

CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG SỐ - GIẢI PHÁP XÂY DỰNG, PHÁT TRIỂN CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG SỐ

NGUYỄN ĐÌNH QUÝ (*)

Tóm tắt: Trong kỷ nguyên số, dưới tác động của cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư, thực hiện chuyển đổi số, xây dựng và phát triển chính quyền số, hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công số tại các địa phương là một trong những giải pháp hữu hiệu. Cung ứng dịch vụ hành chính công số cần thực hiện theo định hướng chính quyền địa phương có vai trò cung cấp nền tảng số dùng chung với những quy tắc hoạt động, tiêu chuẩn kỹ thuật và dịch vụ để giúp các cơ quan nhà nước trên địa bàn thiết kế, cung cấp dịch vụ hành chính công theo nhu cầu của người dân và doanh nghiệp.

Từ khóa: Chính quyền số; dịch vụ hành chính công số; nền tảng số.

Abstract: In the digital era, under the impact of the 4th Industrial Revolution, implementing digital transformation and developing digital government, the provision of digital public administrative services at the local level serves as one of the effective solutions. The delivery of digital public administrative services should be carried out in line with the orientation of local governments playing the role of providers of shared digital platforms with operational rules, technical standards and services, thereby enabling state agencies in the locality to design and deliver public administrative services based on the needs of citizens and enterprises.

Keywords: digital government; digital public administrative services; digital platform.

Ngày nhận bài: 25/6/2025 Ngày biên tập: 08/8/2025 Ngày duyệt đăng: 19/8/2025

1. Cung ứng dịch vụ công số theo định hướng chính quyền địa phương

Theo Ủy ban Châu Âu (EU), dịch vụ công kỹ thuật số là đề cập đến việc chính quyền địa phương (CQĐP) sử dụng công nghệ số để cung ứng dịch vụ công cho người dân, doanh nghiệp ở cấp địa phương, khu vực và quốc gia⁽¹⁾. Ở Việt Nam, hiện nay chỉ có khái niệm dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) của cơ quan nhà nước, được định nghĩa tại khoản 5 Điều 3 của Nghị định số 42/2022/NĐ-CP, là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác

của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng⁽²⁾. Như vậy, có thể xem DVCTT cũng chính là dịch vụ hành chính công số (DVHCCS). Tuy nhiên, việc cung ứng DVCTT ở giai đoạn chính quyền điện tử thường triển khai riêng lẻ dịch vụ theo từng hệ thống công nghệ thông tin riêng, mục đích chính thường để phục vụ quản lý nhà nước tốt hơn, rút ngắn thời gian thực hiện. Còn đối với việc cung ứng DVHCCS ở giai đoạn chính quyền số, các dịch vụ hành chính công (DVHCC) được cung cấp trên các nền tảng số, tích hợp, liên thông, theo định hướng nhu cầu của người dân và doanh nghiệp. Cung ứng DVHCCS phải hướng tới việc sử dụng đa công nghệ, có thể tích hợp được với nhau, mang đến trải nghiệm người dùng tốt nhất và kiến tạo các giá trị công mới.

(*) *ThS; Phân hiệu Học viện Hành chính và Quản trị công tại tỉnh Quảng Nam*

(**) *Bài viết trong Kế hoạch tuyên truyền chủ trương của Đảng, Nhà nước về việc sắp xếp đơn vị hành chính các cấp, xây dựng mô hình tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp*



Phường Thủ Đức (TPHCM) đưa robot vào phục vụ hành chính - Ảnh: VGP

Việc cung ứng dịch vụ công số theo định hướng CQĐP đóng vai trò như một nền tảng số sẽ đem lại một số lợi ích sau:

Thứ nhất, người dân và doanh nghiệp có thể dễ dàng tiếp cận nhiều loại DVHCC hơn mà không cần phải đăng nhập quá nhiều lần vào các nền tảng số khác nhau. Ngoài ra, CQĐP dễ dàng mở dữ liệu, công khai các quy trình ban hành chính sách công, hỗ trợ cung cấp thông tin hướng dẫn tiếp cận DVHCCS thuận tiện hơn.

Thứ hai, tăng cường sự tham gia của người dân vào quá trình quản trị nhà nước. Chính quyền đóng vai trò như một nền tảng số, giúp cho người dân tham gia nhiều hơn vào quá trình ban hành các chính sách công của các cơ quan nhà nước (CQNN) trên địa bàn dựa trên nền tảng số dùng chung. Ngoài ra, việc này cũng sẽ giúp người dân truy cập nhanh chóng hơn, thuận lợi hơn vào các báo cáo, chính sách và dữ liệu của CQNN theo thời gian thực.

