

CUNG ỨNG DỊCH VỤ CÔNG KỸ THUẬT SỐ TẠI TỈNH THỪA THIÊN HUẾ

NGUYỄN ĐÌNH QUÝ*
NGUYỄN THỊ THU HƯƠNG**

Chính quyền số hay chuyển đổi kỹ thuật số các hoạt động của chính quyền địa phương đang là xu hướng của các quốc gia trên thế giới hiện nay. Cung ứng dịch vụ công kỹ thuật số cần phải thực hiện theo định hướng phát triển chính quyền số của địa phương và có vai trò như một nền tảng số. Bài viết nêu thực trạng cung ứng dịch vụ công tại tỉnh Thừa Thiên Huế, qua đó đánh giá và đưa ra một số giải pháp nhằm đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công kỹ thuật số tại tỉnh Thừa Thiên Huế trong thời gian tới.

Từ khóa: Chính quyền số; nền tảng số; dịch vụ công kỹ thuật số; Thừa Thiên Huế.

Digital government or the digital transformation of local government activities is a current trend among countries worldwide. The delivery of digital public services must be aligned with the local government's digital development orientation and serves as a digital platform. This article presents and assesses the current state of public service delivery in Thua Thien Hue Province, thereby proposing some solutions to enhance this work in the near future.

Keywords: Digital government; digital platform; digital public services; Thua Thien Hue.

NGÀY NHẬN: 11/6/2024

NGÀY PHẢN BIỆN, ĐÁNH GIÁ: 28/7/2024

NGÀY DUYỆT: 19/8/2024

DOI: <https://doi.org/10.59394/qlnn.343.2024.937>

1. Đặt vấn đề

Theo Ủy ban châu Âu (European Commission), dịch vụ công kỹ thuật số là đề cập đến việc Chính phủ/chính quyền địa phương sử dụng công nghệ số để cung ứng dịch vụ công cho người dân, doanh nghiệp ở cấp địa phương, khu vực và quốc gia (European Commission, 2023)¹.

Ở Việt Nam, tại khoản 5 Điều 3 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. Theo đó, dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà

nước là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng. Như vậy, có thể xem dịch vụ công trực tuyến cũng chính là dịch vụ công kỹ thuật số.

Tại tỉnh Thừa Thiên Huế hiện nay, cung ứng dịch vụ công kỹ thuật số nói riêng hay xây dựng chính quyền số, phát triển đô thị thông minh nói chung được xác định là một quá trình liên tục, lâu dài và phù hợp với

* ThS, Học viện Hành chính Quốc gia

** ThS, Học viện Hành chính Quốc gia

định hướng phát triển đô thị thông minh, bền vững ở Việt Nam. Theo đó, Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế đã ban hành Quyết định số 1779/QĐ-UBND ngày 10/8/2018 về việc phê duyệt Đề án “Phát triển dịch vụ đô thị thông minh trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế đến năm 2020 định hướng đến năm 2025”. Trong đó xác định “... nâng cao năng lực cạnh tranh; dịch vụ công nhanh chóng, thuận tiện; tăng cường việc bảo đảm an ninh, trật tự an toàn xã hội, phòng, chống tội phạm”. Điều này thể hiện rõ việc đẩy mạnh dịch vụ công kỹ thuật số luôn được chính quyền tỉnh quan tâm, đặc biệt là nâng cao chất lượng cung ứng các loại dịch vụ này đến người dân, doanh nghiệp và tổ chức.

2. Thực trạng cung ứng dịch vụ công số tại tỉnh Thừa Thiên Huế

a. Cung ứng dịch vụ công kỹ thuật số trên nền tảng số dùng chung

Phát triển dịch vụ đô thị thông minh, cung ứng dịch vụ công kỹ thuật số của tỉnh Thừa Thiên Huế luôn bám sát yêu cầu phải ban hành kiến trúc ICT phát triển đô thị thông minh và chú ý tới mối tương quan với các bài toán ngay từ khi quy hoạch đô thị. Tất cả dịch vụ này đều sử dụng chung nền tảng đô thị thông minh Thừa Thiên Huế (SCP - Smart City Platform) cung cấp. Phương thức cung ứng dịch vụ công kỹ thuật số luôn có sự liên thông, liên kết chặt chẽ bảo đảm sự phát huy các nền tảng đô thị thông minh và cụ thể thực tiễn ở tỉnh Thừa Thiên Huế là nền tảng chuyển đổi số đặc thù Hue-S.

