

KINH NGHIỆM QUỐC TẾ VỀ DỊCH VỤ CÔNG CHỦ ĐỘNG VÀ GIÁ TRỊ THAM KHẢO ĐỐI VỚI VIỆT NAM

VƯƠNG ĐÌNH THÁI (*)

Tóm tắt: Trong bối cảnh chuyển đổi số toàn cầu, dịch vụ công chủ động (Proactive Public Services - PPS) nổi lên như một mô hình tiên tiến thay thế hình thức dịch vụ công truyền thống mang tính phản ứng. Bài viết tổng hợp kinh nghiệm triển khai PPS từ 05 quốc gia tiêu biểu là Estonia, New Zealand, Áo, Hàn Quốc và Singapore, từ đó đưa ra một số đề xuất chính sách của Việt Nam trong việc thí điểm PPS nhằm hiện thực hóa chính phủ số, lấy người dân làm trung tâm, minh bạch và hiệu quả.

Từ khóa: Chính phủ số; dịch vụ công chủ động; kinh nghiệm quốc tế; Việt Nam.

Abstract: In the context of global digital transformation, Proactive Public Services (PPS) have emerged as an advanced model replacing the traditional reactive public service approach. This article synthesizes the implementation experiences of PPS from five exemplary countries: Estonia, New Zealand, Austria, South Korea, and Singapore, and from these draws several policy recommendations for Vietnam to pilot PPS in order to realize a people-centered, transparent, and effective digital government.

Keywords: Digital government; proactive public services; international experiences; Vietnam.

Ngày nhận bài: 10/5/2025

Ngày biên tập: 04/7/2025

Ngày duyệt đăng: 19/7/2025

Theo các công trình nghiên cứu quốc tế, PPS là mô hình dịch vụ, trong đó chính phủ chủ động cung cấp dịch vụ cho người dân dựa trên các sự kiện cuộc sống và nhu cầu tiềm ẩn, thay vì chờ đợi yêu cầu từ phía công dân. Đây là sự chuyển đổi căn bản từ mô hình phản ứng (pull-based) sang mô hình chủ động (push-based), thể hiện khả năng chính quyền dự đoán nhu cầu và khởi tạo dịch vụ đúng thời điểm, đúng đối tượng⁽¹⁾.

1. Kinh nghiệm của một số quốc gia về xây dựng và thực hiện dịch vụ công chủ động

1.1. Kinh nghiệm của Estonia

Chính phủ Estonia (2017) xác định rõ: “Dịch vụ chủ động là dịch vụ công trực tiếp do cơ quan nhà nước cung cấp theo sáng kiến riêng, dựa trên dữ liệu có sẵn trong hệ thống thông tin và phù hợp với ý chí giả định của công dân”⁽²⁾.

Cốt lõi của hệ sinh thái PPS tại Estonia là nền tảng chia sẻ dữ liệu X-Road - một kiến trúc trung gian giúp kết nối hơn 1.300 cơ quan và tổ chức, cho phép thực hiện hơn 2,2 tỷ giao dịch mỗi năm⁽³⁾. Nhờ X-Road, các cơ quan có thể truy cập thông tin từ nhiều nguồn khác nhau mà không cần lưu trữ dữ liệu trùng lặp, đồng thời đảm bảo quyền riêng tư thông qua cơ chế truy vết và mã hóa dữ liệu.

Một ví dụ điển hình của PPS là dịch vụ đăng ký khai sinh tự động. Khi một đứa trẻ ra đời, bệnh viện sẽ gửi dữ liệu qua hệ thống y tế đến cơ quan hộ tịch, nơi tự động tạo hồ sơ cá nhân, cấp mã số định danh và gợi ý các quyền lợi như bảo hiểm y tế, trợ cấp nuôi con hoặc ưu đãi giáo dục. Người dân chỉ cần xác nhận thông tin hoặc điều chỉnh qua cổng dịch vụ công eesti.ee thay vì thực hiện nhiều thủ tục riêng lẻ.

