

ỨNG DỤNG HUE-S TRONG VẬN HÀNH CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG HAI CẤP TẠI THÀNH PHỐ HUẾ^(*)

TRẦN THỊ THÚY LINH^(**)

Ngày nhận bài: 06/02/2026 Ngày thẩm định: 09/02/2026 Ngày duyệt đăng: 27/02/2026

Tóm tắt: Theo Quyết định số 2325/QĐ-UBND ngày 25/7/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Huế, Hue-S nằm trong danh mục các nền tảng số trọng tâm giai đoạn 2025 - 2030, đồng thời làm “bệ phóng” để tích hợp nhiều nền tảng khác nhau. Đặc biệt, từ khi mô hình chính quyền địa phương hai cấp đi vào hoạt động, Hue-S càng chứng minh vai trò đặc lực, góp phần kiến tạo một nền hành chính tinh gọn, hiệu lực, hiệu quả, phục vụ người dân tốt hơn; trở thành “cầu nối” gắn kết chính quyền với người dân nhằm hướng tới sự phát triển bền vững. Đây là cơ sở để ứng dụng Hue-S ngày càng đa dạng, toàn diện hơn.

Từ khóa: chính quyền địa phương hai cấp; thành phố Huế; ứng dụng Hue-S

1. Khái quát về ứng dụng Hue-S
Ngày 30/11/2024, Quốc hội khóa XV đã ban hành Nghị quyết số 175/2024/QH15 “về việc thành lập thành phố Huế trực thuộc Trung ương” (Nghị quyết có hiệu lực từ ngày 01/01/2025). Theo tinh thần của Nghị quyết số 175/2024/QH15, thành phố Huế trực thuộc Trung ương được thành lập trên cơ sở toàn bộ diện tích tự nhiên và quy mô dân số của tỉnh Thừa Thiên Huế.

Trước khi thành phố Huế trực thuộc Trung ương được thành lập, tháng 01/2019, tỉnh Thừa Thiên Huế đã đưa mô hình Hue-S đi vào hoạt động và phát triển theo định hướng

siêu ứng dụng trên nền tảng di động - một ứng dụng duy nhất tích hợp đa dạng dịch vụ. Mô hình này được vận hành dựa trên ba trụ cột chính của quản trị hiện đại gồm: quản trị số, chính quyền kiến tạo và sự tham gia của người dân. Mô hình Hue-S đã giúp chính quyền địa phương thay đổi phương thức quản lý từ truyền thống sang dữ liệu số, qua đó cho phép chính quyền ra quyết định dựa trên thông tin thực tế từ người dân theo thời gian thực. Khi đó, Huế đóng vai trò là “địa phương kiến tạo” khi thiết lập nền tảng công nghệ để thúc đẩy xã hội số và lấy người dân làm trung tâm, biến các phản ánh của công dân thành căn cứ để chính quyền xem xét, xử lý, giải quyết kịp thời. Có thể thấy, mô hình Hue-S đã giúp chính quyền không chỉ quản lý, mà còn chủ động tạo ra môi trường, hạ tầng số để các nguồn lực xã hội phát triển và tương tác hiệu quả. Đây là biểu hiện của quản trị cộng tác, nơi người dân không chỉ là đối tượng thụ hưởng, mà còn là chủ thể tham gia giám sát và điều hành xã hội.

^(*) Bài viết trong khuôn khổ Đề tài cơ sở năm 2026: “Nâng cao hiệu quả công tác quản lý thông tin trên mạng xã hội ở Thành phố Huế hiện nay”, do ThS. Trần Thị Thúy Linh làm chủ nhiệm

^(**) ThS, Học viện Chính trị khu vực III, Học viện Chính trị quốc gia Hồ Chí Minh

Dưới góc nhìn khoa học chính trị, Hue-S đã làm thay đổi bản chất tương tác giữa chính quyền và người dân, có nghĩa, Hue-S đã “trao” quyền giám sát trực tiếp cho người dân trên cơ chế “nhân dân làm chủ”, ở đó các hoạt động của Nhà nước được kiểm soát bởi sự phản hồi minh bạch từ công dân, không còn mang tính áp đặt một chiều như trước đây. Điều này đã giúp củng cố mối quan hệ qua lại giữa Nhà nước và công dân, “kiến tạo niềm tin số”, một dạng vốn xã hội quan trọng trong thời đại mới.