Hue-S là ứng dụng nền tảng di động được xây dựng theo hướng super App (siêu ứng dụng trên nền tảng di động) với định hướng một ứng dụng duy nhất tích hợp. Đến nay, Hue-S đã có gần 900.000 lượt tải ứng dụng, với 503.000 người dùng kích hoạt tài khoản với thời gian tương tác trung bình

trên mỗi người dùng là 2 giờ 44 phút trong năm để sử dụng các chức năng trên Hue-S (Công văn số 2035/STTTT-IOC ngày 31/7/2023 của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Thừa Thiên Huế về việc báo cáo rà soát, đánh giá tình hình triển khai đô thị thông minh (ICT) và Trung tâm giám sát, điều hành thông minh (IOC))

Một số kết quả tích cực về cung ứng dịch vụ công số trên nền tảng Hue-S:

(1) Ứng dụng dịch vụ công kỹ thuật số trên nền tảng di động đã tích hợp lên ứng dụng Hue-S. Hiện tại đã có hơn 930.000 tài khoản công dân, tổ chức, doanh nghiệp tham gia. Hiện nay, 100% người dân trên địa bàn sử dụng thống nhất một tài khoản cho các nền tảng số phục vụ người dân trên địa bàn (VNeID; Hue-S, dịch vụ công trực tuyến, kết nối cơ quan nhà nước...).

(2) Tích hợp các nền tảng ví điện tử trên Hue-S, kết nối với các doanh nghiệp, tổ chức tài chính triển khai công cụ mở tài khoản thanh toán điện tử qua ví điện tử, tài khoản ngân hàng số mọi lúc mọi nơi khi công dân có nhu cầu. Đến nay, đã có trên 76.440 tài khoản ví điện tử đã được đăng ký trên ứng dụng Hue-S và 694 điểm chấp nhận thanh toán qua Hue-S trên địa bàn tỉnh. Ngoài ra, các giải pháp thanh toán học phí thông qua hệ thống thu của ngành Giáo dục, nghiệp vụ tạm ứng - thanh toán - hoàn ứng viện phí cho các cơ sở khám, chữa bệnh đã triển khai qua ví điện tử trên Hue-S.

(3) Phối hợp với 5 doanh nghiệp triển khai nền tảng cung cấp chữ ký số trên Hue-S, tích hợp ký trên cổng dịch vụ công của tỉnh. Đã có gần 15.000 chữ ký số được đăng ký và cấp phát cho người dân thông qua hình thức trực tuyến trên Hue-S.

(4) Các dịch vụ công kỹ thuật số, như: phản ánh hiện trường, tiếp thu ý kiến, hỏi đáp dùng chung toàn tỉnh; giám sát về phòng, chống thiên tai, bão lụt; giám sát

dịch vụ hành chính công tiếp tục được duy trì và phát triển. Đã có 235 cơ quan tham gia xử lý phản ánh hiện trường; phát hiện và cảnh báo hơn 1.700 trường hợp cảnh báo cháy, phát hiện hơn 199 vụ cháy rừng và 255 vụ đốt rom rạ; nhận diện được 33.399 vi phạm dịch vụ hành chính công, trong đó có 6.638 vi phạm thuộc cấp tỉnh, 18.804 vi phạm thuộc cấp huyện, 7.957 vi phạm thuộc cấp xã... Hiện nay, Hue-S cung cấp hơn 50 chức năng và được cấu trúc lại thành 5 vai trò người dùng phục vụ cho 5 nhóm đối tượng khác nhau.

b. Cung ứng dịch vụ công kỹ thuật số trên nền tảng hạ tầng thông tin mạnh, thống nhất và an toàn

