

CHUYỂN ĐỔI SỐ TRONG HOẠT ĐỘNG HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TRƯỚC YÊU CẦU PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG Ở VIỆT NAM

LÊ THỊ HOÀNG MINH*

Tóm tắt: Hiện nay, chuyển đổi số đã và đang trở thành xu thế tất yếu của các quốc gia, bao gồm khu vực công, khu vực tư và trong toàn xã hội. Trong đó, công cuộc số hoá diễn ra mạnh mẽ trong hoạt động quản lý hành chính nhà nước ở khu vực công. Trong bối cảnh phát triển bền vững (PTBV), tiến trình chuyển đổi số hoạt động hành chính nhà nước cũng cần đáp ứng một số yêu cầu đặc thù. Trên cơ sở nhận diện các yêu cầu và đánh giá thực trạng, bài viết nêu ra một số khuyến nghị hoàn thiện chính sách, pháp luật và giải pháp thực tiễn nhằm giải quyết các yêu cầu đặt ra khi thực hiện chuyển đổi số tại Việt Nam.

Từ khoá: Chuyển đổi số; hành chính nhà nước; phát triển bền vững; Việt Nam

Ngày nhận bài: 11/11/2024; **Biên tập xong:** 05/3/2025; **Duyệt đăng:** 30/6/2025

DIGITAL TRANSFORMATION IN STATE ADMINISTRATION ADAPTING THE REQUIREMENTS FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT IN VIETNAM

Abstract: Digital transformation, an inevitable trend is being implemented in both the public and private sectors and the whole society in all countries today. The widespread digitalization in state administrative management in the public sector is a clear indication of this. In the context of sustainable development, the digital transformation process of state administrative activities must meet several specific requirements. By identifying these requirements and assessing the current situation, the article proposed a number of recommendations to improve policies, laws and practical solutions to address the requirements when implementing digital transformation of state administrative activities in the context of sustainable development in Vietnam.

Keywords: Digital transformation; state administration; sustainable development; Vietnam

Received: Nov 11, 2024; **Editing completed:** Mar 05, 2025; **Accepted for publication:** Jun 30, 2025

1. Khái lược về chuyển đổi số trong hoạt động hành chính nhà nước và phát triển bền vững

1.1. Chuyển đổi số trong hoạt động hành chính nhà nước

Hiện nay, khi khoa học, công nghệ phát triển nhanh chóng, chuyển đổi số đã trở thành xu thế chung của thế giới. Từ những năm 1970, Internet và các công nghệ số đã thâm nhập vào đời sống kinh tế - xã hội ở các quốc gia, khởi đầu cho quá trình số hoá¹. Chuyển đổi số là “quá trình thay đổi tổng thể và toàn diện của cá nhân, tổ chức về cách sống, cách làm việc và phương thức sản xuất dựa trên các công nghệ số”². Quá trình chuyển đổi số được triển khai tại khu vực công và khu vực tư, cũng như

trong toàn xã hội. Ở khu vực công, chuyển đổi số diễn ra khá mạnh mẽ trong hoạt động quản lý hành chính nhà nước, hướng đến việc phát triển hạ tầng số nhằm bảo đảm sự thông suốt trong hoạt động của cả bộ máy; tạo lập dữ liệu về kinh tế - xã hội phục vụ việc ban hành các quyết định chính sách; tạo lập dữ liệu mở dễ dàng truy cập, sử dụng bởi các chủ thể; cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho người dân và tổ chức, doanh nghiệp³. Quá trình này dẫn đến nhiều thay đổi lớn, song cần phải đáp ứng được những yêu cầu của PTBV - một trong những xu hướng, mục tiêu tất yếu của mọi quốc gia và cả nhân loại.

1.2. Phát triển bền vững

Tư duy về PTBV bắt đầu từ việc nhìn nhận tầm quan trọng của việc bảo vệ môi

¹ Bùi Quang Tuấn, Hà Huy Ngọc, *Chuyển đổi số - Kinh nghiệm quốc tế và lộ trình cho Việt Nam*, Nxb. Chính trị Quốc gia Sự thật, Hà Nội, 2022, tr. 13.

² Cẩm nang chuyển đổi số (2021), <https://dx.mic.gov.vn/doc-truc-tuyen/cam-nang-chuyen-doi-so/pdf/cam-nang-chuyen-doi-so.pdf>, tr. 21, truy cập ngày 16/9/2024.