Thứ ba, tăng cường tính minh bạch và niềm tin vào CQĐP. Người dân và doanh nghiệp có thể giám sát quá trình thực hiện các DVHCCS của các CQNN trên nền tảng số dùng chung. Điều này còn giúp cho cán bộ, công chức nâng cao tính trách nhiệm, giải trình trước người dân và doanh nghiệp khi thực hiện các DVHCCS.

Thứ tư, tăng cường tính tự động hóa và hiệu quả hơn. Việc cung ứng DVHCCS trên nền tảng số dùng chung, giúp cho giảm bớt

công sức của người dân và doanh nghiệp trong việc kê khai các thông tin tại các biểu mẫu điện tử. Thêm vào đó, các CQNN có thể xây dựng các ứng dụng trí tuệ nhân tạo để thu thập thói quen tương tác của người dân trên nền tảng số đó, từ đó dự báo xu hướng nhu cầu của người dân để chủ động cung ứng các DVHCC trên nền tảng đó một cách chính xác và kịp thời hơn. Các ứng dụng tự động đánh giá hiệu quả việc cung cấp DVHCCS của các CQNN, từ đó giúp các cơ quan này có thể có những điều chỉnh nhằm cải thiện năng suất lao động.

Thứ năm, tiết kiệm ngân sách nhà nước trong quản lý hành chính. Việc cung ứng DVHCCS trên một nền tảng số dùng chung, giúp cho CQĐP tránh được việc phát triển các hệ thống ứng dụng thừa và các trang thiết bị không cần thiết. Khi việc ứng dụng công nghệ số được diễn ra đồng bộ, liên thông và tích hợp với nhau giữa các CQNN, điều này giúp cho bộ máy CQĐP được tinh gọn hơn, một cơ quan có thể thực hiện được nhiều nhiệm vụ hơn với số lượng người ít hơn.

Thứ sáu, cá nhân hóa các DVHCCS và cải tiến liên tục. Chính quyền địa phương có thể sử dụng những dữ liệu mà người dân, doanh nghiệp tự nguyện cung cấp thông qua nền tảng số dùng chung, để cá nhân hóa việc cung ứng và phương thức cung ứng DVHCCS cho người dân và doanh nghiệp. Ví dụ, các CQNN có thể định hướng để gửi thông tin về những chính sách hỗ trợ cho doanh nghiệp (như ưu đãi thuế, các khoản vay ưu đãi...) cho các doanh nghiệp có đăng ký tài khoản trên nền tảng số dùng chung của CQĐP. Ngoài ra, người dân và doanh nghiệp có thể phản hồi những vướng mắc, khó khăn theo thời gian thực của từng công đoạn khi thực hiện DVHCCS, giúp các CQNN ở địa phương nắm bắt tức thời những thông tin phản hồi để có thể nhanh chóng cải thiện việc cung ứng DVHCCS, đem đến trải nghiệm cho người dùng ngày càng tốt hơn.

Thứ bảy, tạo ra các giá trị công mới và tăng nguồn thu mới. Chính quyền địa phương có thể hợp tác với các tổ chức ngoài khu vực công trong việc cung ứng các dịch vụ số. Các tổ chức tư nhân nếu đảm bảo các điều kiện khi hoạt động trên nền tảng số dùng chung

do CQĐP cung cấp, họ có thể cung cấp các dịch vụ công cộng do CQĐP ủy quyền thực hiện, hoặc có thể cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của chính tổ chức đó. Các tổ chức tư nhân có xu hướng giảm kinh phí, kích thích người dân sử dụng dịch vụ của họ và khi người dân sử dụng các dịch vụ này, có thể giúp cho lượt người tham gia trên nền tảng số dùng chung của CQĐP nhiều hơn. Trong kỷ nguyên số, việc các đối tượng sử dụng các dịch vụ, sản phẩm kém chất lượng, thậm chí là lừa đảo trên môi trường số hiện nay diễn ra thường xuyên và phức tạp. Tính chất nhiều vụ việc rất tinh vi, gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến lòng tin của người dân trên môi trường số. Việc các doanh nghiệp, tổ chức tư nhân cung ứng các dịch vụ số của họ trên nền tảng số do CQĐP cung cấp, giúp cho người dân được an tâm hơn vì đã có sự kiểm soát cơ bản của các CQNN có thẩm quyền về những dịch vụ đó.

