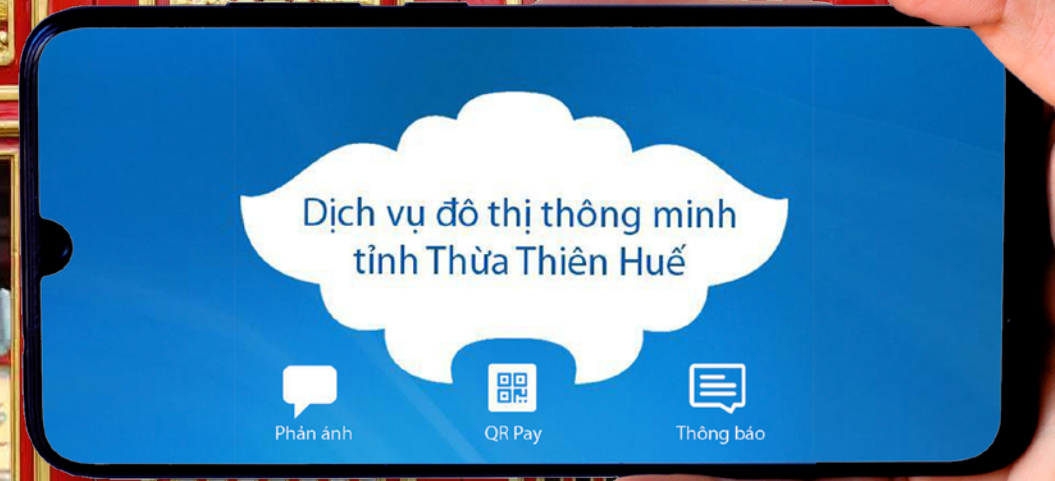


HUE-S THÀNH CÔNG NHỜ LẤY NGƯỜI DÂN LÀM TRUNG TÂM



NGUYỄN KHIÊM



Trong năm 2021, nền tảng Hue-S đã 610.512 người dùng thường xuyên (101,3% tổng số dân tỉnh Thừa Thiên - Huế sử dụng smartphone), tỷ lệ hài lòng đạt hơn 56%. Việc triển khai bước đầu thành công của Hue-S xuất phát trên quan điểm lấy người dân làm trung tâm trên quan điểm “*biến phản ánh người dân thành ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh để các đơn vị phải thực hiện*”. Mô hình đã khẳng định vai trò của người định hướng đó là lãnh đạo tỉnh, người đứng đầu cơ quan hành chính địa phương, cùng sự quyết liệt chỉ đạo và sự am hiểu về lĩnh vực công nghệ thông tin (CNTT).

Số lượng người sử dụng thường xuyên đạt hơn 100% tổng số người dân có smartphone

Theo thông tin từ Sở Thông tin và Truyền thông (TT&TT) Thừa Thiên - Huế, trước đây các hình thức truyền thông chuyển tải thông tin đến người dân còn nhiều hạn chế, dẫn đến khả năng tiếp cận thông tin của người dân, doanh nghiệp không đạt như mong muốn, chủ trương, chính sách, định hướng chưa thật sự đi đến với người dân một cách hiệu quả.

Bên cạnh đó, công tác tiếp nhận ý kiến, phản ánh, nắm nguyện vọng được triển khai phân tán, thông qua các hình thức như văn bản, đơn thư, tường trình... cùng quy trình phức tạp, rườm rà, thời gian tốn kém nên chưa đáp ứng được yêu cầu của quần chúng nhân dân, doanh nghiệp. Đồng thời, một số vấn đề bất cập, tác động tiêu cực đến xã

hội, người dân không biết phản ánh ở đâu và như thế nào. Công tác chủ động xử lý của doanh nghiệp chưa được kiểm soát, giám sát từ đó tích tụ bất cập ngày càng lớn, bất bình trong dư luận ngày càng nhiều.

Giai đoạn hiện nay, với sự bùng nổ của CNTT, dù các hình thức chuyển tải, kết nối, tương tác thông tin trên môi trường số đa dạng, phong phú với nhiều hình thức và kênh thông tin khác nhau. Tuy nhiên, mặt trái của nó là sự rối loạn kênh thông tin, nguồn tin cũng như độ chính xác của thông tin là vấn đề đang gặp phải. Cùng với đó, tình trạng “loạn” ứng dụng, mạng xã hội... cũng gây khó khăn cho người dân, doanh nghiệp. Nhất là khi kỹ năng sử dụng điện thoại di động, khả năng bảo mật thông tin cá nhân ở nguy cơ cao ảnh hưởng đến quyền lợi của doanh nghiệp và người dân.