* Email: Minhth@due.edu.vn

Thạc sĩ, Giảng viên Khoa luật, Trường Đại học Kinh tế - Đại học Đà Nẵng, Nghiên cứu sinh Trường Đại học Luật, Đại học Quốc gia Hà Nội

³ Cẩm nang chuyển đổi số, Tlđđ, tr. 134.

trường, sau đó, giải quyết những bất ổn trong xã hội⁴. Năm 1987, trong Báo cáo “Tương lai chung của chúng ta”, PTBV được Ủy ban Thế giới về Môi trường và Phát triển xác định là “sự phát triển đáp ứng được nhu cầu của hiện tại mà không làm tổn hại đến khả năng đáp ứng nhu cầu của các thế hệ tương lai”⁵. Theo Hội nghị Thượng đỉnh thế giới về PTBV tổ chức ở Johannesburg (Cộng hòa Nam Phi) năm 2002, PTBV là quá trình phát triển có sự kết hợp chặt chẽ, hợp lý và hài hoà giữa ba phương diện: Phát triển kinh tế, phát triển xã hội và bảo vệ môi trường⁶. Một số học giả cho rằng, PTBV xã hội bao gồm sự công bằng, trao quyền, khả năng tiếp cận, sự tham gia, bản sắc văn hoá và sự ổn định của thể chế⁷. Ngoài ra, tính bền vững về mặt xã hội không chỉ ở việc bảo đảm các nhu cầu vật chất, mà còn phải cung cấp các điều kiện thuận lợi để mọi người có khả năng hiện thực hoá nhu cầu của mình⁸. Những nền tảng lý thuyết về PTBV, là cơ sở để nghiên cứu các vấn đề lý luận và pháp lý đặt ra khi thực hiện chuyển đổi số trong hoạt động hành chính nhà nước ở bối cảnh PTBV.

2. Những yêu cầu đặt ra đối với tiến trình chuyển đổi số hoạt động hành chính nhà nước trong bối cảnh phát triển bền vững

Thứ nhất, việc hoạch định và thực thi thể chế, chính sách, pháp luật về chuyển đổi số trong hoạt động hành chính nhà nước cần được tiếp cận theo tư duy tổng thể, có tính hệ thống

Sự ổn định thể chế là một trong những

tiêu chí đánh giá sự PTBV về mặt xã hội⁹. Vấn đề thể chế, chính sách, pháp luật về chuyển đổi số trong hoạt động hành chính nhà nước bảo đảm được tính ổn định trước sự phát triển không ngừng của khoa học, công nghệ, cần xây dựng được khung chính sách, pháp lý điều chỉnh tổng thể những nội dung cơ bản như: Cấu trúc bộ máy nhà nước; Dịch vụ công trực tuyến; Cập nhật, sử dụng, chia sẻ và bảo mật dữ liệu; Xử lý các hành vi vi phạm pháp luật có liên quan... Trên cơ sở đó, tiến hành xây dựng, ban hành các văn bản quy phạm pháp luật, điều chỉnh việc chuyển đổi số hoạt động quản lý hành chính theo yêu cầu đặc thù và khả năng ứng dụng công nghệ số của từng ngành, lĩnh vực hay địa phương. Từ đó, hạn chế được tình trạng rời rạc, trùng lặp hay phải thường xuyên sửa đổi, bổ sung hệ thống pháp luật trước sự thay đổi nhanh chóng của công nghệ số.

Thứ hai, chuyển đổi số trong hoạt động hành chính nhà nước cần bảo đảm sự đồng bộ, thông suốt giữa các ngành và các địa phương

Khi chuyển đổi số ngày càng được đẩy mạnh trong hoạt động hành chính nhà nước thì việc khai thác, chia sẻ, sử dụng dữ liệu số giữa các cơ quan quản lý ngành, lĩnh vực và các địa phương ngày càng đóng vai trò quan trọng trong việc quyết định hiệu quả hoạt động hành chính. Mặt khác, nếu mức độ chuyển đổi số giữa các ngành, lĩnh vực và các địa phương cũng như giữa cơ quan nhà nước và người dân không đồng đều, có khoảng cách và sự chênh lệch lớn sẽ tạo ra sự “đứt gãy” trong việc thực hiện các dịch vụ công trực tuyến cũng như các hoạt động quản lý khác. Từ đó, hiệu quả của hoạt động hành chính khi thực hiện chuyển đổi số khó bảo đảm được sự PTBV. Vì vậy, việc chuyển đổi số trong hoạt động hành chính nhà nước - một cấu phần trong xây dựng Chính phủ số, cần được triển khai đồng bộ với hai trụ cột còn lại của công cuộc chuyển đổi số quốc gia là kinh tế số và xã hội số, đồng thời, cần bảo đảm sự phát triển đồng bộ tương đối giữa các ngành, lĩnh vực và các địa phương.

⁴ Vũ Văn Hiền (2014), *PTBV ở Việt Nam*, <https://tapchicongsan.org.vn/web/guest/nguyen-cu/-/2018/25248/phet-trien-ben-vung-o-viet-nam.aspx>, truy cập ngày 28/9/2024.