Estonia cũng triển khai e-Tax - hệ thống khai thuế thu nhập cá nhân tự động, trong đó dữ liệu về thu nhập, khấu trừ và giao dịch tài chính được liên thông từ các nguồn như

(*) ThS; Trường Chính trị tỉnh Lâm Đồng

ngân hàng, doanh nghiệp và cơ quan bảo hiểm. Tính đến năm 2019, có đến 98% tờ khai thuế được thực hiện trực tuyến, người nộp thuế chỉ mất trung bình 03 phút để hoàn thành tờ khai thuế của mình⁽⁴⁾.

Tất cả các dịch vụ PPS của Estonia đều tuân thủ nguyên tắc “chỉ một lần duy nhất” (Once-Only) và được giám sát bởi cơ quan bảo vệ dữ liệu. Đặc biệt, người dân có thể kiểm tra ai đã truy cập dữ liệu của mình thông qua hệ thống nhật ký minh bạch. Theo Chỉ số Kinh tế số và Xã hội số (DESI) năm 2021, Estonia đứng đầu EU về mức độ số hóa dịch vụ công với 97% biểu mẫu được điền sẵn và 89% công dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến⁽⁵⁾.

1.2. Kinh nghiệm của New Zealand

Chính phủ New Zealand đang trong quá trình thực hiện chuyển đổi từ mô hình cung cấp dịch vụ công “một cửa” (One-Stop Shop) sang mô hình “không điểm dừng” (No-Stop Shop), nhằm hướng tới hình thức dịch vụ công chủ động dựa trên dữ liệu và được kích hoạt theo các sự kiện cuộc sống mà không cần hành động từ phía người dân. Ngoài ra, Chính phủ New Zealand còn sử dụng hệ thống MyMSD - nền tảng dịch vụ trực tuyến cho phép người dân dễ dàng cập nhật các thay đổi về tình trạng cá nhân, như thu nhập, tình trạng việc làm, nơi cư trú hoặc hoàn cảnh gia đình, từ đó cơ quan chức năng có thể nắm rõ tình hình đời sống của mỗi cá nhân và xem xét điều chỉnh mức hỗ trợ xã hội một cách kịp thời và phù hợp, như phúc lợi thất nghiệp, trợ cấp thuê nhà hoặc các khoản hỗ trợ khẩn cấp. Với cơ chế liên kết dữ liệu nội bộ và xử lý thông tin theo thời gian thực, người dân không cần nộp lại nhiều loại giấy tờ thủ công khi có thay đổi, nhờ đó giúp tiết kiệm thời gian và nâng cao hiệu quả tiếp cận dịch vụ công. Việc cập nhật thông tin qua MyMSD đã trở thành một trong những yếu tố thúc đẩy PPS tại New Zealand, hướng đến mô hình phục vụ linh hoạt và lấy người dân làm trung tâm.

1.3. Kinh nghiệm của Cộng hòa Áo

Với mục tiêu lấy người dân làm trung tâm và nâng cao hiệu quả hành chính công, Cộng hòa Áo đã xây dựng hệ thống cung cấp dịch vụ công theo hướng tự động, dữ liệu hóa và tích hợp theo từng giai đoạn cuộc sống (life-events). Trong đó, điểm nổi bật là việc tổ chức

các dịch vụ công theo chuỗi sự kiện cuộc đời như sinh con, nhập học, kết hôn hay nghỉ hưu.

Thêm vào đó, một trụ cột quan trọng trong thành công của PPS tại Áo là nguyên tắc “một lần duy nhất” (Once-Only), nghĩa là công dân chỉ phải cung cấp thông tin một lần duy nhất cho chính quyền. Sau đó, các cơ quan nhà nước sẽ tự động chia sẻ và sử dụng lại dữ liệu thông qua các cơ sở dữ liệu tích hợp như dân cư, thuế, y tế và bảo hiểm xã hội. Điều này không chỉ giúp giảm gánh nặng hành chính mà còn tạo nền tảng cho các dịch vụ công được tự động hóa và cá nhân hóa.

Cộng hòa Áo còn đặc biệt chú trọng đến quyền riêng tư và bảo vệ dữ liệu cá nhân. Việc triển khai các PPS ở quốc gia này luôn tuân thủ nghiêm ngặt Quy định về bảo vệ dữ liệu chung của Liên minh châu Âu (GDPR), đảm bảo rằng mọi hành vi xử lý dữ liệu đều minh bạch và có sự đồng thuận từ người dân. Công dân được quyền kiểm soát dữ liệu cá nhân, biết rõ thông tin của mình được sử dụng như thế nào và bởi cơ quan nào.