Hạ tầng thông tin mạnh, thống nhất và an toàn là nền tảng để cung ứng dịch vụ công kỹ thuật số là một yêu cầu cực kỳ quan trọng. Bởi, khi chuyển qua môi trường số, toàn bộ các hoạt động nếu không có hạ tầng thông tin mạnh và thống nhất có thể dẫn đến những trải nghiệm không tốt cho người dân, doanh nghiệp khi tham gia các dịch vụ công kỹ thuật số. Nếu không có hạ tầng số an toàn, có thể dẫn đến việc mất niềm tin vào các hệ thống số của chính quyền và thậm chí có thể mang lại thiệt hại về kinh tế cho người dân và doanh nghiệp. Thời gian qua, tỉnh Thừa Thiên Huế luôn bảo đảm các nhiệm vụ an toàn thông tin cho hạ tầng, công tác đào tạo hàng năm và nâng cấp triển khai an toàn thông tin theo các văn bản quy định từ trung ương đến địa phương, như:

(1) Triển khai phần mềm phòng, chống mã độc tập trung Bkav Endpoint.

(2) Triển khai phần mềm phòng, chống tấn công có chủ đích Viettel Endpoint Detection & Response - Phiên bản EDR (Endpoint Detection & Response).

(3) Triển khai tường lửa ứng dụng web cho 300 website đang được vận hành, quản lý tại Trung tâm IOC.

(4) Xác định cấp độ Hệ thống thông tin tại Trung tâm dữ liệu là cấp độ 3.

(5) Phối hợp với các doanh nghiệp triển khai các giải pháp SOC bảo đảm an toàn thông tin cho các hệ thống thông tin của tỉnh, như: quản lý và giám sát an toàn thông tin cho máy chủ; phát hiện tấn công chủ đích trong mạng máy chủ; thu thập và phân tích và xử lý sự kiện an toàn thông tin tập trung; điều phối, tự động hóa và phản ứng an toàn thông tin; bảo đảm an toàn thông tin cho hệ thống thông tin theo mô hình “4 lớp”; kết nối, chia sẻ thông tin với hệ thống giám sát quốc gia.

3. Đánh giá cung ứng dịch vụ công kỹ thuật số tại tỉnh Thừa Thiên Huế thời gian qua

a. Một số kết quả đạt được

Thứ nhất, cung ứng dịch vụ công kỹ thuật số tại tỉnh Thừa Thiên Huế đã gắn với chiến lược xây dựng chính quyền số, gắn liền với các đề án chuyển đổi số của chính quyền, tránh việc phát triển các hệ thống ứng dụng trùng lặp. Ngay từ đầu, cung ứng dịch vụ công kỹ thuật số đã được xác định là một trong những nhiệm vụ quan trọng, được quan tâm và đưa vào kiến trúc ICT tổng thể.

Thứ hai, cung ứng dịch vụ công nói chung, dịch vụ công kỹ thuật số nói riêng đã được triển khai theo định hướng của chính quyền và đóng vai trò như một nền tảng số (Government as a platform), cụ thể tại tỉnh Thừa Thiên Huế là siêu ứng dụng Hue-S.

Thứ ba, chiến lược cung ứng dịch vụ công kỹ thuật số của tỉnh đã tập trung, ưu tiên chọn lựa những dịch vụ thiết yếu phù hợp với định hướng phát triển và đặc điểm của địa phương để xây dựng và đẩy mạnh như: phản ánh hiện trường, giáo dục, y tế, cảnh báo thiên tai, thanh toán trực tuyến.

Thứ tư, việc cung ứng dịch vụ công kỹ thuật số đã quan tâm đến hạ tầng thông tin và an toàn, an ninh thông tin từ khâu ban hành

chiến lược đến khâu đưa vào vận hành thường xuyên. Các công nghệ mới, tiên tiến được quan tâm, bổ sung nhằm bảo đảm an toàn, an ninh thông tin trong quá trình vận hành.

b. Hạn chế và nguyên nhân

Bên cạnh những kết quả đã đạt được, hoạt động cung ứng dịch vụ công kỹ thuật số tại tỉnh Thừa Thiên Huế trong thời gian qua vẫn còn một số tồn tại sau:

Một là, dữ liệu trong các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin vẫn còn rời rạc, phân tán, trùng lặp, chưa có sự liên kết và thống nhất; người dân, doanh nghiệp vẫn phải kê khai, cung cấp thông tin nhiều lần, thủ công, đi lại nhiều nơi khi thực hiện thủ tục hành chính, sử dụng dịch vụ công; công chức phải xử lý nghiệp vụ trên nhiều phần mềm, nhiều trường hợp còn làm tăng thêm việc, tăng thêm thời gian xử lý.