Có thể nói, Hue-S hiện đang hoạt động như một “mạng xã hội” nhưng có tính pháp lý. Nó thu hẹp khoảng cách chính trị, phá bỏ mọi rào cản hành chính quan liêu trước đây, cho phép người dân tiếp cận trực tiếp với người đứng đầu chính quyền địa phương (Chủ tịch thành phố). Thông qua công nghệ số, cơ quan quản lý nhà nước đã hiện thực hóa vai trò đại diện cho lợi ích chung, bảo đảm mọi ý kiến của công dân đều được lắng nghe và giải quyết, giảm thiểu sự bất bình đẳng trong tiếp cận dịch vụ công. Từ đó, tạo được sự thống nhất giữa “tính giai cấp” và “tính nhân dân”.

Hiện nay, Hue-S đã có hơn 1,3 triệu tài khoản đăng ký, trong đó 900.000 tài khoản xác thực qua VNeID⁽¹⁾. Hue-S đã kết nối với hầu hết các tỉnh, thành phố và 20 quốc gia trên thế giới. Tính đến cuối năm 2025, trong hệ sinh thái chuyển đổi số của thành phố Huế, Hue-S không chỉ trở thành một ứng dụng hành chính trong “hệ sinh thái” quản trị hiện đại, mà còn đóng vai trò như một “mạng xã hội địa phương đặc thù” với các chức năng tương tác hai chiều mạnh mẽ giữa chính quyền với người dân.

2. Kết quả ứng dụng Hue-S đồng hành cùng chính quyền địa phương hai cấp ở thành phố Huế và những trở ngại, thách thức

** Kết quả đạt được*

Một là, Hue-S - “sợi dây” kết nối giữa chính quyền địa phương hai cấp

Từ ngày 01/7/2025, thành phố Huế vận hành mô hình chính quyền địa phương hai cấp (thành phố và xã/phường) với 40 đơn vị

hành chính, bao gồm 21 phường và 19 xã⁽²⁾. Theo quy trình thủ tục hành chính trước đây, các quyết định, chỉ thị hoặc văn bản chỉ đạo, ban hành theo trình tự từ trên xuống, cụ thể từ thành phố xuống các phòng, ban chuyên môn, như Phòng Nội vụ, Phòng Tư pháp, Phòng Quản lý đô thị,... để nghiên cứu, hướng dẫn thực hiện hoặc cụ thể hóa thành các kế hoạch triển khai. Sau khi có hướng dẫn từ phòng ban, văn bản được gửi về các phường, xã để tổ chức thực hiện trực tiếp tại cơ sở và phổ biến đến người dân. Từ khi chính quyền địa phương hai cấp đi vào vận hành, Hue-S đã tích hợp hệ thống “Giám sát nhiệm vụ” để các địa phương theo dõi, báo cáo tiến độ thực hiện chỉ tiêu, đồng thời làm căn cứ đánh giá hiệu suất công việc; công cụ “Tương tác 02 cấp” cho phép cán bộ cấp xã, phường gửi câu hỏi trực tiếp đến cấp thành phố và các sở, ngành liên quan; đồng thời, tham khảo kinh nghiệm từ các địa phương khác; công cụ “Sổ tay 02 cấp” được cập nhật trên Hue-S đã cung cấp tài liệu, hướng dẫn nghiệp vụ, giúp cán bộ cơ sở tra cứu và xử lý công việc chuẩn xác, thống nhất...

Có thể khẳng định rằng, với sự hỗ trợ của các công cụ này trên ứng dụng Hue-S đã giúp chính quyền địa phương hai cấp vận hành đồng bộ, thống nhất và hiệu quả hơn. Các thông tin qua hệ thống quản trị Hue-S được gửi đến đúng tài khoản của lãnh đạo và cán bộ chuyên trách của 40 phường, xã trong thời gian ngắn nhất. Cùng với đó có thể kiểm tra, giám sát các đơn vị tiếp nhận đã thực hiện hay chậm triển khai; loại bỏ tình trạng văn bản bị thất lạc như trước đây. Việc tổng hợp số liệu, dữ liệu từ cơ sở, địa phương được hệ thống quản trị của Hue-S tự động tổng hợp thành biểu đồ (dashboard) giúp lãnh đạo các cấp quản lý theo sát được quá trình thực thi công vụ, thực thi nhiệm vụ của các cán bộ, nhân viên, các bộ phận liên quan,... Đặc biệt, khi có tình huống khẩn cấp xảy ra thì ngay lập tức lãnh đạo các cấp có thể báo cáo, chỉ đạo trực tiếp trên ứng dụng thông qua tính năng họp trực tuyến tích hợp trên Hue-S.

