

ĐẨY MẠNH CHUYỂN ĐỔI SỐ TRONG CÁC CƠ QUAN NHÀ NƯỚC TẠI TP. HỒ CHÍ MINH

NGUYỄN ĐẶNG PHƯƠNG TRUYỀN*

Chuyển đổi số là vấn đề mấu chốt, cốt lõi của cách mạng công nghiệp 4.0, chuyển đổi số không chỉ trở thành xu hướng mà còn là giải pháp đột phá, tất yếu, mang tính toàn cầu, góp phần tạo ra sự phát triển vượt bậc ở các ngành, lĩnh vực. Ở Việt Nam, các cơ quan nhà nước đã tiến hành chuyển đổi số và đạt được những kết quả nổi bật, đã góp phần giúp cải cách nền công vụ, phục vụ người dân và doanh nghiệp tốt hơn. Tại TP. Hồ Chí Minh, các cơ quan nhà nước cũng đã tiến hành chuyển đổi số để giúp đổi mới hoạt động quản trị nhà nước, hình thành chính quyền điện tử hướng đến chính quyền số, giúp hiện đại hóa nền công vụ. Bên cạnh những ưu điểm nổi bật, bối cảnh mới cũng đặt ra nhiều vấn đề cho TP. Hồ Chí Minh trong việc thực hiện chuyển đổi số để đáp ứng yêu cầu nền công vụ hiện đại, hiệu lực, hiệu quả.

Từ khóa: Chuyển đổi số; nền công vụ; kỷ nguyên mới; đẩy mạnh; cơ quan nhà nước.

Digital transformation is a pivotal and core element of the Industrial Revolution 4.0; it has not only become an inevitable global trend but also serves as a breakthrough solution that contributes to remarkable advancements across various sectors and industries. In Vietnam, state agencies have implemented digital transformation, achieving notable results that have promoted civil service reform and improved services for citizens and businesses. In Ho Chi Minh city, digital transformation has also been pursued to innovate state governance, establish an e-government framework toward a digital government, and modernize the civil service. However, alongside these significant advantages, the new context also presents numerous challenges for Ho Chi Minh city in implementing digital transformation to meet the demands of a modern, effective, and efficient civil service.

Keywords: Digital transformation; civil service; new era; promotion; state agencies.

NGÀY NHẬN: 18/5/2025

NGÀY PHẢN BIỆN, ĐÁNH GIÁ: 26/7/2025

NGÀY DUYỆT: 15/8/2025

DOI: <https://doi.org/10.59394/qlnn.355.2025.1267>

1. Chuyển đổi số thúc đẩy nền công vụ hiện đại, hiệu lực, hiệu quả

Chuyển đổi số là giải pháp quan trọng để đổi mới phương thức quản trị, điều hành nhằm thay đổi toàn diện, sâu rộng các hoạt động kinh tế - xã hội hướng đến sự phát triển hiện đại, bền vững. Chương trình tổng thể

cải cách hành chính giai đoạn 2021 - 2030 xác định: cải cách hành chính phải gắn với nâng cao nhận thức, đổi mới tư duy và hành động sáng tạo; đổi mới lề lối làm việc, phương thức quản trị hiện đại trên cơ sở đẩy

* ThS, Học viện Chính trị khu vực II

mạnh ứng dụng công nghệ số, thực hiện chuyển đổi số trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước...¹. Vì vậy, các cơ quan nhà nước phải tiến hành chuyển đổi số để có những thay đổi phương thức quản trị theo hướng hiện đại hơn, thông minh hơn, phục vụ tốt hơn người dân và doanh nghiệp, đáp ứng yêu cầu nền công vụ hiện đại, hiệu lực, hiệu quả.

TP. Hồ Chí Minh đã ban hành Đề án đẩy mạnh cải cách chế độ công vụ, công chức giai đoạn 2022 - 2027 theo Quyết định số 2679/QĐ-UBND ngày 08/8/2022. Trong đó, yêu cầu nền công vụ Thành phố gắn với việc phục vụ cho nhu cầu, thực tế vận hành của một đô thị đặc biệt với quy mô thực tế hơn 10 triệu dân và khối lượng dịch vụ công, hồ sơ phát sinh để đáp ứng nhu cầu của người dân hàng ngày là rất lớn. Đặc biệt, trong bối cảnh đang diễn ra công cuộc chuyển đổi số trên phạm vi toàn cầu, sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ số, trí tuệ nhân tạo (AI), dữ liệu lớn... có thể tạo ra những thay đổi lớn về phương thức làm việc, cách thức giao tiếp, phục vụ, quản lý trong quản lý nhà nước và cung ứng dịch vụ công.