⁵ World Commission on Environment and Development (WCED) (1987), *Our common future (Brundtland Report)*, <https://www.are.admin.ch/are/en/home/media/publications/sustainable-development/brundtland-report.html>, truy cập ngày 27/9/2024.

⁶ Bộ Công thương (2020), *PTBV ở Việt Nam: Tiêu chí đánh giá và định hướng phát triển*, <https://moit.gov.vn/phet-trien-ben-vung/phet-trien-ben-vung-o-viet-nam-tieu-chi-danh-gia-va-dinh-huo.html>, truy cập ngày 27/9/2024.

⁷ Justice Mensah (2019), *Sustainable development: Meaning, history, principles, pillars, and implications for human action: Literature review*, <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311886.2019.1653531>, truy cập ngày 27/9/2024.

⁸ Justice Mensah, *Tlđđ*.

⁹ Justice Mensah, *Tlđđ*.

Thứ ba, chuyển đổi số hoạt động hành chính nhà nước cần có sự phối hợp của nhiều chủ thể

Chuyển đổi số trong hoạt động hành chính nhà nước cần có sự phối hợp của nhiều chủ thể gồm các nhà quản lý, các cán bộ, công chức trực tiếp thực hiện hoạt động hành chính, các chủ thể cung ứng nền tảng công nghệ số và sự tham gia của người dân. Công cuộc chuyển đổi số hoạt động hành chính nhà nước cần được triển khai trên cơ sở chủ trương, chính sách, thể chế, pháp luật được hoạch định bởi các nhà quản lý. Các phần mềm, công nghệ số được xác định là phương tiện cốt lõi để thực hiện tiến trình chuyển đổi số nên khả năng cung ứng phần mềm số cho hoạt động hành chính nhà nước của các tổ chức, cá nhân hoạt động trong lĩnh vực khoa học, công nghệ cũng đóng một vai trò quan trọng. Bên cạnh đó, đội ngũ cán bộ, công chức trực tiếp thực hiện hoạt động quản lý hành chính, giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến cũng cần có sự thay đổi tư duy, phương thức làm việc và cần có khả năng về công nghệ thông tin để có thể chủ động trong quá trình thực thi công vụ. Đặc biệt, việc chuyển đổi số hoạt động hành chính cần xuất phát từ nhu cầu của người dân và cần phù hợp, tương thích với khả năng tham gia của chủ thể này. Nếu sự phát triển của công nghệ số trong hoạt động hành chính nhà nước có khoảng cách quá xa so với mức độ hiểu biết, năng lực sử dụng công nghệ thông tin của người dân sẽ dẫn đến khả năng “loại trừ” sự tham gia của một bộ phận trong số họ (người già, người dân tộc thiểu số, người sinh sống ở vùng nông thôn...). Qua đó, khó bảo đảm được sự bình đẳng - một trong những tiêu chí để đánh giá tính bền vững trong sự phát triển hoạt động quản lý hành chính. Như vậy, khi triển khai thực hiện chuyển đổi số hoạt động hành chính nhà nước, cần có sự phối hợp nhịp nhàng, đồng bộ của nhiều chủ thể thì mới bảo đảm được sự PTBV.

Thứ tư, chuyển đổi số trong hoạt động hành chính nhà nước cần hướng đến việc bảo đảm và bảo vệ quyền con người, đặc biệt là các quyền riêng tư và dữ liệu cá nhân

Tiến trình chuyển đổi số được triển khai sâu rộng, các thông tin, dữ liệu cá nhân của người dân được thu thập, lưu trữ, sử dụng trên không gian mạng ngày càng phổ biến. Theo đó, nguy cơ các thông tin này bị lộ lọt, đánh cắp hoặc chuyển giao trái phép dẫn đến một số quyền con người có thể bị xâm phạm. Ngoài ra, việc ứng dụng công nghệ số trong hoạt động hành chính nếu không được quản lý chặt chẽ có thể dẫn tới nguy cơ xâm phạm các quyền liên quan đến dữ liệu cá nhân, một số quyền tự do cá nhân của con người từ phía các cơ quan công quyền cũng như các tổ chức được trao quyền. Nếu các vấn đề liên quan đến thông tin, dữ liệu, quyền tự do cá nhân không được bảo đảm sẽ khó xây dựng được niềm tin và khuyến khích được sự tham gia của người dân; đồng thời, không bảo đảm được sự ổn định về chính trị, xã hội. Với những rào cản này, khi tiến hành chuyển đổi số hoạt động hành chính nhà nước, cần có những giải pháp về kỹ thuật, công nghệ cũng như giải pháp pháp lý để ngăn ngừa, xử lý kịp thời tình trạng vi phạm các quyền con người có liên quan.

