CHUYỂN ĐỔI SỐ VÀ YÊU CẦU NĂNG LỰC THỰC THI CÔNG VỤ CỦA CÔNG CHỨC

NGUYỄN BẢO TRUNG*

Xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có đủ năng lực, phẩm chất đáp ứng yêu cầu phát triển của đất nước là trách nhiệm của cả hệ thống chính trị. Trong bối cảnh Chính phủ đang triển khai các giải pháp về đẩy mạnh chuyển đổi số hướng tới xây dựng Chính phủ số hiện nay thì việc xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong tình hình mới càng có ý nghĩa quan trọng, mang tính quyết định đối với sự phát triển của đất nước. Bài viết phân tích vai trò của chuyển đổi số trong khu vực công; những đóng góp tích cực của công chức vào quá trình chuyển đổi số, qua đó đề xuất một số yêu cầu năng lực của công chức để đáp ứng năng lực thực thi công vụ trong giai đoạn hiện nay.

Từ khóa: *Chuyển đổi số; yêu cầu năng lực; thực thi công vụ; công chức.*

Building a contingent of capable and qualified cadres, civil servants and public employees to meet the development requirements of the country is the responsibility of the whole political system. In the context that the Government is implementing solutions to promote digital transformation towards building the current digital Government, the formation of the contigent of cadres, civil servants and public employees to meet the requirements of tasks in the new situation becomes more important and decisive for the development of the country. The article analyzes the role of digital transformation in the public sector and positive contributions of civil servants to the digital transformation process, thereby proposing some capacity requirements of civil servants to meet the capacity to perform public duties in the current period.

Keywords: *Digital transformation; capacity requirements; public service performance; civil servants.*

NGÀY NHẬN: 08/7/2023 NGÀY PHẢN BIỆN, ĐÁNH GIÁ: 16/8/2023 NGÀY DUYỆT: 18/9/2023

DOI: hppts:/doi.org/10.59394/qlnn.332.2023.611

Chuyển đổi số là quá trình thay đổi tư duy và hành động từ mô hình làm việc truyền thống sang phương thức, quy trình làm việc mới dựa trên nền tảng kỹ thuật số. Chuyển đổi số sẽ tạo thuận lợi trong thực thi nhiệm vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức giúp loại bỏ những thủ tục hành chính rườm rà. Nhờ chuyển đổi số mà quá trình xử lý công việc của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại các cơ quan, đơn vị được nhanh gọn, thuận tiện.

* *ThS, Văn phòng Quận ủy Quận 7, TP. Hồ Chí Minh*

Qua đó, đóng góp tích cực vào công tác cải cách hành chính, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, nâng cao sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

1. Vai trò của chuyển đổi số trong khu vực công

Chuyển đổi số là xu thế toàn cầu, tác động tới mọi lĩnh vực trong đời sống xã hội. Đặc biệt, trong khu vực công, chuyển đổi số trở thành yêu cầu cấp thiết cần phải triển khai trong giai đoạn hiện nay.

Nghị quyết số 52-NQ/TW ngày 27/9/2019 của Bộ Chính trị về một số chủ trương, chính sách chủ động tham gia cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư xác định mục tiêu: "Phấn đấu đến năm 2030, hoàn thành xây dựng chính phủ số; đứng trong nhóm 50 quốc gia hàng đầu thế giới và xếp thứ ba trong khu vực ASEAN về chính phủ điện tử, kinh tế số"[1]. Bên cạnh đó, Quyết định số 146/QĐ-TTg ngày 28/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án "Nâng cao nhận thức, phổ cập kỹ năng và phát triển nguồn nhân lực chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030", trong đó có nhiệm vụ nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức nhà nước càng cho thấy, đây sẽ là nhiệm vụ trọng tâm để góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, thúc đẩy phát triển nhanh và bền vững đất nước, nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng, năng lực, phẩm chất nghề nghiệp hợp lý theo ngành, thành phần kinh tế, khu vực, đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ trong bối cảnh và yêu cầu mới.

Có thể thấy, chuyển đổi số đóng vai trò quan trọng trong khu vực công, như:

Một là, chuyển đổi số sẽ giúp nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, giúp cán bộ, công chức, viên chức đủ trình độ, kiến thức, kỹ năng, cách thức hoạt động công vụ, nghĩa là đủ điều kiện để ứng dụng chuyển đổi số vào quá trình thực hiện nhiệm vụ công vụ, góp phần xây dựng bộ máy hành chính nhà nước và hệ thống chính trị trong sạch, vững mạnh. Đồng thời, giúp cho lãnh đạo ra quyết định nhanh chóng và chính xác hơn nhờ hệ thống báo cáo thông suốt, kịp thời.

Hai là, chuyển đổi số giúp giải quyết các thủ tục hành chính công nhanh gọn, đơn giản, thuận tiện; cán bộ quản lý không phải xử lý với hàng loạt hồ sơ, biểu mẫu và quy trình phê duyệt mà nhờ chuyển đổi số, các hồ sơ và biểu mẫu đã được điện tử hóa. Hơn nữa, công nghệ hiện đại, trí tuệ nhân tạo (AI) đã được áp dụng để tự động hóa các quy trình phê duyệt, giảm bớt công việc thủ công và giảm sự sai sót.