1.4. Kinh nghiệm của Hàn Quốc

Chính phủ Hàn Quốc xác định rằng PPS là giải pháp chiến lược để nâng cao hiệu quả hành chính, tăng cường sự hài lòng của công dân và đẩy nhanh quá trình chuyển đổi số. Đơn cử là hệ thống khai thuế thu nhập cá nhân tự động, do Cơ quan Thuế quốc gia Hàn Quốc (NTS) vận hành. Hệ thống này thu thập và tích hợp dữ liệu thu nhập, tài chính và khấu trừ từ nhiều nguồn để điền sẵn tờ khai thuế và gửi đến công dân để xác nhận, giúp đơn giản hóa thủ tục và giảm sai sót.

Ngoài ra, Hàn Quốc còn vận hành hệ thống cảnh báo khẩn cấp qua SMS, một dịch vụ công chủ động đặc biệt hiệu quả trong cảnh báo và hỗ trợ tất cả người dân ở vùng bị rủi ro như thiên tai, dịch bệnh hoặc tai nạn lớn mà không cần đăng ký trước. Tất cả các dịch vụ PPS tại Hàn Quốc đều được vận hành theo khung pháp lý bảo vệ dữ liệu nghiêm ngặt, đặc biệt là Luật Bảo vệ thông tin cá nhân (PIPA). Công dân có quyền kiểm tra, giới hạn và rút lại sự đồng ý về việc sử dụng dữ liệu cá nhân trong quá trình cung cấp dịch vụ công.

1.5. Kinh nghiệm của Singapore

Singapore là quốc gia tiêu biểu tại châu Á trong việc phát triển PPS, điển hình là

sáng kiến Moments of Life (MOL) - dịch vụ công tích hợp theo chuỗi sự kiện trong cuộc sống. Giai đoạn đầu của MOL tập trung vào nhóm cha mẹ có con ở độ tuổi sơ sinh hoặc mầm non, cung cấp một ứng dụng di động cho phép cha mẹ thực hiện các thủ tục như khai sinh, đăng ký tiêm chủng, tìm nhà trẻ và theo dõi hỗ trợ tài chính chỉ trong một nền tảng duy nhất. MOL không chỉ tích hợp các dịch vụ mà còn gửi thông báo nhắc lịch tiêm chủng, cập nhật thay đổi chính sách hỗ trợ con nhỏ mà người dân không cần truy cập riêng từng cổng thông tin.

Ngoài MOL, Singapore còn triển khai LifeSG, một nền tảng kỹ thuật số kế thừa từ MOL. LifeSG tổng hợp các dịch vụ và thông tin từ nhiều cơ quan chính phủ, cung cấp các gợi ý được cá nhân hóa dựa trên hồ sơ người dùng. Người dùng có thể truy cập hơn 100 dịch vụ công, được sắp xếp theo nhu cầu ở các giai đoạn và cột mốc khác nhau trong cuộc sống⁽⁶⁾, như sinh con, lập kế hoạch hưu trí hay quản lý tài chính, hướng đến mô hình dịch vụ công chủ động và cá nhân hóa.

2. Các giá trị tham khảo đối với Việt Nam

Thứ nhất, xây dựng hệ thống dữ liệu, đây là nền tảng cốt lõi để thực hiện PPS. Tất cả các mô hình thành công đều dựa trên hệ thống dữ liệu công dân được tích hợp, cập nhật và khai thác hiệu quả. Estonia với X-Road, Singapore với LifeSG, New Zealand với các nền tảng dữ liệu liên ngành đều cho thấy rằng khi dữ liệu được liên thông và bảo mật, PPS có thể triển khai chủ động theo sự kiện sống. Việt Nam có thể tận dụng các cơ sở dữ liệu đã hình thành như Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cổng Dịch vụ công quốc gia, hệ thống định danh điện tử để xây dựng PPS gắn với dữ liệu thực tiễn.