3. Thực trạng và giải pháp thúc đẩy tính bền vững của chuyển đổi số trong hoạt động hành chính nhà nước ở Việt Nam hiện nay

3.1. Thực trạng

Trong thời gian qua, công cuộc chuyển đổi số hoạt động hành chính nhà nước được triển khai trên nhiều phương diện như: Ứng dụng công nghệ số vào hoạt động nội bộ của cơ quan hành chính nhà nước; Cung cấp dịch vụ công trực tuyến; Thiết lập các nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu giữa các bộ, ngành, địa phương... đã đạt được một số kết quả tích cực. Tính đến tháng 8 năm 2024, tỷ lệ thủ tục hành chính được cung cấp dưới dạng dịch vụ công trực tuyến toàn trình toàn quốc đạt 55,5%. Một số bộ, ngành triển khai 100% dịch vụ công trực tuyến toàn trình như: Bộ Công Thương; Bộ Giáo dục và Đào tạo; Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội; Bộ Thông tin và Truyền thông. Ngoài ra, một số địa phương triển khai rất tốt dịch vụ công trực tuyến toàn trình như: Thành phố Đà Nẵng đạt 95,56%;

Cà Mau đạt 91,99%; Tây Ninh: 91,98%¹⁰. Dữ liệu mở, dữ liệu dùng chung tiếp tục được các bộ, ngành, địa phương xác lập, thúc đẩy. Đến tháng 6 năm 2024, có 17 bộ, ngành và 54 địa phương ban hành danh mục cơ sở dữ liệu theo quy định¹¹. Việc kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan nhà nước phục vụ công tác điều hành, quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ cho người dân tiếp tục được đẩy mạnh. Điển hình như cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư kết nối với 18 bộ, ngành, 04 doanh nghiệp và 63 tỉnh, thành phố¹²... Nhờ vậy, tỷ lệ tra cứu, xác thực, khai thác thông tin dân cư phục vụ giải quyết thủ tục hành chính ngày càng tăng, đồng thời giúp tiết kiệm chi phí thực hiện các thủ tục kiểm tra xác minh, sao in hồ sơ, giấy tờ tùy thân.

Tuy đã đạt được những thành tựu đáng khích lệ, chuyển đổi số trong hoạt động hành chính nhà nước ở nước ta vẫn còn tồn tại một số bất cập, hạn chế như sau:

Thứ nhất, việc triển khai dịch vụ công trực tuyến chưa đồng đều giữa các bộ, ngành, địa phương và còn tồn tại những khó khăn nhất định cho việc tiếp cận, sử dụng. Cụ thể, việc triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình ở một số địa phương đạt tỷ lệ cao lên đến hơn 90%, nhưng vẫn còn nhiều địa phương có tỷ lệ thấp dưới 5%, trung bình khối địa phương mới chỉ đạt 17,9%¹³. Mức độ triển khai không đồng đều nếu không được cải thiện sẽ ảnh hưởng đến sự bền vững trong tiến trình phát triển chuyển đổi số hoạt động hành chính nhà nước. Bên cạnh đó, các tính năng thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình chưa được bảo đảm. Cụ thể, tính đến ngày 01/6/2023, có

tới 26 cổng dịch vụ công “Cấp phiếu lý lịch tư pháp” cấp tỉnh yêu cầu người nộp hồ sơ phải xuất trình bản chính để đối chiếu trong trường hợp nộp bản chụp/bản quét trực tuyến; 17 cổng dịch vụ công bắt buộc người dùng phải thanh toán trực tuyến xong mới được nộp hồ sơ. Thực trạng này dẫn tới bất cập là nếu hồ sơ không hợp lệ thì bộ phận tiếp nhận hồ sơ phải thực hiện thêm một bước là hoàn phí lại cho người dùng¹⁴.

Thứ hai, sự tham gia của người dân vào tiến trình chuyển đổi số hoạt động hành chính nhà nước còn gặp nhiều khó khăn và có “khoảng cách số” giữa các nhóm dân cư. Thực trạng này xuất phát từ quá trình thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử chưa được tối ưu hoá cho người dùng. Người dân còn gặp khó khăn trong việc tìm kiếm thông tin, điền thông tin cá nhân, thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến ở một số cổng dịch vụ công. Ngoài ra, giao diện các cổng dịch vụ công còn được đánh giá là khó tiếp cận với các nhóm người dùng là người khiếm thị và đồng bào thiểu số¹⁵. Điều này sẽ dẫn đến sự bất bình đẳng trong việc tiếp cận, thực hiện dịch vụ công trực tuyến giữa các nhóm đối tượng trong xã hội. Bên cạnh đó, vẫn đang tồn tại “khoảng cách số” giữa các nhóm dân cư khác nhau về giới tính, khu vực sinh sống, dân tộc...¹⁶. “Khoảng cách số” giữa các nhóm dân cư sẽ dẫn đến sự bất bình đẳng trong việc tiếp cận, thực hiện các dịch vụ công trực tuyến, từ đó cũng ảnh hưởng đến tính bền vững trong sự phát triển sau này.