Ba là, chuyển đổi số giúp cán bộ, công chức, viên chức phân tích, xử lý dữ liệu nhanh chóng, dễ dàng. Thông qua việc sử dụng công nghệ AI, cán bộ quản lý cũng có thể dự đoán trước được một số tình huống có thể phát sinh trong quá trình thực thi công vụ; đồng thời, có thể chuẩn bị các phương án dự phòng trước khi chúng xảy ra. Như vậy, chuyển đổi số trong khu vực công không chỉ giúp hình thành công chức điện tử, mà chính là giải pháp tốt nhất để bảo đảm tính liên thông, liên kết, tránh chồng chéo và dễ dàng cá nhân hóa tiện ích, mang lại sự tiện dụng cho công chức khi sử dụng, góp phần nâng cao hiệu quả công việc.

Nhờ những đóng góp tích cực của cán bộ, công chức nên hồ sơ, thủ tục hành chính được giải quyết với số lượng ngày càng tăng, như:

(1) 90% các cơ quan đã xử lý công việc trên môi trường điện tử; 70% lãnh đạo các cấp sử dụng chữ ký số; trung bình hàng tháng có trên 550 nghìn văn bản điện tử được gửi, nhận qua Trục liên thông văn bản quốc gia; 98% các đơn vị đã thực hiện gửi, nhận văn bản điện tử ở 4 cấp hành chính; các hội nghị, họp trực tuyến; báo cáo điện tử (69/179 chế độ báo cáo được tích hợp hoặc

nhập liệu trực tiếp trên Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ)[2].

(2) Trung tâm chỉ đạo, điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ đã kết nối, chia sẻ dữ liệu với 15 bộ, cơ quan, 63 địa phương để tổng hợp, cung cấp 210 chỉ tiêu thông tin trực tuyến, hình thành 3 bộ chỉ số điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về: cải cách quy định liên quan đến hoạt động kinh doanh; cải cách việc thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến và bộ chỉ số về kinh tế - xã hội[3].

(3) Năm 2022, số hồ sơ thủ tục hành chính tiếp nhận trên Cổng là 612.030 hồ sơ; trong đó hồ sơ trực tuyến hơn 146.500 hồ sơ. Tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn trên Cổng đạt 99,9%. Gần 100.000 hồ sơ thủ tục hành chính được trả kết quả bằng văn bản điện tử [4].

3. Công chức đóng góp tích cực vào quá trình chuyển đổi số

Đội ngũ công chức hành chính là những người trực tiếp tiếp xúc với người dân, giải quyết công việc phục vụ Nhân dân. Năng lực thực thi công vụ của đội ngũ công chức hành chính có ý nghĩa quan trọng trong việc xây dựng hình ảnh thân thiện, gần gũi của bộ máy hành chính nhà nước đối với người dân. Đặc biệt, trong khu vực công, vai trò của công chức càng trở lên quan trọng, quyết định hiệu quả chuyển đổi số. Công chức đã có đóng góp tích cực vào quá trình chuyển đổi số, thể hiện ở các mặt sau:

Thứ nhất, góp phần đẩy mạnh việc số hóa hồ sơ, tăng cường kết nối, cung cấp dịch vụ công, giúp người dân, doanh nghiệp chỉ phải cung cấp thông tin một lần trong giao dịch với cơ quan nhà nước.

Thứ hai, với việc cập nhật kiến thức về các công nghệ mới, công chức đã tối ưu hóa quy trình làm việc, nâng cao hiệu quả, chất lượng trong việc giải quyết các thủ tục hành chính. Đồng thời, cách thức xử lý văn bản điện tử (văn bản đi/văn bản đến) trên môi trường mạng của công chức đã góp phần giúp người dân, doanh nghiệp, các cơ quan, đơn vị giảm thời gian và chi phí đi lại, tránh rườm rà giấy tờ, tránh bị động, người dân được làm việc theo đúng lịch hẹn.

Thứ ba, công chức có thể dễ dàng chia sẻ kiến thức, thông tin qua các mạng xã hội nội bộ. Điều này tạo ra môi trường làm việc linh hoạt hơn, xử lý công việc nhanh hơn, quá trình ra quyết định hoặc chỉ đạo của lãnh đạo đơn vị cũng kịp thời hơn.

Thứ tư, công chức đã góp phần thay đổi tác phong, lề lối làm việc, thái độ, thói quen và văn hóa làm việc theo các thủ tục, quy trình cũ, cứng nhắc sang phong cách làm việc năng động, sáng tạo, linh hoạt và chủ động.

Thứ năm, công chức đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. Từ đó, giúp nâng cao hiệu quả trong việc giải quyết thủ tục hồ sơ cho người dân và doanh nghiệp. Với việc sử dụng công nghệ số, công chức giúp thông tin được minh bạch, tiện lợi trong lưu trữ dữ liệu.