Hai là, việc xây dựng, ban hành các tiêu chuẩn, quy chuẩn, hướng dẫn kỹ thuật về cấu trúc dữ liệu phục vụ chia sẻ vẫn chưa được các cơ quan chủ quản các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin quan tâm đúng mực, dẫn đến tình trạng thiếu và không đồng bộ. Bên cạnh đó, vẫn còn một số hệ thống thông tin, phần mềm ứng dụng chưa được quan tâm đúng mức các giải pháp bảo đảm an toàn thông tin, dẫn đến hoạt động chưa được ổn định và tin cậy.

Ba là, việc thu hút chuyên gia về công nghệ thông tin cũng như mục tiêu có 10.000 nhân lực công nghệ thông tin được đặt ra từ năm 2020. Qua hơn 3 năm, nhìn vào thực tế các hoạt động kinh doanh và đào tạo công nghệ thông tin, tốc độ còn khá chậm.

Những hạn chế nêu trên xuất phát từ các nguyên nhân sau:

(1) Các căn cứ pháp lý về việc sử dụng dữ liệu trong các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin chuyên ngành có giá trị chứng minh, tương đương với giấy tờ bản giấy là chưa đầy

đủ, đồng bộ giữa các ngành, lĩnh vực. Bên cạnh đó, các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin có quy mô từ trung ương đến địa phương có tính chất nên tăng chậm được triển khai, đưa vào khai thác trên quy mô quốc gia.

Ngoài ra, phần lớn các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin được thiết kế, xây dựng phục vụ theo mục đích của cơ quan chủ quản, được phát triển từ hệ thống nghiệp vụ đã có, sử dụng nhiều công nghệ, tiêu chuẩn khác nhau, chưa được đánh giá, thiết kế, xây dựng, để dùng chung, chia sẻ ra bên ngoài ngay từ ban đầu dẫn đến khi kết nối, chia sẻ dữ liệu thì cần chỉnh sửa, hoàn thiện hệ thống. Việc này không tự thực hiện được mà cần thông qua việc đầu tư, mua sắm, thuê dịch vụ; cần có kinh phí, thời gian để thực hiện, trong khi nhu cầu thực tế thường phải triển khai ngay, có kết quả sớm.

(2) Công tác phối hợp nghiệp vụ số một số mô hình còn nhiều khó khăn, chưa thống nhất, đồng bộ dẫn đến việc triển khai còn chậm. Công tác phối hợp, liên thông dữ liệu dân cư để xác minh kết quả các mô hình, quy trình thực hiện, một số mô hình chưa có hướng dẫn cụ thể. Một số đang dừng lại ở việc lắp đặt thiết bị xác thực chưa quan tâm đến kết nối với các nền tảng số quản lý liên quan. Việc liên thông, cung cấp dữ liệu nhằm phục vụ công tác đánh giá, hoạch định từ C06 đang gặp rất nhiều khó khăn.

(3) Nhận thức chuyển đổi số của một số cơ quan, lĩnh vực và doanh nghiệp chưa đồng đều nên việc chủ động tích hợp thông tin, dịch vụ số của các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp còn chậm. Các cơ quan, đơn vị chưa chủ động nắm rõ mục đích ý nghĩa và quy trình của mô hình được triển khai tại cơ quan đơn vị mình, từ đó không có định hướng cụ thể trong phối hợp triển khai. Bên cạnh đó, việc sử dụng kết quả một số mô hình chưa có cơ sở thực hiện.

4. Giải pháp đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công nghệ thuật số tại tỉnh Thừa Thiên Huế

Thứ nhất, cần tăng cường quán triệt đến các cấp ủy đảng, cán bộ, công chức, viên chức các chỉ thị, nghị quyết của cấp trên và của Tỉnh ủy về chuyển đổi số, xây dựng chính quyền điện tử hướng đến chính quyền số.

Ngoài ra, tỉnh cần thường xuyên kiểm tra, đôn đốc việc triển khai các nghị quyết liên quan đến lĩnh vực này. Thêm vào đó, tỉnh Thừa Thiên Huế cũng cần phải tăng cường các giải pháp truyền thông nhằm nâng cao nhận thức người dân, doanh nghiệp trong việc tiếp cận và sử dụng có hiệu quả các dịch vụ công nghệ thuật số.