Đứng trước thời cơ và thách thức mới, để tạo đột phá cho sự phát triển, khắc phục hạn chế về sức ỳ, điểm nghẽn một cách đồng bộ là vô cùng cần thiết. Ngày 08/11/2024, UBND TP. Hồ Chí Minh đã ký Quyết định số 5075/QĐ-UBND phê duyệt Đề án xây dựng nền công vụ TP. Hồ Chí Minh hoạt động hiệu lực, hiệu quả giai đoạn 2024 - 2030. Đề án xác định mục tiêu nền công vụ TP. Hồ Chí Minh là: “Xây dựng nền công vụ Thành phố hoạt động hiệu lực, hiệu quả để phụng sự Nhân dân và kiến tạo phát triển, với đội ngũ công chức, viên chức “muốn làm - làm được - được làm”.

Như vậy, để có thể cải cách nền công vụ TP. Hồ Chí Minh theo hướng hiện đại, hiệu lực, hiệu quả, góp phần phụng sự Nhân dân và kiến tạo phát triển thì cần phải đẩy mạnh thực hiện chuyển đổi số. Qua đó, chuyển đổi

số thúc đẩy sự công bằng, bình đẳng trong tiếp cận thông tin, bảo đảm cho người dân thực hiện quyền được biết (quyền tiếp cận thông tin), thu hút mạnh mẽ hơn sự tham gia của người dân vào hoạt động của các cơ quan nhà nước trên môi trường số thông qua sự tham gia vào quy trình điện tử bằng công nghệ số.

2. Thực tiễn chuyển đổi số trong các cơ quan nhà nước tại TP. Hồ Chí Minh

Với quyết tâm và nỗ lực, TP. Hồ Chí Minh đã ban hành và thực thi nhiều chính sách đa dạng và đồng bộ nhằm thúc đẩy hoạt động chuyển đổi số đạt nhiều kết quả tích cực. Theo đánh giá chỉ số chuyển đổi số (DTI), Thành phố liên tục nằm trong nhóm 5 tỉnh, thành phố ở thứ hạng cao: năm 2020 đạt thứ hạng 5, năm 2021 đạt thứ hạng 3 và năm 2022, năm 2023 đạt thứ hạng 2. Đặc biệt, UBND Thành phố đã vinh dự được Hội đồng Giải thưởng ASOCIO thống nhất lựa chọn và trao Giải thưởng ASOCIO 2023 cho hạng mục Chính quyền số xuất sắc năm 2023. Kết quả này thể hiện nỗ lực và quyết tâm rất lớn của các cơ quan nhà nước trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh trong việc không ngừng cải thiện và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp đáp ứng yêu cầu nền công vụ hiện đại, hiệu lực, hiệu quả.

Bên cạnh kết quả, ưu điểm nổi bật, việc chuyển đổi số trong các cơ quan nhà nước của TP. Hồ Chí Minh vẫn còn một số hạn chế, như: việc công khai, minh bạch thủ tục hành chính trên môi trường số vẫn chưa đáp ứng yêu cầu. Kết quả thống kê cho thấy, tỷ lệ thủ tục hành chính được công bố, công khai đúng hạn còn thấp, năm 2022 mới có 0,06% đối với quận, huyện; 0,5% đối với sở, ngành; năm 2023 có 10,08% đối với quận, huyện; 23,16% đối với sở, ngành².

Việc cung ứng dịch vụ công trực tuyến toàn trình vẫn chưa tương xứng với điều kiện, tiềm lực của Thành phố. Theo số liệu tự động cập nhật từ Cổng dịch vụ công, TP.