Thứ ba, nguồn nhân lực thực hiện chuyển đổi số hoạt động hành chính nhà nước còn hạn chế.

¹⁰ Bộ Thông tin và Truyền thông (2024), *Báo cáo số 159/BC-BTTTT ngày 30/8/2024 về chuyển đổi số quốc gia tháng 8 năm 2024*, <https://mic.mediacdn.vn/639352410187198464/2024/9/24/240827-bc-cds-thang-8-2024-17271496945911408678945.pdf>, tr. 5, truy cập ngày 27/9/2024.

¹¹ Báo cáo số 130/BC-BTTTT ngày 02/6/2024 về chuyển đổi số quốc gia tháng 6 năm 2024, Tlđđ, tr. 3.

¹² Bộ Thông tin và Truyền thông (2024), *Báo cáo số 130/BC-BTTTT ngày 02/6/2024 về chuyển đổi số quốc gia tháng 6 năm 2024*, Tlđđ, tr. 3.

¹³ Nhật Minh (2024), *Nhiều địa phương đẩy mạnh việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình*, <https://ictvietnam.vn/nhiều-địa-phương-day-manh-su-dung-dich-vu-cong-truc-tuyen-toan-trinh-66586.html>, truy cập ngày 27/9/2024.

¹⁴ Nhóm Quản trị và Tham gia của Chương trình phát triển Liên hợp quốc tại Việt Nam (UNDP), *Báo cáo nghiên cứu thảo luận chính sách “Đánh giá mức độ thân thiện với người dùng của 63 cổng dịch vụ công trực tuyến cấp tỉnh lần thứ nhất, năm 2023”*, <https://www.undp.org/vi/vietnam/publications/bao-cao-danh-gia-muc-do-thien-voi-nguoi-dung-cua-63-cong-dich-vu-cong-truc-tuyen-cap-tinh-lan-thu-nhat-nam-2023>, truy cập ngày 30/9/2024.

¹⁵ Nhóm Quản trị và Tham gia của UNDP, Tlđđ.

¹⁶ Trung tâm Nghiên cứu phát triển và Hỗ trợ cộng đồng (2024), *Papi 2023 - Chỉ số hiệu quả quản trị và Hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam: Đo lường từ kinh nghiệm thực tiễn của người dân năm 2023*, https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2024-04/papi2023_report_vie-1.pdf, truy cập ngày 30/9/2024.

Năng lực ứng dụng công nghệ thông tin, kỹ năng số của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức hiện nay chưa bắt kịp với sự thay đổi của công nghệ, phần mềm ứng dụng trong hoạt động hành chính nhà nước và chưa đồng đều giữa các ngành, các địa phương. Ngoài ra, vẫn còn tình trạng nhân lực công nghệ thông tin, an toàn thông tin trong các cơ quan nhà nước dịch chuyển sang khu vực tư nhân, nơi có thu nhập, phúc lợi tốt hơn; thiếu cơ chế, chính sách hỗ trợ cho đội ngũ cán bộ công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong khu vực công¹⁷. Đây là một trong những yếu tố ảnh hưởng đến sự PTBV trong tiến trình chuyển đổi số hoạt động hành chính nhà nước hiện nay.

Thứ tư, vấn đề bảo đảm an toàn, an ninh thông tin; việc cam kết bảo vệ dữ liệu cá nhân chưa được quan tâm đúng mức. Trong thời gian qua, đã xảy ra một số sự cố an toàn thông tin mạng, gây thiệt hại và làm gián đoạn dịch vụ trực tuyến của các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp; việc khắc phục và phục hồi hoạt động sau sự cố còn chậm và lúng túng¹⁸. Bên cạnh đó, việc cam kết bảo vệ dữ liệu cá nhân khi thực hiện các dịch vụ công trực tuyến trong thời gian qua chưa được quan tâm đúng mức. Tính đến tháng 6 năm 2023, chỉ có 03/63 cổng dịch vụ công trực tuyến của Thừa Thiên Huế, Đà Nẵng và Gia Lai có chính sách về quyền riêng tư¹⁹. Thực trạng này dẫn đến tâm lý e ngại cho một số người dân, tổ chức, doanh nghiệp về việc bảo mật dữ liệu cá nhân khi tham gia thực hiện các dịch vụ công trực tuyến. Đây cũng là một trong các vấn đề cần đặt ra không chỉ ở phương diện kỹ thuật, công nghệ mà cả ở phương diện pháp lý để bảo đảm sự PTBV khi thực hiện chuyển đổi số hoạt động hành chính nhà nước.

