

# TÁC ĐỘNG CỦA ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ SỐ TRONG CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG VÀ NHỮNG HÀM Ý CHÍNH SÁCH

PHẠM THỊ ĐIỂM\*

Cung ứng dịch vụ hành chính công là một trong những chức năng quan trọng và cơ bản nhất của mọi nhà nước nhằm thực hiện vai trò và nghĩa vụ của Nhà nước với xã hội, cũng là thước đo hiệu quả của quản trị công. Vì vậy, cung ứng dịch vụ hành chính công luôn là vấn đề được Đảng và Nhà nước đặc biệt quan tâm trong thời gian qua. Nhiều ứng dụng công nghệ số đã bước đầu được sử dụng nhằm nâng cao năng suất, chất lượng, hiệu quả cung ứng dịch vụ hành chính công, đáp ứng những yêu cầu ngày càng cao của người dân và doanh nghiệp. Tuy nhiên, việc ứng dụng công nghệ số cũng đặt ra những thách thức lớn, đòi hỏi Nhà nước cần ban hành các chính sách phù hợp để phát huy tính tích cực và hạn chế những tác động tiêu cực của công nghệ số trong cung ứng dịch vụ hành chính công hiện nay.

**Từ khóa:** Công nghệ số; dịch vụ công; dịch vụ hành chính công; chính phủ số; tác động; nội dung; chính sách.

*Public administrative service delivery is one of the most fundamental and essential functions of any government, fulfilling its role and responsibilities to society while serving as a key measure of public governance effectiveness. Therefore, enhancing the quality of public administrative service delivery has been a priority for the Party and the State in recent years. Various digital technology applications have been introduced to improve productivity, quality, and efficiency in delivering public administrative services, addressing the increasing demands of citizens and businesses. However, adopting digital technologies also presents significant challenges. The government needs to issue appropriate policies to maximize the benefits of these technologies while mitigating potential negative impacts on public administrative service delivery, providing reassurance to the citizens.*

**Keywords:** Digital technology; public services; public administrative services; digital government; impact; content; policy.

NGÀY NHẬN: 02/11/2024

NGÀY PHẢN BIỆN, ĐÁNH GIÁ: 19/12/2024

NGÀY DUYỆT: 17/3/2025

DOI: <https://doi.org/10.59394/qlnn.350.2025.1117>

## 1. Đặt vấn đề

Dịch vụ hành chính công được hiểu là loại hình dịch vụ công do cơ quan hành chính nhà nước cung cấp phục vụ yêu cầu cụ

thể của công dân và tổ chức theo quy định của pháp luật. Mỗi dịch vụ hành chính công

\* TS, Học viện Chính trị khu vực I

gắn liền với một hoặc một số thủ tục hành chính để giải quyết một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức, cá nhân. Trong bối cảnh của cách mạng công nghiệp 4.0 và sự phát triển mạnh mẽ của khoa học - công nghệ hiện nay, việc ứng dụng công nghệ số trong cung ứng dịch vụ hành chính công trở thành xu thế tất yếu, cũng là nhu cầu của mọi chính phủ nhằm nâng cao năng suất, chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công. Tuy nhiên, bên cạnh những lợi ích mà công nghệ số mang lại, việc ứng dụng rộng rãi công nghệ cũng đặt ra những thách thức lớn cần được nhận diện đầy đủ để phát huy tính tích cực và hạn chế những tác động tiêu cực từ việc ứng dụng các công nghệ này.

## 2. Ứng dụng công nghệ số trong cung ứng dịch vụ hành chính công

Thuật ngữ “công nghệ số” được sử dụng rộng rãi trong thời gian gần đây, thường được gắn với quá trình chuyển đổi số, được hiểu là mức độ cao hơn của số hóa. Công nghệ số là quá trình thay đổi từ mô hình truyền thống sang mô hình số bằng cách áp dụng các công nghệ mới, như: dữ liệu lớn (Big Data), Internet vạn vật (IoT), điện toán đám mây (Cloud)... làm thay đổi phương thức điều hành, lãnh đạo, quy trình làm việc, văn hóa của tổ chức<sup>1</sup>. Hiện nay, năng suất lao động của các tổ chức phụ thuộc rất nhiều vào các ứng dụng công nghệ này.