4. Yêu cầu nâng cao năng lực số trong thực thi công vụ của công chức hiện nay

Để nâng cao năng lực thực thi công vụ của công chức có đủ phẩm chất, trình độ chuyên môn và năng lực trong bối cảnh chuyển đổi số và hội nhập quốc tế hiện nay, cần đáp ứng các yêu cầu cơ bản sau:

Một là, cần phải có chuyên môn, nghiệp vụ vững vàng, thông thạo công nghệ thông tin, thông thạo ngoại ngữ, có kinh nghiệm trong xử lý các vụ việc phát sinh trong thực tiễn, hiểu biết pháp luật, có tác phong chuyên nghiệp, có năng lực làm việc và ứng xử phù hợp, đáp ứng được yêu cầu cải cách hành chính, xây dựng chính quyền điện tử để phục vụ tốt nhất nhu cầu của Nhân dân. Để thực hiện được những yêu cầu đó, đòi hỏi mỗi cán bộ công chức cần chủ động bồi dưỡng kiến thức, đây là một trong những yêu

cầu, đồng thời là giải pháp nâng cao năng lực thực thi nhiệm vụ của một cán bộ công chức trong hệ thống chính trị, đáp ứng yêu cầu của chuyển đổi số và cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư.

Hai là, cần phải có tư cách đạo đức tốt, phẩm chất chính trị vững vàng, có trách nhiệm trong thi hành công vụ. Đây là vấn đề cốt lõi để xây dựng một cán bộ công chức vừa có hành vi chuẩn mực trong thực thi nhiệm vụ, vừa liêm chính, chí công, vô tư, minh bạch, trách nhiệm và bảo đảm chất lượng dịch vụ công cung ứng cho người dân, phải có ý thức trách nhiệm và thái độ, hành vi chuẩn mực trong thực thi nhiệm vụ.

Ba là, cần có tư duy sáng tạo, nhạy bén, cập nhật kiến thức mới để có khả năng nắm bắt, tiếp thu các kiến thức, kỹ năng mới trong sự phát triển mạnh mẽ như vũ bão của khoa học và công nghệ hiện nay.

Bốn là, tuân thủ các chuẩn mực trong giao tiếp công vụ, văn hóa công sở, tích cực xây dựng văn hóa thực thi công vụ theo hướng phục vụ công. Trong quá trình đào tạo, bồi dưỡng, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức cần hướng đến việc thực thi đầy đủ các nhiệm vụ đào tạo, bồi dưỡng về trình độ; đồng thời, công chức cần chủ động học hỏi, cập nhật, tiếp thu kiến thức mới từ các thành tựu của khoa học - công nghệ để nâng cao năng lực số, giúp giải quyết các thủ tục hành chính được nhanh chóng và chính xác, đem lại hiệu quả cao, nâng cao mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp.

Năm là, luôn có những sáng kiến và ý tưởng mới trong việc ứng dụng công nghệ số, cải tiến quy trình, cách thức xử lý các thủ tục hành chính để phục vụ người dân được tốt hơn. Để làm được điều đó, mỗi cán bộ, công chức cần tận dụng tối đa tiến bộ của khoa học và công nghệ, từ đó khai thác dữ liệu, tích cực tham gia các diễn đàn, hội thảo, hội nghị về công nghệ số để tăng cơ hội học hỏi, tích lũy kiến thức, trao đổi kinh nghiệm và mở rộng quan hệ hợp tác với các đối tác trong và ngoài nước, góp phần nâng cao năng lực cung ứng dịch vụ công, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của người dân và doanh nghiệp hiện nay❐

Chú thích:

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

2, 3. *Gắn chuyển đổi số với thực hiện công vụ, hình thành công chức điện tử.* https://chuyen-doiso.backan.gov.vn, ngày 28/02/2023.

4. *Nam Định đẩy mạnh chuyển đổi số xây dựng chính quyền điện tử.* https://chinhsachcuocsong.vnanet.vn, ngày 29/12/2022.

Tài liệu tham khảo:

1. Bộ Thông tin và Truyền thông. *Cẩm nang chuyển đổi số.* H. NXB Thông tin và Truyền thông, 2020.

2. *Quyết định số 163/QĐ-TTg ngày 25/01/2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức giai đoạn 2016 - 2025.*

3. *A Preliminary Study on Effects of Social Media in Crisis Communication from Public Relations Practitioners' Views.* https://www.sci-encedirect.com, volume 156, 6 november 2014.

4. *Social Media in Disaster risk reducation and crisis management.* https://link.springer.com, Published 04 December 2013.

5. *Using Social Media in Times of Crisis.* https://www.tandfonline.com, Published online: 04 Mar 2013.

6. *Social media use in March 2011 Japanese Crisis: Impact on emergency preparedness advocacy.* https://docs.lib.purdue.edu.

7. *Nâng cao hiệu quả thực thi công vụ, đẩy mạnh chuyển đổi số.* http://baotintuc.vn, ngày 27/4/2023.

8. *Nâng cao năng lực thực thi công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức.* http://tcnn.vn, ngày 13/9/2017.