thứ năm là, năng lực ứng dụng khoa học công nghệ, công nghệ thông tin của các cơ quan nhà nước ngày càng được cải thiện và quan tâm, đạt được các thứ hạng đáng ghi nhận trong bảng xếp hạng thế giới và khu vực. Với tư duy mới, cách tiếp cận và cách làm mới, các bộ ngành, các địa phương, năng lực ứng dụng công nghệ thông tin của các cơ quan nhà nước ngày càng được nâng lên, không chỉ trong nước mà còn theo đánh giá của các tổ chức quốc tế, đồng thời góp phần giúp Việt Nam nâng cao thứ hạng về Chính phủ điện tử trong bảng xếp hạng EDGI (Chỉ số phát triển chính phủ điện tử của Liên hợp quốc) với 4 thành phần

chính là hạ tầng kỹ thuật, hạ tầng nhân lực, ứng dụng nội bộ và dịch vụ công trực tuyến. Điều này giúp các chủ thể cung ứng dịch vụ công chủ động, sẵn sàng đáp ứng quá trình đổi mới sáng tạo trong cung ứng dịch vụ công ở Việt Nam.

Thứ sáu là, hạ tầng viễn thông Việt Nam bảo đảm cho quá trình cung ứng dịch vụ công trong bối cảnh chuyển đổi số, với mạng lưới tốc độ cao, băng thông rộng, vùng phủ lớn⁽⁵⁾. Đây là điều kiện kỹ thuật có tính quyết định đến hiệu lực, hiệu quả cung ứng dịch vụ công trực tuyến cho các cơ quan, tổ chức trong bối cảnh chuyển đổi số.

Tuy nhiên, bên cạnh những cơ hội lớn đó, thúc đẩy đổi mới sáng tạo trong hoạt động cung ứng dịch vụ công cũng đang phải đối mặt với những thách thức không nhỏ như sau:

Thứ nhất là, sự thiếu đồng bộ, lạc hậu về hạ tầng công nghệ, đặc biệt là công nghệ thông tin trong cung ứng dịch vụ công ở Việt Nam. Hạ tầng phục vụ việc cung ứng dịch vụ công còn thiếu và yếu, chưa đạt tiêu chuẩn, thiếu đồng bộ; hệ thống bảo mật kém, chưa bảo đảm an toàn an ninh thông tin; hệ thống đường truyền, cơ sở hạ tầng kém.

Thứ hai là, hệ thống thủ tục hành chính trong cung ứng dịch vụ công còn phức tạp, mô hình cung ứng dịch vụ công trực tuyến còn chưa hoàn thiện. Việc chuẩn hóa được tên gọi, hồ sơ, biểu mẫu, quy trình thống nhất giữa trung ương và các cấp địa phương vẫn chưa thực hiện được, gây ra tình trạng trùng lặp chồng chéo. Việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến nhất là ở cấp địa phương hiện nay đang được triển khai riêng lẻ, chưa đồng bộ dẫn đến trùng lặp, một số phần mềm ứng dụng không kết nối được với nhau, hệ thống dữ liệu chưa hoàn thiện khó có khả năng kết nối, chia sẻ, khai thác chung. Dịch vụ giáo dục, dịch vụ y tế và các dịch vụ công ích khác cũng đang gặp nhiều khó khăn trong việc cân đối cung - cầu, cải cách thủ tục hành chính để tạo thuận lợi trong việc tiếp

cận, tiết kiệm chi phí, công sức, thời gian của người sử dụng dịch vụ.

Thứ ba là, hạn chế trong năng lực ứng dụng khoa học - công nghệ, năng lực cung ứng dịch vụ công trực tuyến. Tỷ lệ hồ sơ, thủ tục hành chính được nộp, xử lý trực tuyến còn thấp. Nhiều trang thông tin điện tử của các cơ quan nhà nước còn thiếu tính cập nhật và không đầy đủ dữ liệu về hồ sơ, thủ tục liên quan đến dịch vụ công. Bên cạnh đó, hệ thống mạng đôi khi còn gặp trục trặc trong việc truyền tải dữ liệu nên việc đăng ký hay cập nhật cũng còn gặp khó khăn.

Thứ tư là, chất lượng nguồn nhân lực trong cung ứng dịch vụ công trong bối cảnh chuyển đổi số còn thấp, thích ứng kém, chưa đủ khả năng vận hành hệ thống quản trị hiện đại và chuyển đổi số trong cung ứng dịch vụ công. Rào cản rất lớn là tâm lý e ngại, dè dặt, sợ thay đổi, sợ va chạm, ảnh hưởng lợi ích của một bộ phận cán bộ, công chức, viên chức trong cung ứng dịch vụ công. Thúc đẩy đổi mới sáng tạo trong cung ứng dịch vụ công đồng nghĩa với nhiều thay đổi trong thể chế, quy trình, phương thức, mô hình hoạt động mà những điều đó để thực hiện được cũng cần thời gian và năng lực phù hợp.