Ở Việt Nam, với chủ trương đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong cung ứng dịch vụ hành chính công, hàng loạt văn bản được Chính phủ ban hành, như: Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015 về chính phủ điện tử; Quyết định số 1819/QĐ-TTg ngày 26/10/2015 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Chương trình quốc gia về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước giai đoạn 2016 - 2020; Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030; Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định về việc

cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng... Việc ban hành các văn bản đã tạo khung pháp lý toàn diện về cung cấp dịch vụ hành chính công trực tuyến, thúc đẩy chuyển đổi số trong cung ứng dịch vụ hành chính công, bảo đảm cho người dân, doanh nghiệp có thể tiếp cận, sử dụng dịch vụ hành chính công của cơ quan nhà nước trên môi trường số theo nhu cầu một cách thuận tiện, đa kênh, đơn giản, an toàn và nhanh chóng.

Một số ứng dụng công nghệ số cơ bản trong cung ứng dịch vụ hành chính công ở Việt Nam hiện nay là:

(1) *Cổng thông tin điện tử, Cổng dịch vụ công Quốc gia*: thực hiện mục tiêu của *Chương trình tổng thể cải cách hành chính giai đoạn 2011 - 2020*, kể từ ngày 09/12/2019, Cổng Dịch vụ công Quốc gia được khai trương và đến năm 2022, Việt Nam đã có 53/63 địa phương đã thực hiện hợp nhất Cổng Dịch vụ công Quốc gia và Hệ thống thông tin điện tử cấp tỉnh thành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính duy nhất. Tính đến tháng 01/2024, số dịch vụ công trực tuyến được thực hiện qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia của 4 cấp chính quyền là trên 34 ngàn dịch vụ công<sup>2</sup>.

(2) *Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu*: nhiều cơ sở dữ liệu quốc gia quan trọng, như: dân cư; bảo hiểm; doanh nghiệp... đã được xây dựng và phát huy hiệu quả. Trong đó, cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư là cơ sở dữ liệu cơ bản nhất liên quan đến thông tin của người dân, khai trương chính thức vào ngày 25/02/2021 có ý nghĩa quan trọng trong việc phục vụ chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo các cấp; phục vụ giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ hành chính công cho người dân. Nhiều ứng dụng, tiện ích, giấy tờ cá nhân sẽ được tích hợp, xác thực trên thẻ căn cước công dân, ứng dụng VNeID, như: bảo hiểm y tế, bằng lái xe, thông tin y tế, tiêm chủng; thẻ cán bộ, công chức, viên chức, ví điện tử, thanh toán không dùng tiền mặt; thương mại điện tử; dịch vụ hành chính công...

(3) *Hệ thống thư điện tử công vụ*: là hệ thống thông tin dùng chung cho phép cơ quan, đơn vị, cá nhân gửi, nhận thông tin dưới dạng thư điện tử thông qua mạng internet. Hệ thống thư điện tử cung cấp thư điện tử cho cán bộ, công chức từ cấp tỉnh đến cấp xã khi thực hiện trao đổi văn bản, hồ sơ, tài liệu, thông tin về quản lý, điều hành, phối hợp công tác và những thông tin khác liên quan đến hoạt động thực thi công vụ theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

(4) *Hệ thống phần mềm quản lý văn bản và điều hành*: được áp dụng 100% trong các cơ quan nhà nước hiện nay cung cấp các tính năng điều hành, quản lý và cộng tác được tích hợp trong cùng một hệ thống trên giao diện website. Việc vận hành và đưa vào sử dụng hệ thống phần mềm quản lý văn bản và điều hành, sử dụng chữ ký số tại các cơ quan hành chính nhà nước tác động trực tiếp đến hiệu quả quản lý, điều hành, nâng cao năng suất lao động.

(5) *Trợ lý ảo (Chatbot)*: đây là hình thức sử dụng công nghệ AI, chatbot đóng vai trò như một trợ lý ảo hỗ trợ giải đáp các thắc mắc và tư vấn ngay lập tức cho người dùng những thông tin cần thiết trên nền tảng internet. Chatbot có khả năng trả lời các câu hỏi đơn giản thường được hỏi.

