

# XÂY DỰNG KHUNG TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ CHUYỂN ĐỔI SỐ Ở CẤP XÃ HIỆN NAY

THÁI XUÂN SANG\*

*Chuyển đổi số là xu hướng phát triển tất yếu, mang lại nhiều cơ hội và thách thức, tác động trực tiếp đến tất cả các cấp, các ngành, mọi lĩnh vực của đời sống xã hội. Để thành công trong công cuộc chuyển đổi số quốc gia, trước hết cần đặc biệt quan tâm đến cấp cơ sở (cấp xã). Xây dựng khung tiêu chí chuyển đổi số, đánh giá hiệu quả chuyển đổi số cho 10.598 đơn vị hành chính cấp xã (xã, phường, thị trấn)<sup>1</sup> là hết sức cần thiết để đồng bộ hóa các tiêu chí đánh giá hiệu quả chuyển đổi số ở cấp xã hiện nay.*

*Từ khóa:* Chuyển đổi số; chuyển đổi số ở cấp xã; tiêu chí đánh giá hiệu quả; khung tiêu chí đánh giá.

*Digital transformation is an inevitable development trend, bringing opportunities and challenges that directly affect all sectors and areas of social life at all levels. Thus, the national digital transformation can succeed only when we pay special attention to the grassroots (commune) level. It is essential to develop a framework of digital transformation criteria, especially efficiency assessment, for 10,598 commune-level administrative units (communes, wards, and townships) to synchronize the requirements for assessing the efficiency of digital transformation at the current commune level.*

*Keywords:* Digital transformation; digital transformation at commune level; performance assessment criteria; a framework of assessment criteria.

NGÀY NHẬN: 18/10/2023

NGÀY PHẢN BIỆN, ĐÁNH GIÁ: 20/11/2023

NGÀY DUYỆT: 15/12/2023

DOI: <https://doi.org/10.59394/qlnn.335.2023.719>

## 1. Tổng quan về chuyển đổi số và tiêu chí đánh giá hiệu quả chuyển đổi số

### a. Chuyển đổi số

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, là bước phát triển tiếp theo của tin học hóa<sup>2</sup>. Chuyển đổi số được thực hiện nhờ sự tiến bộ vượt bậc của những công nghệ mới mang tính đột phá, nhất là công nghệ số. Hiện nay, chuyển đổi

số đang được triển khai rộng rãi và đa lĩnh vực trong cuộc sống.

Chính quyền số là việc ứng dụng công nghệ thông tin vào việc quản lý nhà nước, sử dụng dữ liệu và hệ thống công nghệ số nhằm thay đổi trải nghiệm người sử dụng với các dịch vụ công do Nhà nước cung cấp.

Chuyển đổi số có nhiều lợi ích phù hợp với lý luận và thực tiễn quản lý công trong xu

\* Trường Chính trị tỉnh Nghệ An

thể phát triển; đồng thời, giúp xóa nhòa khoảng cách địa lý, mang đến cơ hội bình đẳng cho người dân về tiếp cận dịch vụ, mang lại nhiều tiến bộ về chất lượng cuộc sống. Bên cạnh đó, chuyển đổi số giúp thay đổi nhận thức của những nhà lãnh đạo, nhà quản lý. Chính phủ của nhiều quốc gia đã nhận ra tầm quan trọng của chuyển đổi số trong việc gia tăng hiệu quả hoạt động và bảo đảm an ninh quốc gia, đã lập tức bước vào một “cuộc đua” mới trong việc chuyển đổi số. Đối với người dân, chuyển đổi số làm thay đổi cách sống, làm việc và giao dịch với nhau. Còn đối với Nhà nước, chuyển đổi số dùng dữ liệu và công nghệ số làm thay đổi mô hình và phương thức hoạt động của cơ quan quản lý nhà nước.