Thứ năm, thể chế, pháp luật về chuyển đổi số trong hoạt động quản lý hành chính nhà nước chưa bảo đảm tính tổng thể. Hiện nay, có khá

nhiều các văn bản quy định về chính sách, pháp luật về chuyển đổi số hoạt động hành chính nhà nước đã được ban hành. Tuy nhiên, việc tồn tại nhiều văn bản ít nhiều gây khó khăn cho việc tiếp cận, tra cứu, thực hiện đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân. Ví dụ như cùng đề cập đến mục tiêu về dịch vụ công trực tuyến đến năm 2025, Mục II.1 Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt “Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030” đề ra mục tiêu 80% dịch vụ công trực tuyến được cung cấp ở mức độ 4, song Mục III.2 Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ Ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021 - 2030 lại xác định “tối thiểu 80% thủ tục hành chính của các bộ, ngành, địa phương có đủ điều kiện, được cung cấp trực tuyến mức độ 3 và 4”. Hoặc cùng điều chỉnh về vấn đề thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường số, dịch vụ công trực tuyến nhưng có khá nhiều văn bản quy phạm pháp luật của Chính phủ đã được ban hành như Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021); Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước... Không chỉ vậy, một số văn bản được ban hành, áp dụng trong thời gian chưa lâu thì lại được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế. Chẳng hạn như Nghị định số 59/2022/NĐ-CP ngày 05/9/2022 quy định về định danh và xác thực điện tử chỉ mới được áp dụng hơn một năm đã bị thay thế bởi Nghị định số 69/2024/NĐ-CP ngày 25/6/2024; Nghị định số 61/2018/NĐ-CP về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính chỉ mới được ban hành vào ngày 23/4/2018 thì đến năm 2021 đã phải sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số

¹⁷ Bộ Thông tin và Truyền thông (2024), *Báo cáo chuyển đổi số quốc gia 6 tháng đầu năm 2024*, tr. 24, https://chuyendoiso.cantho.gov.vn/media/files/02_MIC_BC_CHUYEN%20DOI%20SO%20PHIEN%20HOP%20UBQG%20LAN%209.pdf, truy cập ngày 27/9/2024.

¹⁸ Bộ Thông tin và Truyền thông, *Tlđđ*, tr. 21.

¹⁹ Nhóm Quản trị và Tham gia của UNDP, *Tlđđ*.

107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021... Việc các văn bản quy phạm pháp luật thiếu ổn định cũng ảnh hưởng đến hiệu quả, tính bền vững trong quá trình triển khai thực hiện chuyển đổi số hoạt động hành chính nhà nước.

3.2. Một số giải pháp

Thứ nhất, cần xây dựng khung thể chế, chính sách, pháp luật toàn diện về Chính phủ số nói chung và chuyển đổi số trong hoạt động hành chính nhà nước nói riêng. Các cơ quan nhà nước có thẩm quyền cần xây dựng khung pháp lý tổng thể về chuyển đổi số hoạt động quản lý hành chính, trong đó xác định rõ hơn các mục tiêu, nhiệm vụ, giải pháp, nội dung chuyển đổi số hoạt động quản lý hành chính trong mối quan hệ chặt chẽ giữa các cấp, các ngành từ Trung ương đến địa phương. Khung pháp lý tổng thể này cũng cần xác định những vấn đề sẽ được điều chỉnh chung bởi chính sách, pháp luật do các cơ quan Trung ương ban hành; những vấn đề được phân cấp, phân quyền cho địa phương. Bên cạnh đó, có thể xem xét xây dựng khung chính sách, pháp lý thử nghiệm, áp dụng thí điểm ở một số bộ, ngành, địa phương, sau đó rút ra bài học kinh nghiệm để áp dụng đồng bộ với tất cả các ngành và địa phương.

Thứ hai, cần rà soát, xử lý các văn bản chính sách, pháp luật liên quan đến chuyển đổi số hoạt động hành chính nhà nước. Hiện nay, hệ thống văn bản chính sách, pháp luật điều chỉnh công tác quản lý hành chính nói chung và chuyển đổi số hoạt động hành chính nhà nước nói riêng còn khá đồ sộ, được ban hành bởi nhiều cơ quan, trong đó còn có nhiều nội dung trùng lặp hoặc chưa thống nhất, gây khó khăn trong việc tiếp cận, thực hiện của cơ quan nhà nước cũng như tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân. Chính vì vậy, cần rà soát để điều chỉnh, hợp nhất các nội dung, văn bản này để thuận lợi trong việc triển khai, qua đó góp phần nâng cao tính hiệu quả và bền vững của hoạt động chuyển đổi số hoạt động hành chính nhà nước.