Hồ Chí Minh đồng bộ 635 dịch vụ công trực tuyến lên Cổng dịch vụ công quốc gia. Tuy nhiên, tính đến cuối năm 2023, tổng số dịch vụ công trực tuyến là 740/1.837 thủ tục hành chính, đạt tỷ lệ 40,28%, trong đó dịch vụ công trực tuyến toàn trình là 464 thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến một phần là 276 thủ tục hành chính (trong đó, các sở, ban, ngành có 366 dịch vụ công trực tuyến toàn trình, 196 dịch vụ công trực tuyến một phần; cấp xã 26 dịch vụ công trực tuyến toàn trình, 26 dịch vụ công trực tuyến một phần)³. Bên cạnh đó, kết quả tổng hợp từ Cổng dịch vụ công cho thấy, tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình của Thành phố vẫn chưa đạt được mục tiêu đề ra và chưa tương xứng với vị trí, vai trò và nguồn lực của TP. Hồ Chí Minh trong phục vụ người dân và doanh nghiệp.

Với hiện trạng triển khai cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến còn hạn chế, người dân vẫn chưa được hưởng lợi nhiều từ các dịch vụ công trực tuyến toàn trình của cơ quan nhà nước nói chung cũng như các cơ quan nhà nước của TP. Hồ Chí Minh nói riêng, như⁴: tăng tính minh bạch, giảm thời gian, công sức và chi phí. Đối với cán bộ, công chức thì chưa giảm tải công việc khi vẫn phải xử lý nhiều hồ sơ không trực tuyến hoàn toàn, thậm chí còn làm tăng công việc khi phải xử lý song song trên bản giấy và bản điện tử. Một số nơi có tình trạng làm thay, làm hộ dịch vụ công trực tuyến cho người dân, dẫn đến quá tải, tăng thời gian chờ đợi, tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, giảm mức độ hài lòng. Điều này dẫn đến gây khó khăn cho cả công chức và người dân, doanh nghiệp.

Ngoài ra, việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và khai thác dữ liệu số hóa chưa đạt mục tiêu đề ra. Các cơ quan, địa phương đã quyết tâm và nỗ lực rất lớn về chuyển đổi số trong việc giải quyết thủ tục hành chính phục vụ người dân và doanh nghiệp. Tuy nhiên, việc thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

chưa đạt yêu cầu, trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính hồ sơ, kết quả chưa được số hóa đầy đủ và thường xuyên để phục vụ việc khai thác, sử dụng có hiệu quả. Theo số liệu tổng hợp từ biểu đồ thực thi thể chế TP. Hồ Chí Minh, năm 2022, việc khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu số hóa chưa đạt yêu cầu, hoàn toàn không có bất kỳ hồ sơ nào được tái sử dụng, trong năm 2023, chỉ có 3 hồ sơ (đối với sở, ngành) được sử dụng lại, số lượng này quá ít so với yêu cầu và thực tiễn giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường số tại TP. Hồ Chí Minh⁵.

3. Một số kiến nghị

Thứ nhất, tiếp tục thống nhất tư duy và nâng cao nhận thức, quyết tâm trong đẩy mạnh thực hiện cuộc cách mạng về chuyển đổi số. Đối với TP. Hồ Chí Minh, với vai trò là đô thị năng động sáng tạo, luôn đi đầu trong quá trình triển khai thực hiện chuyển đổi số, việc xây dựng, phát triển văn hóa số và đổi mới sáng tạo trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức sẽ thúc đẩy mạnh mẽ quá trình triển khai thực hiện việc chuyển đổi số. Văn hóa số và đổi mới sáng tạo góp phần hình thành và phát triển những chuẩn mực của đội ngũ này trong xử lý công việc gắn với môi trường số và dám nghĩ, dám làm, dám đề xuất giải pháp mang tính đột phá trong chuyển đổi số để thay đổi phương thức làm việc, cách thức phục vụ người dân và doanh nghiệp.

Để hình thành văn hóa số trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, các cơ quan nhà nước của TP. Hồ Chí Minh phải tiên phong và kiên trì thực hiện chuyển đổi số. Đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan nhà nước phải mạnh mẽ chuyển đổi văn hóa làm việc, phương thức xử lý công việc từ môi trường truyền thống sang môi trường số. Đây cũng chính là điều kiện tiên quyết hình thành thói quen, tác phong làm việc của văn hóa số trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức. Ngoài ra, đòi hỏi đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức phải có

nhiều kỹ năng, đặc biệt là kỹ năng quản lý sự thay đổi, quản lý rủi ro, các kỹ năng quản trị hiện đại, kỹ năng làm việc trên môi trường số... Do đó, cần xây dựng và phát triển văn hóa liên tục học tập và học tập suốt đời của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức để có thể giải quyết tốt nhất các nhiệm vụ đặt ra theo đúng phương châm “học tập suốt đời”, “học để làm việc, làm người, làm cán bộ”. Đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của Thành phố phải hình thành tác phong, phương thức làm việc mang tính kết nối, chia sẻ với nhau trong thực thi công vụ, nhiệm vụ.