(6) *Trung tâm điều hành thông minh (IOC - Intelligent Operations Center)*: là hệ thống cung cấp cho lãnh đạo chính quyền cách nhìn toàn diện, tập trung về các hoạt động đang tiếp diễn, thực hiện giám sát và quản lý chất lượng dịch vụ một cách tổng thể, cho phép phân tích dữ liệu lớn, hỗ trợ ra quyết định, xây dựng phương án tổ chức, quy chế, chính sách điều hành với các tình huống cụ thể trên tất cả các lĩnh vực. Trung tâm IOC được xem là “bộ não số” trong các hoạt động của mô hình chính phủ số và đô thị thông minh. Trong lĩnh vực cung ứng dịch vụ hành chính công, hệ thống IOC các địa phương hỗ trợ theo dõi việc tiếp nhận và xử lý hồ sơ thủ tục hành chính của công dân và doanh nghiệp.

### **3. Tác động tích cực của công nghệ số trong cung ứng dịch vụ hành chính công**

*Một là*, tiết kiệm chi phí, tối ưu hóa năng suất lao động. Với việc tự động hóa một phần các nhiệm vụ này, cùng với việc giải phóng công chức khỏi những công việc có tính chất lặp lại, thủ công sẽ giúp công chức tiết kiệm lớn thời gian, định hướng công chức chuyển từ những công việc có giá trị thấp sang tập trung vào những công việc tạo ra giá trị cao hơn.

*Hai là*, minh bạch hóa quy trình giải quyết, thúc đẩy sự tham gia của xã hội. Quy trình tiếp nhận, giải quyết, tiến độ giải quyết đều được công khai, minh bạch trên môi trường mạng. Việc triển khai mạnh mẽ cung ứng dịch vụ công trực tuyến tạo cơ hội cho người dân tham gia vào hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công của chính quyền. Qua đó, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công cho người dân, tổ chức.

*Ba là*, nâng cao sự hài lòng, xây dựng và củng cố niềm tin của người dân. Việc không ngừng nâng cấp, cải thiện các ứng dụng công nghệ tương tác với người dân (Cổng Dịch vụ công quốc gia, Trang thông tin điện tử, chatbot,...) giúp người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ mong muốn, nâng cao trải nghiệm người dùng, từ đó gia tăng sự thuận lợi, tiện nghi, sự hài lòng hơn cho người dân và doanh nghiệp. Cùng với đó, ứng dụng các công nghệ số sẽ giúp các cơ quan nhà nước “cải thiện giao tiếp và gắn kết với người dân, cải thiện tốc độ và chất lượng của dịch vụ công”<sup>3</sup>. Điều này xây dựng được mối quan hệ tốt hơn với người dân, thu hẹp khoảng cách giữa chính quyền với Nhân dân.

*Bốn là*, thúc đẩy tiến trình xây dựng và phát triển chính phủ số, thúc đẩy đổi mới sáng tạo. Việc nghiên cứu, triển khai các ứng dụng công nghệ số có ý nghĩa quan trọng trong xây dựng và phát triển chính phủ số cũng như quá trình chuyển đổi số ở Việt Nam. Đặc biệt, các yếu tố công nghệ số, hệ thống dữ liệu lớn của Chính phủ (Big Data)

sẽ mang lại những lợi ích lớn thúc đẩy phát triển chính phủ số và đổi mới sáng tạo.

#### 4. Tác động tiêu cực của công nghệ số trong cung ứng dịch vụ hành chính công

*Trước hết, thủ tục phức tạp hơn.* So với việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ thông qua tài liệu truyền thống là giấy, việc tiếp nhận và giải quyết dịch vụ hành chính công trên môi trường mạng trong giai đoạn hiện nay đòi hỏi cả hai bên (công chức thực thi và người dân) phải thực hiện nhiều hoạt động hơn, như: đăng ký tài khoản trên hệ thống Cổng dịch vụ công Quốc gia, kê khai thông tin vào biểu điện tử trên hệ thống phần mềm, in ra giấy, scan hồ sơ giấy... Để làm được điều này, đòi hỏi phải có thiết bị điện tử có kết nối mạng internet, có cấu hình phù hợp để tải và đăng nhập sử dụng phần mềm. Đôi khi, do trục trặc kỹ thuật, người thực hiện phải lặp đi lặp lại thao tác nhiều lần. Những khó khăn này thường làm thời gian giải quyết thủ tục kéo dài và có phần phức tạp hơn.

*Thứ hai, gia tăng khối lượng và áp lực công việc cho công chức thực thi.* Chỉ tiêu về cung ứng dịch vụ công trực tuyến ngày càng cao, khối lượng công việc gia tăng đã làm tăng thêm áp lực công việc cho đội ngũ công chức thực thi. Nhiều trung tâm một cửa ở địa phương, đặc biệt là cấp cơ sở còn thiếu cơ sở vật chất thiết yếu, như: máy in, máy scan..., thậm chí một số nơi mạng wifi rất yếu khiến công chức ở bộ phận này phải làm việc cả trong giờ nghỉ trưa mới giải quyết hết công việc.