*b. Tiêu chí đánh giá hiệu quả chuyển đổi số*

Đây là công cụ, thước đo giúp cho các chủ thể được giao quyền đánh giá tổ chức thực hiện việc đánh giá hiệu quả chuyển đổi số của cơ quan, tổ chức nhà nước theo các tiêu chuẩn, chuẩn mực nhất định. Các tiêu chí được cụ thể hóa bằng các tiêu chí thành phần và chỉ số đánh giá. Xây dựng tiêu chí đánh giá hiệu quả chuyển đổi số là một quy trình bao gồm một số bước: (1) Xác định vấn đề; (2) Lựa chọn và thiết lập các tiêu chuẩn, chuẩn mực đánh giá; (3) Xác định, liệt kê các tiêu chí đánh giá trên cơ sở kế thừa kinh nghiệm của quốc tế, thực tiễn trong nước; (4) Tạo lập công cụ đo lường các mức độ chất lượng trong quá trình chuyển đổi số từ sự tham gia đóng góp hoặc quá trình sáng tạo.

Để đánh giá được hiệu quả chuyển đổi số của một cơ quan, tổ chức, địa phương cần phải xây dựng được khung tiêu chí đánh giá mức độ chuyển đổi số, bộ chỉ số đánh giá hiệu quả chuyển đổi số. Trong bối cảnh hiện nay, đánh giá hiệu quả chuyển đổi số về tổng thể có 8 chỉ số chính cần phải đo lường, gồm: (1) Nhận thức số; (2) Thể chế số; (3) Hạ tầng số; (4) Nhân lực số; (5) An toàn thông tin mạng; (6) Hoạt động chính quyền số; (7)

Hoạt động kinh tế số; (8) Hoạt động xã hội số. Mỗi chỉ số chính có những chỉ số thành phần, các chỉ số thành phần này có thể ngày càng nhiều hơn do sự phát triển của công nghệ số.

**2. Thực trạng công tác đánh giá hiệu quả chuyển đổi số cấp xã ở Việt Nam**

Hiện nay, ở nước ta chuyển đổi số bắt đầu được nói đến nhiều vào khoảng năm 2018. Về thể chế, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành các văn bản: Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 phê duyệt “Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”, Quyết định số 492/QĐ-TTg ngày 15/6/2021 phê duyệt chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030. Về bộ chỉ số, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 về việc áp dụng bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử. Bộ chỉ số gồm có: 6 chỉ số chính, 21 chỉ số thành phần<sup>3</sup>; tổng hợp đánh giá kết quả với bảng chấm điểm các chỉ số từ nguồn dữ liệu phân tích, xử lý số liệu.

Thời gian qua, một số tỉnh đã tích cực triển khai xây dựng các mô hình chuyển đổi số, ban hành bộ chỉ số đánh giá hiệu quả chuyển đổi số để kịp thời thực hiện. Ngày 09/11/2022, Chủ tịch Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh Thanh Hóa đã ban hành bộ chỉ số đánh giá, xếp hạng mức độ chuyển đổi số của các sở, ban, ngành cấp tỉnh và UBND cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa. Ngày 05/5/2023, UBND tỉnh Gia Lai đã ban hành bộ chỉ số đánh giá chuyển đổi số (DTI) cấp tỉnh, cấp xã. UBND tỉnh Quảng Nam ban hành tạm thời bộ chỉ số đánh giá chuyển đổi số cấp xã để theo dõi, đánh giá thực chất, khách quan và công bằng kết quả thực hiện chuyển đổi số hằng năm của xã,

phường, thị trấn trong quá trình triển khai thực hiện chuyển đổi số cấp xã. Tỉnh Nghệ An có đề tài khoa học cấp tỉnh: “Đánh giá thực trạng ứng dụng công nghệ thông tin và đề xuất giải pháp, mô hình chuyển đổi số cấp xã trên địa bàn tỉnh Nghệ An”<sup>4</sup>. Đây là một đề tài khoa học khá công phu, khảo sát và xây dựng các mô hình chuyển đổi số ở một số xã cụ thể, có số liệu đo lường thực chứng. Một số tỉnh khác cũng đã xây dựng, thực hiện mô hình chuyển đổi số cấp xã, như: Lào Cai, Yên Bái, Thừa Thiên Huế...

Những kết quả trên của các địa phương là rất đáng ghi nhận. Tuy nhiên, xuất phát từ điều kiện tự nhiên, kinh tế - xã hội, hạ tầng số ở các tỉnh khác nhau nên mỗi địa phương có những bộ chỉ số riêng. Những bộ chỉ số này sẽ khó tích hợp, đồng bộ hóa trên cả nước. Cách hiểu từng chỉ số cũng khác nhau dẫn đến việc đánh giá hiệu quả chuyển đổi số cũng khác nhau.