Hai là, Hue-S - kênh tiếp nhận và xử lý hiện trường hiệu quả của chính quyền địa phương hai cấp

“Phản ánh hiện trường” là dịch vụ được chọn triển khai đầu tiên vào năm 2018 - đây là giai đoạn thử nghiệm mô hình Hue-S ở Huế nhằm tiếp nhận và xử lý phản ánh của người dân. Đây không chỉ là ứng dụng tiện ích, mà còn là kênh phản ánh hiện trường hiệu quả. Những vấn đề phát sinh trong đời sống xã hội được người dân phản ánh thông qua Hue-S và hệ thống tự động chuyển về phường, xã trực tiếp quản lý. Kết quả xử lý được cập nhật bằng hình ảnh/video ngay trên ứng dụng và giám sát qua màn hình điều hành mà không cần báo cáo bằng văn bản, điều này đã giúp người dân và chính quyền rút ngắn dần khoảng cách, thời gian và công sức. Thời gian xử lý các phản ánh của người dân sẽ được rút ngắn từ 60% - 70%, có những vụ việc rút ngắn đến 90%, tiết kiệm chi phí cho ngân sách nhà nước⁽³⁾. Kết quả sẽ được cập nhật công khai trên Hue-S và được người dân giám sát, đánh giá mức độ hài lòng, làm căn cứ xem xét đánh giá cơ quan, đơn vị.

Từ khi tính năng này đi vào hoạt động đã có hơn 149.000 lượt phản ánh được tiếp nhận và xử lý; chỉ tính năm 2024 đã xác minh 24.619 phản ánh, góp ý, hỏi đáp, báo hỏi, dịch vụ công⁽⁴⁾. Đây là kết quả phản ánh mức độ tin tưởng, hài lòng của người dân, trở thành cầu nối thiết thực giữa người dân và chính quyền. Điều này phù hợp với quan điểm chỉ đạo được lãnh đạo thành phố đưa ra “biến mỗi phản ánh của người dân thành ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch tỉnh”⁽⁵⁾.

Có thể nói, nền tảng Hue-S không chỉ là công cụ hỗ trợ người dân, mà còn giúp lãnh đạo thành phố theo dõi, phân tích và đưa ra quyết định ứng phó nhanh, chính xác trong từng tình huống. Đặc biệt, trong đợt mưa lũ lịch sử cuối năm 2025 (từ ngày 25/10 đến ngày 4/11), Hue-S đã đăng tải được 109 bài, ghi nhận 17,8 triệu lượt truy cập⁽⁶⁾. Mỗi khi Huế vào mùa mưa lũ, người dân lại tìm đến Hue-S như một kênh thông tin nhanh, chính thống và đa dạng cho người dân bao gồm cả các cảnh báo kịp thời

cũng như đáp ứng tức thì các tình huống cần hỗ trợ khẩn cấp. Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh thành phố Huế (HueIOC) được xem như “bộ não” điều phối, đóng vai trò là cơ quan trọng tài, đội ngũ cán bộ cơ sở các phường, xã là “cánh tay” thực thi, là nơi phản ánh hiện trường được hiện thực hóa thành kết quả cụ thể. Với sự vận hành nhịp nhàng giữa Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh thành phố Huế và đội ngũ cán bộ 40 phường, xã, Hue-S đã biến mỗi công dân thành một giám sát viên của thành phố.