Trước tình hình như vậy, tháng 6/2018, ứng dụng Hue-S đã được đưa vào vận hành thí điểm và hoạt động chính thức vào tháng 01/2019. Trong đó, dịch vụ phản ánh hiện trường trên nền tảng Hue-S là ứng dụng nền tảng di động được xây dựng theo hướng siêu ứng dụng (super App) với định hướng một ứng dụng duy nhất tích hợp các dịch vụ thành phố thông minh và chính quyền số của tỉnh Thừa Thiên - Huế. Cách tiếp cận của Hue-S là người dân dẫn dắt chuyển đổi số, coi ý kiến phản ánh của người dân là ý kiến của Chủ tịch Tỉnh.

Từ thành công của dịch vụ “Phản ánh hiện trường ban đầu”, Hue-S đang được mở rộng theo hướng Super App (siêu ứng dụng trên nền tảng di động) tích hợp thêm nhiều dịch vụ đô thị thông minh và chính quyền số trên một ứng dụng duy nhất, gồm: Thông báo cảnh báo; Giáo dục đào tạo; Chống bão lụt; Chống dịch bệnh; Taxi; Dịch vụ thiết yếu; Y tế sức khỏe; Giao thông, di chuyển; Dịch vụ du lịch; Môi trường, tài nguyên; Quy hoạch đất đai; Cảnh báo cháy và phân hệ Chính quyền số hỗ trợ tác nghiệp, tương tác và cung cấp thông tin phục vụ công tác quản lý Nhà nước của các cơ quan chuyên môn từ cấp tỉnh đến cấp xã.

Hệ thống đo lường của Bộ TT&TT cho thấy, đến hết tháng 02/2022, tổng số lượt tải ứng dụng lũy kế đạt 793.050 lượt; thời gian sử dụng trung bình hằng ngày của người dùng thiết bị di động là 34 phút 52 giây; số lượng người dùng thường xuyên hằng tháng (MAU) cao điểm cuối năm 2021 đạt 610.512 người dùng (tương đương: 101,3% tổng số dân tỉnh Thừa Thiên - Huế có sử dụng điện thoại di động thông minh).

Trong đó, đối với chức năng tiếp nhận các ý kiến toàn diện của người dân về mọi mặt đời sống xã hội, kết nối với cơ quan chức năng để xử lý và tương tác với công dân, thời gian xử lý các vụ việc được rút ngắn từ 60% đến 70% so với trước đây, có những vụ việc gây bức xúc kéo dài trong dân được xử lý kịp thời với thời gian rút ngắn hơn 90%. Tỷ lệ hài lòng của người dân: 56,8% hài lòng, 18,6% chấp nhận, 24,6% không hài lòng.

Các chức năng khác trên Hue-S cũng đã thu hút được rất nhiều sự quan tâm trong năm 2021, tiêu biểu: Có 250.656 lượt truy cập sử dụng các chức năng của khối chính quyền số; 170.811 lượt truy cập sử dụng chức năng gọi xe Taxi, cùng số xe online trung bình 120 xe, số cuộc đặt/ngày hơn 100 cuộc. 8.290.203 lượt truy cập chức năng chống dịch bệnh COVID-19, trong đó một số chức năng được quan tâm và sử dụng nhiều nhất như quét mã QR, tra cứu cấp độ vùng dịch (trên 3 triệu lượt truy cập)....

Ngoài ra, Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh (IOC) cũng đã chủ động tích hợp nhiều chức năng như: Thông báo, cảnh báo, giao thông di chuyển, ... và phân hệ ứng dụng Chính quyền số trên nền tảng Hue-S phục vụ cho cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan Nhà nước.

Đến nay, Trung tâm IOC đã phối hợp với các đơn vị phát đi 3.037 bản tin cảnh báo cho người dân thông qua ứng dụng Hue-S. Với lượng người dùng như hiện nay, “Thông báo cảnh báo” trên Hue-S được đánh giá là một kênh truyền thông số “đặc biệt” thu hút số lượng người quan tâm rất lớn. Thống kê trong năm 2021 có 1.267.070 lượt truy cập chức năng này,



NHIỀU TẬP ĐOÀN LỚN CỦA VIỆT NAM TÍCH HỢP VÀO HUE-S

Theo thông tin từ Sở TT&TT Thừa Thiên - Huế, đến đầu năm 2022, đã có hơn 10 tập đoàn lớn của Việt Nam, doanh nghiệp, đơn vị trong và ngoài tỉnh tích hợp vào nền tảng "Make in Viet Nam" Hue-S.