*Thứ ba, gia tăng khoảng cách và bất bình đẳng trong tiếp cận dịch vụ.* Tính đến ngày 30/6/2024, tỷ lệ thủ tục hành chính được cung cấp dưới dạng dịch vụ công trực tuyến đạt 81%; tỷ lệ thủ tục hành chính được cung cấp dưới dạng dịch vụ công trực tuyến toàn trình đạt 48%. Tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến đối với các dịch vụ công trực tuyến toàn trình của các bộ, ngành đạt 61%; cấp tỉnh, thành phố đạt 17%. Trung bình toàn quốc đạt 42%<sup>4</sup>. Tuy nhiên, tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến cao chủ yếu phát sinh nhiều ở khu vực đô thị và với những người trẻ. Đối với người già và người dân ở những khu vực có điều kiện kinh

tế thấp, trình độ dân trí thấp gặp khó khăn khi không có đủ thiết bị điện thoại thông minh và thiếu năng lực sử dụng các thiết bị thông minh. Điều này góp phần gia tăng sự bất bình đẳng trong tiếp cận dịch vụ giữa người già - người trẻ, đô thị - nông thôn, đồng bằng - miền núi.

*Thứ tư, vấn đề an ninh mạng, an toàn thông tin.* Việc tăng cường thu thập và phân tích dữ liệu người sử dụng của các cơ quan nhà nước cũng trở thành thách thức lớn đối với vấn đề an toàn dữ liệu và thông tin của Chính phủ cũng như bảo đảm quyền riêng tư, an toàn thông tin của người dân. Ngoài ra, việc thu thập dữ liệu của người dân và sử dụng chúng lâu dài còn có thể dẫn đến những lo ngại về những mặt trái và khả năng lạm dụng dữ liệu, làm nảy sinh những vấn đề đạo đức và pháp lý khác.

Những tác động tiêu cực kể trên xuất phát từ một số nguyên nhân cơ bản, như: (1) Hạ tầng công nghệ còn nhiều bất cập, còn ở mức thấp so với khu vực và trên thế giới; chưa đủ phục vụ nhu cầu sử dụng của người dùng. Các nền tảng số quốc gia, ngành, lĩnh vực do các bộ, ngành, trung ương triển khai chậm, không có kế hoạch cụ thể, chưa gắn với yêu cầu thực tiễn tại địa phương gây nhiều khó khăn cho địa phương trong công tác triển khai, đồng bộ, kết nối và chia sẻ dữ liệu. (2) Trình độ công nghệ còn hạn chế. (3) Hệ thống dữ liệu thiếu đồng bộ, liên thông, phát triển rời rạc, cát cứ, chia sẻ dữ liệu từ các nền tảng hệ thống của các cơ quan trung ương với địa phương còn khó khăn. Cùng với đó, các cơ sở dữ liệu trên hệ thống thông tin điện tử của nhiều bộ, ngành, địa phương thiếu tính cập nhật. Một số dịch vụ hành chính công chưa thực sự tiện lợi dẫn đến tỷ lệ người dân tham gia còn thấp, đặc biệt là các dịch vụ công liên thông chưa hoàn thành, chưa đưa vào sử dụng trên toàn quốc.

#### 5. Một số khuyến nghị về chính sách

*Một là, về mục tiêu chính sách.* Cần nhất quán quan điểm công nghệ số chỉ là phương tiện và là mục tiêu tạo sự vận hành thông suốt, hiệu quả của bộ máy hành chính nhà nước nói chung và hiệu quả cung ứng dịch vụ

hành chính công nói riêng. Mọi phương tiện và công cụ được sử dụng trong cung ứng dịch vụ hành chính công cũng đều hướng đến phục vụ người dân và xã hội, đem lại sự thuận tiện, tiện nghi và sự hài lòng ngày càng nhiều hơn cho người dân và doanh nghiệp.