Thứ hai, hoàn thiện khung pháp lý, đây là điều kiện bắt buộc để triển khai thực hiện hiệu quả PPS. Việc chia sẻ dữ liệu, sử dụng thông tin cá nhân, định danh điện tử và triển khai dịch vụ không yêu cầu cần được đảm bảo bằng hành lang pháp lý rõ ràng, minh bạch. Cộng hòa Áo, Estonia hay Hàn Quốc đều có luật bảo vệ dữ liệu và quy định cụ thể về trách nhiệm của cơ quan cung cấp dịch vụ. Tại Việt Nam, việc ban hành Luật Dữ liệu năm 2024, Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân năm

2025 và sửa đổi Luật Giao dịch điện tử, Luật Căn cước chính là nền tảng quan trọng và cần tiếp tục cụ thể hóa bằng văn bản hướng dẫn để thúc đẩy PPS vận hành đúng quy định và bảo đảm quyền cá nhân.

Thứ ba, tư duy phục vụ cần chuyển từ “phản ứng” sang “chủ động”. PPS chỉ thành công khi chính quyền chuyển đổi vai trò từ “người cung cấp theo yêu cầu” sang “người đồng hành, dự báo và hỗ trợ trước”. Việt Nam cần thúc đẩy văn hóa hành chính phục vụ, lấy người dân làm trung tâm, đồng thời đào tạo cán bộ hiểu và vận hành dịch vụ theo mô hình mới này.

Thứ tư, công nghệ phải đi cùng khả năng sử dụng và niềm tin xã hội. Các nền tảng AI, dữ liệu lớn, hệ thống định danh điện tử là điều kiện cần, nhưng chưa đủ nếu người dân không sẵn sàng sử dụng hoặc thiếu tin tưởng vào hệ thống. Các quốc gia thành công đều kết hợp công nghệ với thiết kế giao diện thân thiện, phổ biến kỹ năng số, truyền thông chính sách và cơ chế bảo vệ thông tin minh bạch. Việt Nam cần đẩy mạnh truyền thông về lợi ích của PPS, đồng thời xây dựng năng lực số cho người dân và công chức để đảm bảo khả năng tiếp nhận.

Thứ năm, cần có chiến lược triển khai PPS theo lộ trình và ưu tiên lĩnh vực. Việt Nam có thể bắt đầu với các dịch vụ có sẵn dữ liệu và ít rủi ro như đăng ký khai sinh, cấp bảo hiểm y tế, xác nhận tình trạng cư trú, trợ cấp xã hội và triển khai thực hiện thí điểm tại các địa phương có hạ tầng số tốt như Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, sau đó triển khai tổng kết, đánh giá kết quả thực hiện và nhân rộng trên toàn quốc.

3. Định hướng phát triển dịch vụ công chủ động cho Việt Nam

Một là, xây dựng chiến lược quốc gia về PPS gắn với Chính phủ số. PPS không thể phát triển rời rạc, cục bộ mà cần được lồng ghép trong Chiến lược phát triển Chính phủ số giai đoạn 2025 - 2030, trong đó cần xác định rõ mục tiêu phát triển PPS, lộ trình triển khai, lĩnh vực ưu tiên (ví dụ: khai sinh, y tế, giáo dục, an sinh xã hội), nguyên tắc tổ chức dữ liệu, chia sẻ thông tin, đồng thời thiết lập cơ chế giám sát và đánh giá kết quả theo tiêu chí định lượng.

Hai là, hoàn thiện hành lang pháp lý cho PPS. Việc cung cấp dịch vụ công không cần yêu cầu từ người dân đòi hỏi phải có quy định rõ ràng về cơ chế khởi tạo dịch vụ, trách nhiệm pháp lý của cơ quan cung cấp, quyền từ chối và quyền được biết của người dân. Các luật hiện hành như Luật Dữ liệu (2024), Luật Giao dịch điện tử (sửa đổi), Luật Căn cước (2023), Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân năm 2025 cùng các nghị định hướng dẫn thi hành cần được sửa đổi, bổ sung để cho phép sử dụng dữ liệu có sẵn trong việc khởi tạo dịch vụ công một cách hợp pháp, đồng thời bảo đảm quyền riêng tư và tính minh bạch.