Tiếp tục bổ sung, cập nhật cơ sở dữ liệu mở nhằm chia sẻ tài nguyên dữ liệu với người dân, giúp doanh nghiệp và người dân chủ động tìm kiếm, sử dụng, cập nhật dữ liệu và thông tin để phục vụ cho cuộc sống, công việc. Trong quá trình thực hiện chuyển đổi số cần sự quyết tâm, nỗ lực của tất cả cán bộ, công chức, viên chức, đặc biệt là phát huy vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu “người đứng đầu mà không muốn thay đổi cách làm sẽ không có chuyển đổi số”. Do đó, cần có quy định chung về trách nhiệm của người đứng đầu các cơ quan nhà nước trong thực thi công vụ, các cơ quan nhà nước của Thành phố cần cụ thể hóa, định lượng thành các tiêu chí cụ thể liên quan đến việc thực hiện chuyển đổi số. Đồng thời, cần bổ sung quy định xem xét kết quả thực hiện chuyển đổi số là một trong những tiêu chí ưu tiên khi xem xét đánh giá người đứng đầu cơ quan, đơn vị.

Thứ hai, đẩy mạnh hoàn thiện chính sách, quy định về chuyển đổi số trong các cơ quan nhà nước, bảo đảm thể chế, chính sách phải “đủ và mạnh” thúc đẩy quá trình xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số.

Cần khẩn trương, quyết liệt hoàn thiện thể chế; xóa bỏ mọi tư tưởng, quan niệm, rào cản đang cản trở sự phát triển; đưa thể chế thành một lợi thế cạnh tranh trong phát triển khoa học - công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số⁶.

Thứ ba, tiếp tục hoàn thiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn các cơ quan nhà nước của Thành phố sau khi thực hiện việc “tinh gọn bộ máy” và đẩy mạnh phân cấp, phân quyền, ủy quyền mạnh mẽ trong giải quyết thủ tục hành chính gắn với đặc thù chính quyền đô thị Thành phố.

Trong thời gian tới, ngay sau khi thực hiện xong việc tinh gọn bộ máy theo tinh thần chung của Trung ương và dựa trên cơ sở “đẩy mạnh phân cấp, phân quyền với phương châm “địa phương quyết, địa phương làm, địa phương chịu trách nhiệm”⁹, các cơ quan nhà nước cần tiếp tục nghiên cứu đẩy mạnh việc phân cấp, phân quyền, ủy quyền mạnh mẽ trong giải quyết thủ tục hành chính giữa các cấp chính quyền, giữa các cơ quan nhà nước của Thành phố để làm cơ sở cho việc chuyển đổi số giải quyết thủ tục hành chính và cung ứng dịch vụ công trực tuyến cho người dân gắn với đặc điểm chính quyền đô thị Thành phố.

Ngoài ra, Thành phố cần ưu tiên tập trung thực hiện chuyển đổi số trong giải quyết thủ tục hành chính nhất là các lĩnh vực trực tiếp phục vụ người dân, doanh nghiệp. Quá trình chuyển đổi số không chỉ phục vụ việc thay đổi phương thức quản trị nội bộ theo hướng hiện đại, thông minh mà hơn hết là hướng đến phục vụ người dân tốt hơn. Do đó, cần xác định lĩnh vực, nội dung cần ưu tiên tập trung thực hiện chuyển đổi số.

Thứ tư, thực hiện thí điểm mô hình mới trong xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số và đẩy mạnh thu hút sự tham gia trực tuyến của người dân vào quá trình thực hiện chuyển đổi số của Thành phố.