Ba là, Hue-S - công cụ cải cách hành chính và dịch vụ công trực tuyến của chính quyền địa phương hai cấp

Thực hiện Kế hoạch số 02-KH/TW ngày 19/6/2025 của Ban Chỉ đạo Trung ương “về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số về thúc đẩy chuyển đổi số liên thông, đồng bộ, nhanh, hiệu quả đáp ứng yêu cầu sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị”, từ ngày 01 - 14/7/2025, tức là sau 02 tuần triển khai mô hình chính quyền địa phương hai cấp, thành phố Huế đã được đánh giá là địa phương dẫn đầu toàn quốc với 85% chỉ số hoàn thành khi tiếp nhận và giải quyết 17.710 hồ sơ thủ tục hành chính tại 40 xã, phường; trong đó, tỷ lệ nộp hồ sơ trực tuyến đạt 75,78%; xã Phú Vang đạt tỷ lệ nộp trực tuyến cao nhất với 99,59%, trong khi phường Hương An dẫn đầu về tỉ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn với 91%⁽⁷⁾. Trong đó, ứng dụng Hue-S là một trong những kênh mà người dân, doanh nghiệp tại Huế có thể sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Đây chính là sự chuyển đổi hình thức từ “chính quyền quản lý” sang “chính quyền phục vụ”, có nghĩa, người dân không còn phải trực tiếp đến các trụ sở Ủy ban nhân dân phường, xã, thành phố để thực hiện các văn bản, thủ tục hành chính như trước đây mà chỉ cần thực hiện ngay trên ứng dụng Hue-S và kết quả sẽ được trả về ngay trên ứng dụng. Kết quả này có giá trị pháp lý tương đương bản giấy, giúp người dân tiết kiệm chi phí đi lại và chờ đợi. Chính quyền các cấp đóng vai trò là “người dẫn đường

số”, Hue-S trở thành “phòng tiếp dân” trên môi trường số. Dịch vụ công trực tuyến trên nền tảng Hue-S đã trở thành công cụ để người dân tiếp cận và sử dụng dịch vụ, đặc biệt trong giai đoạn dịch bệnh COVID-19, dịch vụ công trực tuyến đã phát huy hiệu quả vai trò của mình với số lượng người dân lựa chọn để sử dụng ngày càng nhiều. Một số dịch vụ công ích, dịch vụ sự nghiệp đã được người dân Huế đón nhận và sử dụng sau khi được tích hợp lên Hue-S, như dịch vụ điện, dịch vụ nước, dịch vụ giáo dục số, dịch vụ y tế thông qua sổ sức khỏe điện tử,...

Tuy nhiên, để có được kết quả như hiện nay, mỗi cán bộ phường, xã đã phải gõ cửa từng nhà, hướng dẫn từng người dân các bước cài đặt Hue-S, đăng ký tài khoản VNeID, cách nộp hồ sơ trực tuyến,... giúp người dân hình thành thói quen số. Hiện nay, 100% xã, phường của thành phố có các đội công nghệ số cộng đồng để hướng dẫn người dân tiếp nhận và phản hồi thông tin qua các chức năng “Chính quyền số” trên Hue-S. Với nền tảng này, toàn bộ dữ liệu từ cấp thành phố sẽ được liên thông với cơ sở dữ liệu các cấp phường, xã và cho phép cán bộ các cấp có thể truy xuất thông tin để kiểm tra, giải quyết thủ tục hành chính mà không cần người dân phải lên cấp cao hơn. Nhờ cách triển khai này, Hue-S đã thu hẹp khoảng cách thông tin, giúp chính quyền cơ sở các cấp làm chủ công nghệ và phục vụ người dân thuận lợi.

Bốn là, Hue-S - công cụ đắc lực trong quản trị xã hội và an ninh của chính quyền địa phương hai cấp

Trong công tác quản trị xã hội, Hue-S đã xây dựng một “mạng lưới an ninh số” vững chắc cho thành phố thông qua hệ thống camera giám sát. Thay vì quản lý theo cách truyền thống như trước đây, chính quyền thành phố hiện đã và đang tận dụng hơn 650 camera giám sát giúp số hóa toàn bộ công tác quản trị hiện trường, hỗ trợ giám sát đô thị 24/7. Những hình ảnh được truyền từ camera không chỉ được truyền về Trung tâm HueIOC và các cấp thành phố, mà còn được phân quyền trực tiếp về trụ sở công an các phường,