Tuy nhiên, việc cung ứng DVHCCS theo định hướng CQĐP đóng vai trò như một nền tảng số cũng mang lại những thách thức có độ phức tạp tăng dần theo những dự án có mức độ chuyển đổi số ở mức cao, có thể kể đến như:

Một là, cần có một chiến lược chuyển đổi số ở quy mô lớn. Điều này bắt buộc các CQĐP cần phải huy động nguồn lực rất lớn để thực hiện nhưng đây là thách thức lớn đối với những địa phương có nguồn kinh phí hạn hẹp, đồng thời cần có những chuyên gia chuyển đổi số đầu ngành cùng tham gia. Tuy nhiên, những nhân lực chất lượng cao thường có xu hướng dịch chuyển đến địa phương, khu vực có mức độ phát triển cao, nơi mà có thể đảm bảo được nguồn thu nhập xứng đáng cho công sức lao động họ bỏ ra và có môi trường làm việc tốt.

Hai là, việc cung cấp dữ liệu và quy trình chính sách trong khu vực công của các CQĐP trên nền tảng số dùng chung có thể vô tình dẫn đến tình trạng mất bình đẳng giữa các cá nhân và tổ chức. Điều này xảy ra khi các CQĐP công bố các dữ liệu mở có độ phức tạp lớn và chỉ có những doanh nghiệp lớn mới đủ khả năng khai thác những dữ liệu này. Thêm vào đó, việc công bố dữ liệu mở của CQĐP cho người dân và doanh nghiệp thường gặp

khá nhiều rào cản, đa phần xuất phát từ các quy định pháp luật yêu cầu bắt buộc mở dữ liệu, hoặc chỉ là những quy định khung, dẫn đến tình trạng các CQNN không mặn mà trong việc công bố dữ liệu mở của mình. Nếu có công bố thì dữ liệu thuộc dạng chất lượng thấp, thiếu tính cập nhật⁽³⁾. Điều này cũng có thể làm giảm bớt lòng tin của người dân trong quá trình tương tác với các CQNN trên nền tảng số của CQĐP.

Ba là, các giải pháp kích thích sự tham gia của người dân và doanh nghiệp trên nền tảng số thường gắn liền với pháp luật. Trong khi đó, tốc độ thay đổi các chính sách và pháp luật của các CQĐP thường diễn ra khá chậm. Do vậy, tốc độ các quá trình thay đổi trong việc triển khai chuyển đổi số trong cung ứng DVHCC cũng ảnh hưởng theo.

Bốn là, trong bối cảnh tác động mạnh mẽ của cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư, các công nghệ số mới phát triển cực kỳ nhanh chóng. Điều này dẫn đến khả năng thích ứng với tốc độ phát triển nhanh chóng của công nghệ cũng trở thành một thách thức lớn đối với các CQĐP. Nếu không thay đổi, các nền tảng công nghệ cũ có thể không còn phù hợp, khó đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của người dân và doanh nghiệp. Nhưng nếu chấp nhận chạy theo xu hướng công nghệ, có thể dẫn đến việc phát sinh nguồn kinh phí lớn bởi vì phạm vi chuyển đổi số của các CQĐP có độ rộng rất lớn.

Năm là, việc thiếu dữ liệu ở khu vực tư nhân do sự lo ngại về tính bảo mật, quyền riêng tư của công dân và doanh nghiệp cũng sẽ làm giảm tiềm năng phối kết hợp giữa khu vực tư và khu vực công trong việc cung ứng các dịch vụ số. Thêm vào đó, đối với các vùng có điều kiện kinh tế - xã hội chưa phát triển, vùng đặc biệt khó khăn, tỷ lệ người dân sử dụng điện thoại thông minh có kết nối internet bằng thông rộng di động hay máy tính có kết nối internet không cao... làm giảm lượng tương tác và gia tăng khoảng cách số giữa các vùng, miền.

2. Một số khuyến nghị hướng đến nền hành chính hiện đại, hiệu quả

Để cung ứng DVHCCS theo định hướng CQĐP đóng vai trò như một nền tảng có thể

thành công, giúp nâng cao năng suất lao động trong cung ứng DVHCC nói riêng cũng như giúp cho quá trình xây dựng và phát triển CQĐP số thành công, hướng đến nền hành chính hiện đại và đổi mới, CQĐP các cấp cần xem xét, thực hiện các giải pháp sau:

Thứ nhất, đẩy mạnh chuyển đổi về thể chế nhằm gỡ bỏ các rào cản và tạo hành lang pháp lý thông thoáng cho các nền tảng số phát triển ở các ngành và lĩnh vực trên địa bàn. Từ đó, có thể giúp cho các nền tảng số này hướng tới việc tích hợp và liên thông với nhau, tạo ra hệ sinh thái cung ứng các DVHCCS nhằm nâng cao trải nghiệm của người dùng. Để thực hiện tốt việc chuyển đổi về thể chế, các CQNN ở địa phương cần phối hợp chặt chẽ trong việc rà soát, điều chỉnh hành lang pháp lý cho chuyển đổi số để đảm bảo việc chuyển đổi này được thực hiện mang tính tổng thể, giải quyết các vấn đề liên quan chứ không chỉ giải quyết các vấn đề riêng lẻ. Đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính và thủ tục hành chính liên thông, thông qua việc đơn giản hóa các biểu mẫu, sử dụng các từ ngữ trong các biểu mẫu dễ hiểu, dễ diễn thông tin.

Thứ hai, đẩy mạnh kết nối, liên thông, chia sẻ dữ liệu với các nền tảng số của quốc gia. Yêu cầu các CQNN ở địa phương công bố dữ liệu của mình trong phạm vi cho phép một cách thường xuyên, liên tục. Đối với việc công bố dữ liệu mở, cần phải có chế tài cụ thể, quy trách nhiệm cho người đứng đầu cơ quan, đơn vị về công tác này. Có cơ chế khuyến khích người dân, doanh nghiệp công bố dữ liệu trên cổng dữ liệu của tỉnh, thành phố. Điều này giúp cho việc thu thập và chia sẻ dữ liệu ở khu vực tư nhân giảm tình trạng phân mảnh, khép kín và rời rạc.

Thứ ba, đẩy mạnh việc triển khai các cơ chế thí điểm với những ý tưởng đổi mới sáng tạo có giám sát chặt chẽ (cơ chế sandbox, còn gọi là thử nghiệm chính sách). Về bản chất các cấp độ của chuyển đổi số, muốn chuyển đổi thành công thì các quy trình, mô hình hoạt động cần phải được thiết kế lại dựa trên các nền tảng công nghệ mới, tuy nhiên những quy trình, mô hình hoạt động số này thường chưa được pháp luật quy định. Do vậy, cần đẩy mạnh các cơ chế sandbox để

hiện thực hóa các ý tưởng đổi mới sáng tạo. Đẩy nhanh việc thí điểm, nhưng phải có giám sát chặt chẽ tiến độ thực hiện các ý tưởng đó và thường xuyên báo cáo các cơ quan quản lý để theo dõi, đánh giá.

Thứ tư, đẩy mạnh nâng cấp cơ sở hạ tầng, đặc biệt là hạ tầng viễn thông; phủ sóng các vùng lõm. Việc cung ứng DVHCCS không thể diễn ra thuận lợi nếu người dân không tiếp cận được internet. Ngoài ra, cần có chiến lược thương mại hóa dịch vụ 5G và phổ cập điện thoại thông minh tại địa phương.

Thứ năm, đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI) trên các nền tảng số của CQĐP để điều tra, phân tích dữ liệu của người dùng, dự đoán được nhu cầu thực tế của người dân nhằm cung cấp những dịch vụ công chính xác và kịp thời hơn, đem lại trải nghiệm người dùng tốt hơn khi sử dụng các DVHCCS.

Thứ sáu, đẩy mạnh phổ cập kiến thức kỹ thuật số cơ bản qua các nền tảng học trực tuyến mở và miễn phí cho người dân. Ngoài các tổ công nghệ số cộng đồng, các cơ quan hành chính nhà nước ở các địa phương cần tận dụng các công trình công cộng, các trụ sở một cửa cấp xã... để hướng dẫn người dân truy cập internet an toàn và hướng dẫn người dân thực hiện các DVHCCS./.

Ghi chú:

(1) Ủy ban Châu Âu, *Shaping Europe's digital future - Digital public services and environments*, ngày 28/10/2024, link truy cập: <https://digital-strategy.ec.europa.eu>.

(2) Chính phủ, *Nghị định số 42/2022/NĐ-CP quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng*.

(3) Nguyễn Đình Quý, Nguyễn Hoàng Hiên, Vũ Hoàng Mạnh Trung, *Dữ liệu mở của chính phủ và một số khuyến nghị đối với Việt Nam trong xây dựng chính phủ số*, Kỷ yếu Hội thảo quốc tế “Quản trị quốc gia trong bối cảnh chuyển đổi số: Kinh nghiệm quốc tế và giá trị tham khảo trong quản trị số ở Việt Nam”, Nxb Thông tin và Truyền thông, trang 1045-1066.