Thứ ba, cần ban hành các chính sách và triển khai các giải pháp huy động sự tham gia của người dân, tổ chức, doanh nghiệp vào tiến trình chuyển đổi số hoạt động hành chính

nhà nước. Để thu hút được sự tham gia nhiều hơn của người dân, tổ chức, doanh nghiệp, cần có các chính sách, quy định để các dịch vụ công phải được thực hiện trực tuyến và toàn trình. Cụ thể, cần rà soát, điều chỉnh, rút ngắn quy trình thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến toàn trình, đơn giản hoá thành phần hồ sơ trên cơ sở xây dựng và phát triển kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân; chia sẻ, kết nối, sử dụng dữ liệu số của cơ quan nhà nước để người dân không phải khai báo các thông tin, dữ liệu nhiều lần. Đồng thời, cần rà soát, ban hành các chính sách miễn, giảm phí, lệ phí; giảm thời gian xử lý hồ sơ trực tuyến..., qua đó khuyến khích sự tham gia nhiều hơn của người dân.

Bên cạnh các giải pháp về chính sách, pháp luật, cần triển khai một số giải pháp kỹ thuật, công nghệ nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, tổ chức, doanh nghiệp thực hiện các thủ tục hành chính trực tuyến. Cụ thể, cần thiết lập các công cụ hỗ trợ cho một số nhóm đối tượng yếu thế như người khiếm thị, người khuyết tật, đồng bào dân tộc thiểu số, người cao tuổi... có thể dễ dàng thực hiện các dịch vụ công bằng hình thức trực tuyến. Ngoài ra, cần nâng cao năng lực số cho người dân thông qua các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn kỹ năng sử dụng các phần mềm khi thực hiện thủ tục hành chính.

Thứ tư, cần tăng cường các giải pháp pháp lý và công nghệ nhằm bảo đảm an toàn, an ninh thông tin và dữ liệu cá nhân khi thực hiện chuyển đổi số hoạt động hành chính nhà nước. Cần rà soát, điều chỉnh, cập nhật, ban hành các quy định liên quan đến an ninh mạng, giao dịch điện tử và có cơ chế bảo đảm, bảo vệ thông tin, dữ liệu cá nhân. Cần có các quy định không chỉ điều chỉnh quyền và nghĩa vụ của các chủ thể tham gia dịch vụ công trực tuyến, hoạt động quản lý hành chính trực tuyến mà còn bao gồm các chế tài xử lý kỷ luật, hành chính, hình sự đối với các vi phạm có liên quan. Đồng thời, cần tăng cường đầu tư phát triển nguồn nhân lực, bảo đảm kinh phí cho hoạt động đổi mới, chuyển giao công nghệ nhằm tăng cường bảo đảm an toàn, an ninh thông tin, dữ liệu. Song song với việc

lưu trữ, sử dụng hệ thống thông tin, dữ liệu trực tuyến, cũng cần thực hiện sao lưu dữ liệu dưới hình thức không trực tuyến theo định kỳ để có thể khôi phục dữ liệu nếu xảy ra các sự cố kỹ thuật hoặc tấn công mạng.

Thứ năm, cần tăng cường đội ngũ nhân lực công nghệ thông tin; nâng cao năng lực, kỹ năng, đặc biệt là kỹ năng sử dụng công nghệ số cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức. Trong tương lai, khi các hoạt động hành chính được số hoá ngày càng nhiều, hoạt động quản lý nhà nước diễn ra trên môi trường số ngày càng phổ biến thì nguồn nhân lực tại các cơ quan hành chính cần thành thạo các kỹ năng này mới có thể đáp ứng được yêu cầu công việc trong bối cảnh mới. Chính vì vậy, cần tăng cường tổ chức các lớp đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng sử dụng phần mềm cho các cán bộ, công chức, viên chức. Bên cạnh đó, trong các chương trình đào tạo các ngành liên quan đến luật, quản lý nhà nước hiện nay, cần bổ sung thêm các học phần liên quan đến kỹ năng ứng dụng công nghệ số trong quá trình thực hành nghề nghiệp. Ngoài ra, cần có cơ chế, chính sách để “giữ chân” nguồn nhân lực có trình độ chuyên môn cao trong lĩnh vực công nghệ thông tin, khắc phục tình trạng “chảy máu chất xám” khi nguồn nhân lực trong các cơ quan nhà nước dịch chuyển sang khu vực tư nhân hoặc ra nước ngoài.