3. Khuyến nghị giải pháp chính sách tiếp tục thúc đẩy đổi mới sáng tạo trong cung ứng dịch vụ công ở Việt Nam thời gian tới

Để thúc đẩy đổi mới sáng tạo trong cung ứng dịch vụ công ở Việt Nam thời gian tới, cần tập trung vào một số giải pháp sau:

Thứ nhất, đổi mới nhận thức, tư duy về thúc đẩy đổi mới sáng tạo trong cung ứng dịch vụ công ở Việt Nam. Từ nhận thức của các cấp lãnh đạo về việc vận dụng phát minh, sáng kiến, thành tựu khoa học công nghệ, trong đó có công nghệ thông tin trên nền tảng số để thực hiện công tác chỉ đạo điều hành đến nhận thức trong công chức, viên chức để ứng dụng, triển khai công nghệ số phục vụ cung ứng

dịch vụ công. Bên cạnh đó, cần thông tin, tuyên truyền để các doanh nghiệp và hoàn xã hội nắm bắt đầy đủ, nhanh chóng các chính sách, cơ chế của nhà nước về đổi mới sáng tạo trong cung ứng dịch vụ công để đồng thuận cùng Nhà nước.

Thứ hai, hoàn thiện khung khổ pháp lý, chính sách, cơ chế phù hợp cho hoạt động cung ứng dịch vụ công theo hướng thúc đẩy, tạo điều kiện cho sự sáng tạo và đổi mới nhanh chóng thay vì muốn ổn định, kiểm soát xã hội theo những cách thức, tiêu chí đã lỗi thời và thiếu hiệu quả lần hiệu lực. Cần rà soát, sửa đổi, ban hành quy định mới, áp dụng mô hình cung ứng tiên tiến, hiện đại giúp cho hoạt động cung ứng dịch vụ công tận dụng được những phương thức hoạt động, những công nghệ, quy trình tiên tiến mà bối cảnh thúc đẩy đổi mới sáng tạo đem lại.

Thứ ba, phát triển nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu thúc đẩy đổi mới sáng tạo trong cung ứng dịch vụ công hiện nay. Cần xây dựng được đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, cũng như nguồn nhân lực khu vực ngoài công lập đủ về mặt lượng và chất, có khả năng tiếp nhận, nắm bắt

công nghệ và ứng dụng thực tiễn vào công tác quản lý, điều hành, cung ứng dịch vụ công của cơ quan, tổ chức. Cán bộ, công chức, viên chức phải tự nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, làm chủ được công nghệ hiện đại, để thích ứng với sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ kỹ thuật số, đồng thời, phải rèn luyện các kỹ năng số cần thiết, với tư duy đổi mới, sáng tạo, linh hoạt.

Thứ tư, phát triển đồng bộ hạ tầng công nghệ phục vụ quá trình thúc đẩy đổi mới sáng tạo trong cung ứng dịch vụ công và tăng cường đầu tư nguồn lực tài chính. Phát triển hạ tầng số, sẵn sàng đáp ứng nhu cầu bùng nổ về kết nối và xử lý dữ liệu, các chức năng về giám sát mạng lưới đến từng nút mạng và bảo đảm an toàn, an ninh mạng được tích hợp sẵn ngay từ khi thiết kế, xây dựng. Cần tăng cường đầu tư hệ thống máy tính, phần mềm hiện đại. Tiếp tục xây dựng, hoàn thiện Cổng Dịch vụ công quốc gia kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công, hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh, các cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành... bảo đảm an toàn, an ninh mạng, bảo vệ dữ liệu ❖

(1) Lê Chi Mai (2003), *Cải cách dịch vụ công ở Việt Nam*, Nxb. Chính trị quốc gia, Hà Nội, tr.24.

(2) Chính phủ (2021), *Báo cáo 128/BC-CP của Chính phủ ngày 19/4/2021 về Tổng kết Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 - 2020 và định hướng giai đoạn 2021 - 2030*.

(3) Ban Chấp hành Trung ương Đảng (2017), *Nghị quyết số 19-NQ/TW, ngày 25/10/2017 Về tiếp tục đổi mới hệ thống tổ chức và quản lý, nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của các đơn vị sự nghiệp công lập*.

(4) OECD (2009), *"Innovation in Firms: A Microeconomic Perspective"*, <https://www.oecd.org/berlin/44120491.pdf>.

(5) Đến năm 2018, mạng viễn thông Việt Nam được xây dựng gần 1 triệu km cáp quang đến tận thôn, bản, xã, phường của 63/63 tỉnh/ thành phố trên cả nước, 53% hộ gia đình tiếp cận Internet băng rộng cố định; sóng di động đã phủ tới 99,7% dân số. Tỷ lệ chuyển đổi mạng Internet sang IPv6 đạt trên 25%, Việt Nam lọt vào top các quốc gia có tốc độ tăng trưởng IPv6 cao nhất khu vực châu Á - Thái Bình Dương, xếp thứ 2 trong khu vực ASEAN và xếp thứ 13 toàn cầu về tỷ lệ ứng dụng IPv6 4).