### 3. Đề xuất khung tiêu chí, bộ chỉ số đánh giá chuyển đổi số cấp xã

#### a. Khung tiêu chí đánh giá hiệu quả chuyển đổi số cấp xã

Khung tiêu chí đánh giá, xếp hạng mức độ chuyển đổi là cơ sở để các địa phương cấp tỉnh xây dựng bộ chỉ số chuyển đổi số cấp xã, góp phần nâng cao vai trò, trách nhiệm của lãnh đạo, cán bộ, công chức, viên chức tại các ngành, địa phương trong công tác xây dựng chính quyền điện tử hướng đến chính quyền số.

Để xây dựng khung tiêu chí đánh giá hiệu quả quản lý nhà nước của UBND xã cần rà soát và đánh giá hiệu quả thực hiện các nội dung sau: hệ thống quản lý văn bản và điều hành của xã; triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 theo chỉ đạo của các cấp, ngành nhằm phục vụ người dân, doanh nghiệp; bảo đảm 100% cán bộ, công chức cấp xã đã được cấp hòm thư điện tử công vụ; nâng cao hiệu quả vận hành của hệ thống một cửa điện tử của xã, kết nối với

Cổng dịch vụ công của huyện, tỉnh theo yêu cầu, quy định và không có hồ sơ quá hạn; thúc đẩy hiệu quả sử dụng của hệ thống hội nghị truyền hình trực tuyến để phục vụ các phiên họp, học tập nghị quyết; số hóa các cơ sở dữ liệu của xã để phục vụ nhanh việc tra cứu, đề xuất các chính sách; tăng cường cung cấp thông tin, minh bạch các chủ trương, chính sách trên Cổng thông tin điện tử nhằm tăng cường công tác lãnh đạo, chỉ đạo điều hành góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả trong hoạt động công vụ.

Nội dung của khung tiêu chí đánh giá mức độ chuyển đổi số cấp xã có 5 mức độ:

*Cấp độ 1: Khởi động* (4 nhóm chỉ tiêu, 19 chỉ tiêu thành phần);

*Cấp độ 2: Kết nối* (4 nhóm chỉ tiêu, 30 chỉ tiêu thành phần);

*Cấp độ 3: Cơ bản* (4 nhóm chỉ tiêu, 46 chỉ tiêu thành phần);

*Cấp độ 4: Nâng cao* (4 nhóm chỉ tiêu, 63 chỉ tiêu thành phần);

*Cấp độ 5: Thích ứng* (4 nhóm chỉ tiêu, 66 chỉ tiêu thành phần).

Cấp xã đạt mức độ chuyển đổi số phải đạt toàn bộ các chỉ tiêu thành phần tương ứng trong khung tiêu chí đánh giá, xếp hạng. Hàng năm, các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương tham chiếu khung tiêu chí để tổ chức đánh giá, xếp hạng mức độ chuyển đổi số của các xã, phường, thị trấn thuộc tỉnh. Các địa phương có thể điều chỉnh khung tiêu chí và phương pháp đánh giá bảo đảm phù hợp với đặc thù địa phương.

#### b. Bộ chỉ số đánh giá chuyển đổi số cấp xã

Bộ chỉ số này được xây dựng phù hợp với định hướng và mục tiêu Chương trình chuyển đổi số quốc gia theo Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ; Quyết định số 922/QĐ-BTTTT ngày 20/5/2022 của Bộ Thông tin và Truyền thông về phê duyệt Đề án "Xác định bộ chỉ số đánh giá chuyển đổi số của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ,

các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và của quốc gia". Bảo đảm tính khả thi, phù hợp với đặc điểm, điều kiện thực tế và đánh giá thực chất, khách quan kết quả triển khai chuyển đổi số hàng năm của UBND các xã, phường, thị trấn trên cả nước. Việc đánh giá, xếp hạng mức độ chuyển đổi số phải bảo đảm tính khoa học, công khai, khách quan, minh bạch, phản ánh đúng thực trạng chuyển đổi số tại các địa phương cấp xã. Cho phép các xã, phường, thị trấn tự đánh giá và đối chiếu với kết quả đánh giá thông qua việc công khai phương pháp đánh giá, cách tính điểm đối với các nội dung đánh giá.