xã; giúp chính quyền cơ sở chủ động phát hiện sớm các hành vi vi phạm pháp luật hoặc tai nạn giao thông để chỉ đạo và xử lý kịp thời. Điều này không chỉ giúp thu hẹp khoảng cách giữa hiện trường và phòng điều hành, mà còn đóng vai trò như một “lá chắn an ninh” cho thành phố. Trong thời điểm thiên tai hay dịch bệnh COVID-19, Hue-S cùng với Trung tâm HueIOC đã trở thành “kênh truyền thông” huyết mạch, chiến lược bảo đảm thông tin liên lạc thông suốt trong mọi tình huống giữa thành phố và người dân. Đối với lãnh đạo thành phố, trong từng tình huống được trích xuất từ mạng lưới camera có thể theo dõi, phân tích và đưa ra quyết định ứng phó nhanh, chính xác, thông qua hệ thống truyền thanh thông minh tuyên truyền, phổ biến các thông tin về dự báo, cảnh báo, chỉ đạo ứng phó với thiên tai, dịch bệnh. Đợt mưa lũ cuối năm 2025, Hue-S đã phát huy vai trò truyền thông khi đăng tải hàng trăm bản tin, infographic, cảnh báo sạt lở, lũ quét, cập nhật mực nước hồ chứa, công điện khẩn của Ủy ban nhân dân thành phố, hướng dẫn kỹ năng ứng phó và cả cảnh báo tin giả để người dân nắm bắt thông tin chính xác, kịp thời.

Tóm lại, từ thành công của dịch vụ “Phản ánh hiện trường ban đầu”, Hue-S đã được mở rộng theo hướng super app (siêu ứng dụng trên nền tảng di động) tích hợp thêm nhiều dịch vụ đô thị thông minh và chính quyền số trên một ứng dụng duy nhất cho nhiều nhóm đối tượng, như đảng viên, đoàn viên, hội phụ nữ, tổ công nghệ số cộng đồng, cơ quan báo chí, truyền thông; người cao tuổi và người khuyết tật có thể sử dụng ứng dụng trợ lý ảo bằng giọng nói; học sinh, sinh viên có thể tiếp cận hệ thống giáo dục số; du khách có thể dễ dàng tham khảo thông tin về giao thông, di chuyển, dịch vụ du lịch về Huế; cung cấp thông tin phục vụ công tác quản lý nhà nước của các cơ quan chuyên môn từ cấp thành phố đến cấp xã. Có thể khẳng định, Hue-S không còn là một ứng dụng đơn thuần, mà đã trở thành công cụ quản trị và điều hành toàn diện, giúp lãnh đạo chính quyền địa phương hai cấp có bức tranh tổng thể, minh bạch về tình hình phát

triển, đồng thời giúp người dân, doanh nghiệp có thêm kênh tương tác nhanh chóng, tiện lợi. Huế luôn là địa phương đứng trong nhóm địa phương dẫn đầu về chỉ số chuyển đổi số và Chỉ số Hiệu quả quản trị và Hành chính công cấp tỉnh (PAPI). Giải thưởng “Giải pháp đô thị thông minh” năm 2024 do Tổ chức công nghiệp điện toán châu Á - châu Đại Dương trao tặng ngày 07/11/2024 tại Tokyo (Nhật Bản) là sự ghi nhận của quốc tế dành cho Huế-S và cho những nỗ lực của chính quyền, nhân dân thành phố Huế.

** Khó khăn, rào cản*

Một là, trong lộ trình vận hành mô hình chính quyền địa phương hai cấp, thành phố Huế phải đối mặt với những nguy cơ và thách thức về an ninh mạng và bảo mật dữ liệu. Khi tập trung toàn bộ tương tác lên nền tảng Huế-S thì vô hình trung Huế-S trở thành mục tiêu tấn công hàng đầu của tội phạm mạng. Dữ liệu cá nhân, như số định danh, vị trí, lịch sử phản ánh,... có nguy cơ bị rò rỉ. Điều này không chỉ ảnh hưởng đến quyền riêng tư, mà còn làm mất “niềm tin số” mà chính quyền đang xây dựng.

Hai là, nếu chỉ tập trung vào Huế-S, vô hình trung chính quyền tạo ra một “bức tường số” ngăn cản nhóm yếu thế tiếp cận dịch vụ công, khiến họ càng bị lùi lại phía sau trong mô hình chính quyền địa phương hai cấp. Điển hình là một bộ phận người cao tuổi, người nghèo, dân tộc thiểu số ở vùng sâu, vùng xa trên địa bàn các huyện miền núi Nam Đông, A Lưới (mới sáp nhập) vẫn còn khó khăn trong việc tiếp cận với công nghệ, điều kiện kinh tế chưa đủ để sở hữu smartphone. Điều này gây ra mất công bằng và hạn chế lớn trong việc tiếp cận dịch vụ công giữa đô thị và vùng sâu, vùng xa.