*Hai là, về thể chế chính sách.* Cần tiếp tục xây dựng hành lang pháp lý cho triển khai ứng dụng công nghệ số một cách đồng bộ, bài bản trong hoạt động cung ứng dịch vụ hành chính công, như: bảo vệ dữ liệu cá nhân, định danh và xác thực điện tử, xây dựng cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, cơ sở dữ liệu quốc gia về đất đai... Bổ sung các quy định, hướng dẫn về kiến trúc, mô hình tổng thể, yêu cầu chức năng, tính năng kỹ thuật của các nền tảng số quốc gia. Hoàn thiện hệ thống thể chế, pháp luật phục vụ phát triển chính phủ điện tử, chính phủ số, bảo đảm an ninh, an toàn thông tin trên môi trường số. Bên cạnh đó, cần tiếp tục hoàn thiện thể chế chính sách hỗ trợ, tạo điều kiện cho việc ứng dụng các công nghệ số, như: chuẩn hóa dịch vụ công trực tuyến toàn trình; thực hiện chính sách giảm phí, lệ phí khuyến khích sử dụng dịch vụ công trực tuyến; chính sách giảm thời gian sử dụng dịch vụ công trực tuyến; thí điểm một số dịch vụ không tiếp nhận bản giấy; ứng dụng trợ lý ảo hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

*Ba là, về công cụ và giải pháp chính sách.* (1) Nâng cao nhận thức chung của xã hội về lợi ích, ý nghĩa và tính tất yếu của ứng dụng các công nghệ số trong cung ứng dịch vụ hành chính công thông qua mạng xã hội, các thông báo nội bộ của hệ thống quản lý và điều hành điện tử... về các văn bản chính sách liên quan đến chuyển đổi số. (2) Nâng cao năng lực và trình độ ứng dụng công nghệ của công chức và người dân. (3) Đầu tư cơ sở vật chất, hạ tầng công nghệ phục vụ cung ứng dịch vụ hành chính công trực tuyến nhằm bảo đảm phương tiện, công nghệ cho các địa phương, cho người dân để tạo cơ hội tiếp cận bình đẳng với các dịch vụ trực tuyến. (4) Xây dựng và tạo lập cơ sở dữ liệu dùng chung, cơ sở dữ liệu cốt lõi, như: cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, đất đai, tài

nguyên, doanh nghiệp, dân số, tài chính, bảo hiểm... và một số hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành như: giáo dục, y tế, giao thông; lao động, tư pháp...

## 6. Kết luận

Cùng với quá trình chuyển đổi số, việc ứng dụng công nghệ số là xu thế tất yếu của mỗi quốc gia trong việc nâng cao năng suất, chất lượng, hiệu quả quản lý điều hành. Việc ứng dụng các thành tựu khoa học - công nghệ trong cung ứng dịch vụ hành chính công ở Việt Nam hiện nay mặc dù đang trong giai đoạn đầu song đã cho thấy những ảnh hưởng tích cực đáng ghi nhận, tuy nhiên cũng làm nảy sinh nhiều thách thức, nguy cơ về những tác động tiêu cực mà ứng dụng công nghệ số mang lại. Do vậy, Chính phủ cần sớm nhận diện đầy đủ cả những tác động tích cực và tiêu cực để chủ động ban hành các giải pháp chính sách phù hợp nhằm nâng cao hiệu quả ứng dụng công nghệ, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người dân và doanh nghiệp trong bối cảnh hiện nay □

### Chú thích:

1. Công nghệ số là gì? Chuyển đổi số là gì? <https://dntech.vn>, truy cập ngày 23/11/2024.

2. Tác giả cập nhật số liệu tại <https://dichvu-cong.gov.vn>, ngày 31/01/2024.

3. Jamie Berryhill, Kevin Kok Heang, Rob Clogher, Keegan McBride. Hello, World: *Artificial Intelligence and its Use in the Public Sector*. OECD, 2019.

4. 100% các bộ, ngành, địa phương đã hoàn thành kết nối, đồng bộ dữ liệu Cơ sở quốc gia về cán bộ, công chức, viên chức. <http://www.caicachanhchinh.gov.vn>, ngày 16/7/2024.

### Tài liệu tham khảo:

1. Chính phủ (2022). *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 trên môi trường mạng*.

2. Phạm Thị Diễm (2021). *Thách thức đặt ra đối với việc cung ứng dịch vụ công trực tuyến hiện nay*. Tạp chí Quản lý nhà nước, số 301 (02/2021), tr. 102 - 106.

3. *Ứng dụng công nghệ thông tin đối với hoạt động cung ứng dịch vụ công trực tuyến tại Việt Nam*. <https://tapchicongthuong.vn>, ngày 01/6/2022.