Dự kiến cấu trúc bộ chỉ số chuyển đổi số cấp xã gồm 8 chỉ số chính, 52 chỉ số thành phần. Điểm đánh giá mức độ chuyển đổi số của ngành, địa phương là tổng điểm nhóm chỉ số nền tảng chung và nhóm chỉ số hoạt động, cụ thể:

(1) Nhóm chỉ số nền tảng chung: nhận thức số (100 điểm); thể chế số (100 điểm); hạ tầng số (100 điểm); nhân lực số (130 điểm); an toàn thông tin mạng (60 điểm).

(2) Nhóm chỉ số hoạt động: hoạt động chính quyền số (310 điểm); hoạt động kinh tế số (100 điểm); hoạt động xã hội số (100 điểm).

*Các chỉ số thành phần gồm:*

*Nhận thức số:* (1) Phân công lãnh đạo phụ trách chỉ đạo về chuyển đổi số của cơ quan, đơn vị; (2) Người đứng đầu cấp xã chủ trì, chỉ đạo chuyển đổi số của đơn vị; (3) Văn bản chỉ đạo, triển khai theo chuyên đề về chuyển đổi số do người đứng đầu cấp xã ký; (4) Trang thông tin điện tử của cấp xã có các bài viết tuyên truyền về chuyển đổi số; (5) Hệ thống truyền thanh cơ sở có chuyên mục riêng về chuyển đổi số; (6) Tần suất hệ thống truyền thanh cơ sở phát sóng chuyên mục riêng về chuyển đổi số

*Thể chế số:* (1) Nghị quyết chuyên đề hoặc văn bản tương đương của cấp ủy về chuyển đổi số; (2) Kế hoạch hành động 5 năm của cấp xã về chuyển đổi số; (3) Kế

hoạch hành động hàng năm của cấp xã về chuyển đổi số; (4) Tham gia đầy đủ hội nghị, bồi dưỡng, tập huấn định kỳ hàng năm của tỉnh, huyện để phổ biến, quán triệt công tác chỉ cho chuyển đổi số; (5) Thực hiện chính sách của tỉnh, huyện hoặc có sáng kiến mới để khuyến khích người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến; (6) Thực hiện chính sách của tỉnh, huyện hoặc có sáng kiến mới để khuyến khích doanh nghiệp nhỏ và vừa chuyển đổi số

*Hạ tầng số:* (1) Tỷ lệ dân số trưởng thành có điện thoại thông minh; (2) Tỷ lệ hộ gia đình có người có điện thoại thông minh; (3) Tỷ lệ hộ gia đình có kết nối Internet băng rộng cáp quang; (4) Hạ tầng mạng băng rộng cáp quang bao phủ thôn, tổ dân phố; (5) UBND cấp xã kết nối mạng WAN (mạng truyền số liệu chuyên dùng) của tỉnh; (6) Xã có sử dụng nền tảng số của tỉnh/trung ương; (7) Tỷ lệ công chức, viên chức được cấp máy tính phục vụ công việc.

*Nhân lực số:* (1) Tổ công nghệ số cộng đồng đến mức thôn, xóm; (2) UBND xã có bộ phận/đơn vị thực hiện nhiệm vụ về chuyển đổi số; (3) Công chức, viên chức chuyên trách, kiêm nhiệm về chuyển đổi số; (4) Công chức, viên chức chuyên trách, kiêm nhiệm về an toàn thông tin mạng; (5) Tỷ lệ công chức, viên chức được bồi dưỡng, tập huấn về chuyển đổi số; (6) Tỷ lệ người lao động được bồi dưỡng, tập huấn kỹ năng số; (7) Tỷ lệ các cơ sở giáo dục từ tiểu học đến trung học phổ thông thực hiện chuyển đổi số (hoàn thiện được mô hình quản trị số, hoạt động số, chuẩn hóa dữ liệu số, kho học liệu số mở,...).

*An toàn thông tin mạng:* (1) Ban hành văn bản tuyên truyền, phổ biến, triển khai công tác bảo đảm an toàn thông tin; (2) Số lượng máy trạm của cơ quan nhà nước cài đặt phòng, chống mã độc.