Với vai trò đầu tàu, tiên phong, TP. Hồ Chí Minh có thể đề xuất cấp có thẩm quyền cho phép áp dụng thử nghiệm những vấn đề mới trong hoạt động của các cơ quan nhà nước của Thành phố trên môi trường số, cho phép các cơ quan nhà nước thử nghiệm các

công nghệ, mô hình quản lý mới trong quản lý, điều hành, giải quyết công việc trên môi trường số.

Không gian thí điểm trên môi trường số là không gian số cho phép mọi sản phẩm, dịch vụ số sáng tạo, có thể triển khai thí điểm với điều kiện được giám sát chặt chẽ bằng công nghệ về phạm vi, quy mô và mô hình hoạt động. Khi đạt được kết quả nhất định, có thể tổ chức đánh giá để xây dựng khung pháp lý chính thức và nhân rộng cho cả nước.

Để quá trình chuyển đổi số được thực hiện có hiệu quả, tất yếu phải có sự tham gia của người dân, đặc biệt là sự tham gia trên môi trường điện tử. Do đó, các cơ quan nhà nước của Thành phố cần tiếp tục đẩy mạnh thu hút người dân tham gia xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số, khuyến khích sự tham gia trực tuyến của người dân, bảo đảm cho người dân tích cực, chủ động tham gia trong quá trình giải quyết công việc trên môi trường số.

4. Kết luận

TP. Hồ Chí Minh - trung tâm lớn về kinh tế, văn hóa, giáo dục - đào tạo, khoa học - công nghệ, có vị trí chính trị quan trọng của cả nước. Việc đẩy mạnh chuyển đổi số trong các cơ quan nhà nước trong bối cảnh triển khai thực hiện chính quyền đô thị là giải pháp quan trọng nhằm giúp TP. Hồ Chí Minh có những đột phá hơn nữa trong thực hiện các nhiệm vụ gắn với cơ chế, chính sách đặc thù, giúp đổi mới hoạt động quản trị nhà nước, hiện đại hóa nền công vụ Thành phố và nâng cao chất lượng cuộc sống cho người dân. Đây cũng là giải pháp, động lực thúc đẩy xây dựng TP. Hồ Chí Minh trở thành đô thị thông minh phát triển bền vững□

Chú thích:

1. Chính phủ (2021). *Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 về Chương trình tổng thể cải cách hành chính giai đoạn 2021 - 2030*.

2. Số liệu tác giả tổng hợp từ Bản đồ thực thi thể chế TP. Hồ Chí Minh.

3. Ủy ban nhân dân TP. Hồ Chí Minh (2023). *Báo cáo số 393/BC-UBND ngày 26/12/2023 về công tác kiểm soát thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử*.

4, 5. Bộ Thông tin và Truyền thông (2024). *Báo cáo tại Hội nghị Thường trực Chính phủ về chuyển đổi số với các đồng chí bộ trưởng, trưởng ngành, chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, ngày 19/7/2024*.

6. Bộ Chính trị (2024). *Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia*.

Tài liệu tham khảo:

1. Bộ Chính trị (2019). *Nghị quyết số 52-NQ/TW ngày 27/9/2019 về một số chủ trương, chính sách chủ động tham gia cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư*.

2. Bộ Thông tin và Truyền thông (2021). *Cẩm nang chuyển đổi số*. H. NXB Thông tin và Truyền thông.

3. Ủy ban nhân dân TP. Hồ Chí Minh (2020). *Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/7/2020 phê duyệt Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030*.

4. Ủy ban nhân dân TP. Hồ Chí Minh (2024). *Quyết định số 5075/QĐ-UBND ngày 08/11/2024 phê duyệt Đề án xây dựng nền công vụ TP. Hồ Chí Minh hoạt động hiệu lực, hiệu quả giai đoạn 2024 - 2030*.

5. *Chuyển đổi số - động lực quan trọng phát triển lực lượng sản xuất, hoàn thiện quan hệ sản xuất đưa đất nước bước vào kỷ nguyên mới*. <https://www.tapchicongsan.org.vn>, ngày 02/9/2024.

6. *Kỷ nguyên số - Bối cảnh và cơ hội cho kỷ nguyên vươn mình của dân tộc Việt Nam*. <https://www.tapchicongsan.org.vn>, ngày 09/12/2024.

7. Thomas M. Siebel (2019). *Chuyển đổi số (Digital Transformation)*. NXB Tổng hợp TP. Hồ Chí Minh.