Ba là, phát triển hạ tầng dữ liệu và nền tảng công nghệ hỗ trợ PPS, cụ thể cần đầu tư mở rộng và nâng cấp các nền tảng như: Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, hệ thống định danh và xác thực điện tử, nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu (LGSP), ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) và phân tích dữ liệu lớn (Big Data), với nguyên tắc “một lần khai báo, nhiều lần sử dụng” để làm nền cho các quy trình chủ động hóa dịch vụ.

Bốn là, xây dựng mô hình thí điểm PPS ở cấp địa phương. Việt Nam nên cân nhắc lựa chọn một số địa phương có hạ tầng số tương đối tốt như Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Thừa Thiên Huế... để triển khai thí điểm các mô hình PPS theo nhóm dịch vụ sự kiện cuộc sống: khai sinh - cấp thẻ BHYT - nhập học; nghỉ hưu - nhận lương hưu; mất - trợ cấp mai táng... Việc thí điểm cần gắn với đánh giá hiệu quả thực tế và mức độ hài lòng của người dân để làm căn cứ nhân rộng theo từng lĩnh vực và vùng miền.

Năm là, phát triển năng lực số và củng cố niềm tin xã hội. PPS chỉ có thể triển khai thành công nếu công chức đủ năng lực thực hiện và người dân sẵn sàng tiếp nhận. Do đó, cần tổ chức đào tạo, bồi dưỡng chuyên sâu cho cán bộ, công chức về quản trị dữ liệu, vận hành nền tảng dịch vụ số, đồng thời tăng cường truyền thông, phổ biến kiến thức đến người dân để nâng cao hiểu biết, kỹ năng số và lòng tin vào hệ thống dịch vụ công số.

Sáu là, thúc đẩy hợp tác công - tư và đổi mới sáng tạo. Nhà nước cần tạo điều kiện để các doanh nghiệp công nghệ tham gia sâu

vào thiết kế, thử nghiệm, triển khai PPS theo mô hình “sandbox” (khuôn khổ thử nghiệm chính sách). Huy động sự tham gia của khu vực tư nhân nhằm giúp tiết kiệm chi phí, rút ngắn thời gian triển khai và tạo ra các dịch vụ công thân thiện, hiệu quả hơn.

Xây dựng và triển khai PPS tại Việt Nam là xu thế tất yếu, phù hợp với yêu cầu hiện đại hóa nền hành chính và xây dựng Chính phủ số trong bối cảnh hội nhập và chuyển đổi số toàn diện. Việc triển khai PPS không chỉ góp phần nâng cao hiệu quả quản trị nhà nước, mà còn thể hiện rõ tinh thần phục vụ, lấy người dân làm trung tâm. Để triển khai thành công PPS, Việt Nam cần xây dựng lộ trình phát triển, tận dụng hiệu quả các nền tảng cơ sở dữ liệu đã có và khắc phục những khó khăn, tồn tại, vận dụng linh hoạt kinh nghiệm quốc tế. Qua đó, giúp rút ngắn được thời gian hiện thực hóa chính phủ số, chính quyền số, từng bước xây dựng một nền hành chính phục vụ, hiện đại và bao trùm./.

Ghi chú:

(1) Linders, D., Liao, C. Z., & Wang, C. M. (2018). *Proactive e-Governance: Flipping the service delivery model from pull to push in Taiwan*. *Government Information Quarterly*, 35(4), S68–S76.

(2) Government of Estonia (2017), *Principles of Proactive Public Services*. Retrieved from official government reports.

(3) e-Estonia, *X-Road: Interoperability services*. Xem https://e-estonia.com/solutions/interoperability-services-x-road/x-road/?utm_source.

(4) Colin C Williams (2021), *e-tax: electronic tax filing, estonia*. Xem: <https://www.researchgate.net/publication/351984837>.

(5) European Commission (2021), *Digital Economy and Society Index (DESI) 2021: Estonia Country Profile*. Publications Office of the European Union. Retrieved from <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-estonia>.

(6) GovTech Singapore, (2021), *LifeSG - One App for All of Life's Moments*, Government Technology Agency of Singapore, Retrieved from <https://www.life.gov.sg>.