Ba là, phản ánh từ Huế-S trực tiếp về xã/phường đã tạo áp lực cho cán bộ cấp cơ sở nếu quy trình xử lý không được tối ưu hóa hoặc thiếu nhân lực trình độ cao để vận hành công nghệ. Hoặc ngược lại, một số cán bộ cơ sở được giao trách nhiệm xử lý vận hành có thể xảy ra tình trạng lạm quyền hoặc sử dụng dữ liệu sai mục đích.

3. Định hướng phát triển mô hình chính quyền địa phương hai cấp trên ứng dụng Huế-S tại thành phố Huế trong thời gian tới

Đề Huế-S tiếp tục đồng hành với chính quyền địa phương hai cấp tại thành phố Huế, cần xây dựng hệ thống giải pháp đồng bộ, toàn diện theo các định hướng sau:

Thứ nhất, khi hệ thống Huế-S được xây dựng như một kho dữ liệu dùng chung thì bài toán bảo mật dữ liệu phải được chú trọng và đặt dưới sự giám sát nghiêm ngặt của Trung tâm Giám sát an toàn không gian mạng (SOC) theo tiêu chuẩn quốc gia. Đồng thời, phải có đội ngũ an ninh mạng thường xuyên kiểm tra các xâm nhập bên ngoài nhằm bảo mật thông tin cá nhân cho người dân.

Những dữ liệu lưu trữ và khi luân chuyển giữa các phòng ban, cơ sở phải được mã hóa, bảo vệ tối đa quyền riêng tư của công dân trong kỷ nguyên số. Điều này chính là cơ sở vững chắc để xây dựng “niềm tin số”, giúp người dân yên tâm tương tác và chia sẻ thông tin với chính quyền qua nền tảng duy nhất.

Thứ hai, tiếp tục thực hiện chiến lược “không ai bị bỏ lại phía sau” thông qua mạng lưới Tổ công nghệ số cộng đồng. Lực lượng này sẽ đến tận những nơi vùng sâu, vùng xa, vùng đồng bào dân tộc của thành phố Huế để hướng dẫn và hỗ trợ người dân tiếp cận dịch vụ công trên Huế-S. Đối với những người dân không có smartphone, chính quyền thành phố Huế tiếp tục duy trì các kênh tương tác đa phương thức như Tổng đài 1022 và các điểm tiếp dân trực tiếp có sự hỗ trợ của công nghệ (kiosk tự phục vụ) nhằm bảo đảm người dân có thể thực hiện quyền lợi một cách công bằng. Kiosk đóng vai trò là giao diện vật lý của Huế-S, giúp người dân gửi phản ánh hiện trường hoặc thực hiện dịch vụ công dễ dàng.

Để thực hiện hiệu quả cần cử cán bộ có kinh nghiệm quản lý và trình độ công nghệ thông tin từ cấp quận/huyện cũ xuống hỗ trợ cho xã/phường mới. Xác định đây là lực lượng nòng cốt giúp cơ sở vận hành hệ thống thông tin, giải quyết thủ tục hành chính và xử lý các

phản ánh phức tạp trên Hue-S. Đội ngũ này cần được hưởng chế độ ưu đãi tốt nhằm xóa bỏ tâm lý “xuống cấp”, biến cấp cơ sở thành nơi thực chiến để rèn luyện cán bộ nguồn.

Thứ ba, cần tích hợp trí tuệ nhân tạo (AI) trên nền tảng Hue-S để tự động phân loại, điều hướng các thông tin được phản ánh đến đúng cán bộ cơ sở phụ trách. Các cán bộ cấp cơ sở chỉ được quyền tiếp cận dữ liệu trong phạm vi xử lý công việc của mình, tránh tình trạng truy cập dữ liệu trái phép hoặc sai mục đích.