Thứ hai, thúc đẩy mạnh hơn nữa công tác tích hợp ứng dụng số, dịch vụ công nghệ thuật số lên Hue-S. Cần đánh giá, chuẩn hóa lại quy trình số trong vận hành các dịch vụ đô thị thông minh, trong đó chú trọng đến kỹ năng số cho công chức, viên chức, lực lượng trực tiếp tương tác trên các dịch vụ thông minh kết nối người dân và doanh nghiệp.

Thứ ba, cần triển khai mạnh các chương trình hỗ trợ doanh nghiệp, chú trọng thúc đẩy chuyển đổi số và cung cấp dịch vụ số trong doanh nghiệp. Phát huy các kết quả tích hợp các nền tảng dùng chung do các tập đoàn lớn của Việt Nam tham gia thời gian qua, mở rộng mô hình dịch vụ số và đẩy mạnh tương tác số hướng đến xây dựng mạng xã hội Hue-S.

Thứ tư, cần sớm đưa ra các giải pháp nâng cấp hạ tầng đồng bộ, bảo đảm vận hành hiệu quả các dịch vụ công nghệ thuật số. Ngoài ra, tỉnh cũng cần hoàn thiện, cập nhật và liên tục nâng cấp nền tảng Hue-S đáp ứng kịp thời các công nghệ mới cũng như sẵn sàng tích hợp các dịch vụ số của Nhà nước, doanh nghiệp và tổ chức.

Thứ năm, cần tích hợp nền tảng Hue-S với các nền tảng quốc gia, trực liên thông, hệ thống cơ sở dữ liệu dùng chung. Bên cạnh đó,

phối hợp và kiến nghị với các cơ quan, bộ, ngành trung ương sớm hoàn thiện các hệ thống pháp luật, văn bản hướng dẫn phục vụ triển khai chuyển đổi số. Kiến nghị các bộ, ngành trung ương hoàn thành việc số hóa dữ liệu chuyên ngành; xây dựng, kết nối các hệ thống và có hướng dẫn cụ thể việc kết nối, chia sẻ, trao đổi thông tin, dữ liệu số giữa cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư với các hệ thống cơ sở dữ liệu khác; đồng thời, quy định rõ trách nhiệm trong kết nối, chia sẻ, khai thác dữ liệu số của từng đơn vị, cá nhân.

Kiến nghị với Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành bộ tiêu chuẩn xác định mức độ hoàn thành các nhiệm vụ, tổ chức đánh giá và công bố làm cơ sở cho việc triển khai đúng định hướng và hiệu quả ứng dụng dịch vụ công nghệ thuật số □

Chú thích:

1. Ủy ban châu Âu - European Commission (2023). *Shaping Europe's digital future -Digital public services and environments*. <https://digital-strategy.ec.europa.eu>, ngày 17/5/2023.

Tài liệu tham khảo:

1. Bộ Chính trị (2019). *Nghị quyết số 54-TW/NQ ngày 10/12/2019 về xây dựng và phát triển tỉnh Thừa Thiên Huế đến năm 2030, tầm nhìn đến năm 2045*.

2. Bộ Thông tin và Truyền thông (2019). *Quyết định số 829/QĐ-BTTTT ngày 31/5/2019 ban hành Khung tham chiếu ICT phát triển đô thị thông minh (phiên bản 1.0)*.

3. Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế (2018). *Quyết định số 1779/QĐ-UBND ngày 10/8/2018 về việc phê duyệt Đề án “Phát triển dịch vụ đô thị thông minh trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế đến năm 2020 định hướng đến năm 2025”*.

4. Ủy ban nhân dân của tỉnh Thừa Thiên Huế (2018). *Kế hoạch số 169/KH-UBND ngày 10/9/2018 về việc triển khai đề án “Phát triển dịch vụ đô thị thông minh trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế đến năm 2020, định hướng 2025”*.

5. Greenway, A. et al. (2018). *Digital Transformation at Scale: Why the Strategy Is Delivery*. London Publishing Partnership, pp. 12.