Kết luận

Chuyển đổi số nói chung, chuyển đổi số trong hoạt động của bộ máy nhà nước, hoạt động hành chính nhà nước nói riêng là xu thế tất yếu của các quốc gia trên thế giới, trong đó có Việt Nam. Việc xác định một số yêu cầu đặc thù đối với hoạt động hành chính nhà nước khi thực hiện chuyển đổi số trong bối cảnh PTBV và đánh giá mức độ đáp ứng các yêu cầu này ở nước ta hiện nay thật sự cần thiết. Đây chính là cơ sở quan trọng để đề xuất và triển khai các giải pháp hoàn thiện chính sách, pháp luật cũng như giải pháp thực tiễn nhằm nâng cao hiệu quả công cuộc chuyển đổi số hoạt động hành chính nhà nước, hướng tới thúc đẩy bảo đảm sự PTBV tại Việt Nam hiện nay và trong tương lai./.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. World Commission on Environment and Development (WCED) (1987), *Our common future (Brundtland Report)*, <https://www.are.admin.ch/are/en/home/media/publications/sustainable-development/brundtland-report.html>, truy cập ngày 27/9/2024;
2. Vũ Văn Hiền (2014), *PTBV ở Việt Nam*, <https://tapchiconsan.org.vn/web/guest/nghien-cu/-/2018/25248/phat-trien-ben-vung-o-viet-nam.aspx>, truy cập ngày 28/9/2024;
3. Justice Mensah (2019), *Sustainable development: Meaning, history, principles, pillars, and implications for human action: Literature review*, <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311886.2019.1653531>, truy cập ngày 27/9/2024;
4. Bộ Công Thương (2020), *Phát triển bền vững ở Việt Nam: Tiêu chí đánh giá và định hướng phát triển*, <https://moit.gov.vn/phat-trien-ben-vung/phat-trien-ben-vung-o-viet-nam-tieu-chi-danh-gia-va-dinh-huo.html>, truy cập ngày 27/9/2024;
5. *Cẩm nang chuyển đổi số* (2021), <https://dx.mic.gov.vn/doc-truc-tuyen/cam-nang-chuyen-doi-so/pdf/cam-nang-chuyen-doi-so.pdf>, truy cập vào ngày 16/9/2024;
6. Bùi Quang Tuấn, Hà Huy Ngọc, *Chuyển đổi số - Kinh nghiệm quốc tế và lộ trình cho Việt Nam*, Nxb. Chính trị Quốc gia Sự thật, Hà Nội, 2022;
7. Nhóm Quản trị và Tham gia của Chương trình phát triển Liên hợp quốc tại Việt Nam (UNDP), *Báo cáo nghiên cứu thảo luận chính sách “Đánh giá mức độ thân thiện với người dùng của 63 cổng dịch vụ công trực tuyến cấp tỉnh lần thứ nhất, năm 2023”*, <https://www.undp.org/vi/vietnam/publications/bao-cao-danh-gia-muc-do-thien-voi-nguoi-dung-cua-63-cong-dich-vu-cong-truc-tuyen-cap-tinh-lan-thu-nhat-nam-2023>, truy cập ngày 30/9/2024;
8. Trung tâm Nghiên cứu phát triển và Hỗ trợ cộng đồng (2024), *Papi 2023 - Chỉ số hiệu quả quản trị và Hành chính công cấp tỉnh ở Việt Nam: Đo lường từ kinh nghiệm thực tiễn của người dân năm 2023*, https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2024-04/papi2023_report_vie-1.pdf, truy cập ngày 30/9/2024;
9. Bộ Thông tin và Truyền thông (2024), *Báo cáo số 130/BC-BTTTT ngày 02/6/2024 về chuyển đổi số quốc gia tháng 6 năm 2024*, <https://mic.mediacdvn.vn/639352410187198464/2024/7/4/bao-cao-tinh-hinh-chuyen-doi-so-quoc-gia-thang-6-nam-2024-17200556793161687917770.pdf>, truy cập ngày 27/9/2024;
10. Bộ Thông tin và Truyền thông (2024), *Báo cáo chuyển đổi số quốc gia 6 tháng đầu năm 2024*, tr. 24, https://chuyendoiiso.cantho.gov.vn/media/files/02_MIC_BC_CHUYENDOISO%20DOI%20SO%20PHIEN%20HOP%20UBQG%20LAN%209.pdf, truy cập ngày 27/9/2024;
11. Bộ Thông tin và Truyền thông (2024), *Báo cáo số 159/BC-BTTTT ngày 30/8/2024 về chuyển đổi số quốc gia tháng 8 năm 2024*, <https://mic.mediacdvn.vn/639352410187198464/2024/9/24/240827-bc-cds-thang-8-2024-17271496945911408678945.pdf>, truy cập ngày 27/9/2024;
12. Nhật Minh (2024), *Nhiều địa phương đẩy mạnh việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình*, <https://ictvietnam.vn/nhiều-dia-phuong-day-manh-su-dung-dich-vu-cong-truc-tuyen-toan-trinh-66586.html>, truy cập ngày 27/9/2024.