Nhân dân có quyền đánh giá “hài lòng” hoặc “không hài lòng” để ngăn chặn tình trạng lạm quyền, nhũng nhiễu người dân. Nếu một cán bộ nhận nhiều đánh giá không tốt từ người dân, hệ thống sẽ tự động kích hoạt chế độ kiểm tra từ Thanh tra thành phố. Đây là cơ chế “giám sát ngược” và cần được công khai trên ứng dụng Hue-S. Việc công khai quá trình và kết quả xử lý trên môi trường số sẽ giúp người dân giám sát ngược lại chính quyền, hạn chế những trì trệ, tiêu cực và cửa quyền, qua đó nhận được sự hài lòng từ người dân, duy trì “niềm tin số” trong nhân dân

Thứ tư, Hue-S chỉ mạnh khi kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, đất đai và y tế để giải quyết vấn đề một cách triệt để thay vì chỉ ghi nhận phản ánh. Điều này sẽ chấm dứt tình trạng dữ liệu bị chia cắt, biệt lập và độc quyền trong từng phòng ban, cơ quan riêng biệt, khiến thông tin không thể thông suốt trong bộ máy hành chính. Đây là vấn đề có ý nghĩa quan trọng trong mô hình chính quyền địa phương hai cấp tại thành phố Huế, chấm dứt tình trạng “xin - cho”, chuyển sang “phục vụ”; giải quyết vấn đề triệt để, giúp các cơ quan cùng nhìn chung vào một thông tin dữ liệu duy nhất để chủ động phối hợp xử lý; quản trị bằng dữ liệu thực thay vì đợi báo cáo bằng văn bản từ cấp dưới.

Có thể nói, thành phố Huế đang từng bước “chuyển mình” để trở thành đô thị thông minh theo con đường bền vững, đó là ứng dụng công nghệ số để tái thiết tư duy quản lý, điều hành đô thị bằng cách lấy dữ liệu làm nền tảng, công nghệ làm công cụ và người dân làm trung tâm

của mọi quyết sách. Trong hành trình hơn 07 năm, từ một ứng dụng ban đầu với chức năng phục vụ “phản ánh hiện trường”, thì đến nay Hue-S đã trở thành nền tảng “cốt lõi” trong hệ sinh thái đô thị thông minh Huế. Những kết quả đạt được trong suốt thời gian qua đã khẳng định, Hue-S trở thành nơi kết nối dữ liệu, kết nối trách nhiệm giữa chính quyền và nhân dân, đóng vai trò như một “mạng xã hội chính quyền - người dân”, nơi thông tin được kiểm soát chặt chẽ nhằm kiến tạo niềm tin số và nâng cao hiệu quả quản trị đô thị thông minh. Khác với các mạng xã hội phổ biến, như Facebook, Zalo, Youtube,... thông tin trên Hue-S đã được định danh và kiểm chứng. Điều này tạo nên môi trường giao lưu số an toàn và tin cậy cho người dân địa phương. Đồng thời, cách tiếp cận của Hue-S chính là người dân dẫn dắt chuyển đổi số, coi ý kiến phản ánh của người dân là ý kiến của người đứng đầu địa phương. Vì vậy, đây được xem là mô hình mẫu về chuyển đổi số cấp địa phương của khu vực miền Trung và cả nước, góp phần đưa thành phố Huế tiến gần hơn tới mục tiêu trở thành đô thị thông minh kiểu mẫu □

(1) Hoài Thương, *Hue-S đồng hành cùng chính quyền địa phương 2 cấp*, <https://huengaynay.vn>, ngày 22/9/2025

(2) Nghị quyết số 1675/NQ-UBTVQH15 ngày 16/6/2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội “về việc sắp xếp các đơn vị hành chính cấp xã của thành phố Huế năm 2025”

(3) *Người dân được gì khi có dịch vụ “Phản ánh hiện trường”?*, <https://dtm.hue.gov.vn>, ngày 04/9/2024

(4) Thanh Nhân, *Phản ánh hiện trường - HueS: Cầu nối tương tác giữa người dân với chính quyền*, <https://thanhuylhue.vn>, ngày 25/11/2024

(5) Đào Công, *Dịch vụ Phản ánh hiện trường trên nền tảng ‘Hue-S’*, <https://dientungaynay.vn>, ngày 14/4/2022

(6) *Thành phố Huế đẩy mạnh ứng dụng số trong cảnh báo, phòng chống thiên tai*, <https://hue.gov.vn>, ngày 17/11/2025

(7) Đoàn Minh, *Huế dẫn đầu toàn quốc về giải quyết thủ tục hành chính cấp xã, phường*, <https://tuoitrethudo.vn>, ngày 17/7/2025