*Hoạt động chính quyền số:* (1) Trang thông tin điện tử của UBND cấp xã đáp ứng yêu cầu theo quy định; (2) Tỷ lệ dịch vụ công trực

tuyển phát sinh hồ sơ trực tuyến; (3) Tỷ lệ hồ sơ xử lý trực tuyến; (4) Tỷ lệ người dân, doanh nghiệp thanh toán trực tuyến hồ sơ dịch vụ công trực tuyến của đơn vị; (5) Tỷ lệ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được số hóa theo đúng quy định; (6) Tỷ lệ tài khoản của người dân, doanh nghiệp có sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần trong năm; (7) Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến; (8) Xã sử dụng nền tảng hợp trực tuyến của tỉnh; (9) Sử dụng nền tảng giám sát trực tuyến của tỉnh để phục vụ công tác quản lý nhà nước; (10) Sử dụng nền tảng trợ lý ảo phục vụ người dân, doanh nghiệp; (11) Sử dụng nền tảng trợ lý ảo phục vụ công chức, viên chức; (12) Triển khai kênh số khác (ngoài Cổng thông tin điện tử và Cổng dịch vụ công/Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính) để cung cấp thông tin; (13) Triển khai kênh số khác (ngoài cổng thông tin điện tử) phục vụ tương tác trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp; (14) Hoạt động quản lý nhà nước của cấp xã có sử dụng chữ ký số (trừ hồ sơ công việc thuộc phạm vi bí mật nhà nước); (15) Tỷ lệ cán bộ, công chức của đơn vị được cấp hộp thư điện tử công vụ của tỉnh; (16) 100% cán bộ, công chức của đơn vị sử dụng hộp thư điện tử công vụ của tỉnh đúng quy định.

**Hoạt động kinh tế số:** (1) Tỷ lệ doanh nghiệp sử dụng hợp đồng điện tử; (2) Tỷ lệ doanh nghiệp nộp thuế điện tử; (3) Số hộ sản xuất nông nghiệp, doanh nghiệp, hợp tác xã tham gia sàn thương mại điện tử; (4) Số lượng giao dịch trên sàn thương mại điện tử.

**Hoạt động xã hội số:** (1) Số lượng người dân có danh tính số/tài khoản định danh điện tử; (2) Số lượng người từ 15 tuổi trở lên có tài khoản giao dịch tại ngân hàng hoặc các tổ chức được phép khác; (3) Số lượng hộ gia đình có địa chỉ số (trên tổng số hộ gia đình); (4) Mức độ người dân được tham gia vào cùng cơ quan nhà nước giải quyết vấn đề của địa phương với chính quyền.

Cấp xã căn cứ vào bộ chỉ số chuyển đổi số, tự đánh giá mức độ chuyển đổi số tại ngành, địa phương mình quản lý. Các đơn vị gửi số liệu đánh giá trước ngày 30/11 của năm. Chủ tịch UBND cấp huyện đánh giá, xếp hạng mức độ chuyển đổi số cấp xã thuộc phạm vi quản lý. UBND cấp huyện giao phòng Văn hóa và Thông tin phối hợp với các đơn vị chức năng để tổng hợp, rà soát, thẩm định mức độ chuyển đổi số cấp xã; gửi xin ý kiến các thành viên Ban Chỉ đạo chuyển đổi số cấp huyện; trình chủ tịch UBND cấp huyện quyết định, công bố trước ngày 01/3 của năm liền kề. Kết quả đánh giá, xếp hạng được công bố công khai trên trang thông tin điện tử của UBND cấp huyện □

### **Chú thích:**

1. *Số lượng đơn vị hành chính cấp tỉnh, huyện, xã ở Việt Nam.* <https://thuvienphapluat.vn>, ngày 10/4/2023.

2. *Cấm nang chuyển đổi số.* <https://mic.gov.vn>, ngày 13/02/2022.

3. *Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ về việc áp dụng bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử.*

### **Tài liệu tham khảo:**

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. *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”.*

3. *Quyết định số 492/QĐ-TTg ngày 15/6/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới chính phủ số giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030.*

4. *Đánh giá thực trạng ứng dụng công nghệ thông tin và đề xuất giải pháp, mô hình chuyển đổi số cấp xã trên địa bàn tỉnh Nghệ An.* <https://naict.tttt.nghean.gov.vn>, ngày 22/12/2022.