Tập đoàn Viettel tích hợp các chức năng Chatbot, hồ sơ sức khỏe điện tử, hệ thống giám sát thông tin và thu thập, tổng hợp tin về địa phương, giải pháp giám sát an toàn thông tin mạng. Tập đoàn VNPT tích hợp một số chức năng hỗ trợ trong giáo dục.

Tập đoàn AIC tích hợp chức năng phòng chống bão lụt, cảnh báo môi trường thông qua kết nối phân tích dữ liệu quan trắc môi trường, phòng cháy chữa cháy, thí điểm mô hình Bigdata phân tích báo cáo số. Tập đoàn BKAV tích hợp chức năng giám sát an toàn thông tin mạng. Tập đoàn Viettel và Công ty FITC tích hợp chức năng phản ánh hiện trường.

Công ty Caro tích hợp chức năng gọi taxi đến nay đã có 3 hãng tham gia. VietSoftPro tích hợp chức năng du lịch thông minh thông qua mô hình 3D có tương tác các điểm tham quan, du lịch. Công ty Phi Long tham gia tích hợp chức năng camera giám sát dịch bệnh, giám sát cháy rừng. Công ty VLap (TP.Hồ Chí Minh) tích hợp bản đồ quy hoạch. Vietinbank, VNPT, VNPAY ... tích hợp dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt...

chưa tính lượng truy cập trực tiếp trên các thông báo/cảnh báo được đẩy trên ứng dụng.

Nhiều bài toán khó đã được giải quyết thông qua ứng dụng

Theo Sở TT&TT Thừa Thiên - Huế, với Hue-S, tỉnh đã hình thành được kênh thông tin kết nối hợp nhất giữa nhà nước, doanh nghiệp và người dân. Nhà nước, doanh nghiệp, người dân không bị lúng túng, khó khăn trong việc phải cài đặt sử dụng nhiều ứng dụng mà chỉ thông qua một nền tảng duy nhất để đáp ứng nhu cầu quản lý, cung cấp dịch vụ và thụ hưởng thông tin.

Bên cạnh đó, ứng dụng cũng đã giúp đưa ra một quy trình số trong giải quyết các vấn đề xã hội, thay vì phải thông qua các hình thức cũ như văn bản, đơn thư, tường trình... Để rồi, những bức xúc, nhu cầu, ý kiến, nguyện vọng của quần chúng nhân dân, doanh nghiệp đều được đáp ứng thay vì không biết ai tiếp tiếp nhận, tiếp thu, đơn vị nào xử lý, đơn vị nào có trách nhiệm ra quyết định và thời gian là

bao lâu. Thay vào đó, Hue-S là nơi trung gian chuyển tải các vấn đề đến trực tiếp cơ quan, địa phương, đơn vị xử lý thông qua công nhận dữ liệu số do người dân cung cấp theo hướng thành ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh. Qua đó đã cắt giảm khâu hành chính đơn, thư, trình của người dân, việc xử lý cũng diễn ra nhanh chóng hơn và trả kết quả trực tiếp cho người dân thông qua Hue-S và công khai có thời gian cụ thể.

"Với quy trình này thì đã cắt giảm nhiều thời gian xử lý thông qua việc thông tin đến trực tiếp đầu mối có trách nhiệm xử lý, thời gian giải quyết các vụ việc giảm đến hơn 60% thời gian so với trước đây, có những vấn đề giảm đến hơn 90% thời gian so với trước đây. Tính giám sát và chỉ đạo kịp thời của các đơn vị trung gian cũng được phát huy cao thông qua dữ liệu số. Nguồn lực tài chính cũng được tiết kiệm rất lớn thông qua việc cắt bỏ các giấy tờ, văn bản hành chính khi xử lý các vấn đề", thông tin từ Sở TT&TT nhấn mạnh.

Không dừng lại ở số hóa, công khai kết quả xử lý, thông qua Hue-S, tính giám sát và phản biện xã hội cũng đã được

phát huy thông qua công cụ đánh giá mức độ hài lòng xử lý, tương tác phản biện lại với các kết quả xử lý nếu chưa thực sự phù hợp. Qua đó, nhiều vụ việc đã được giải quyết triệt để hơn thông qua việc tiếp thu ý kiến phản biện, tương tác và từ đó cũng như tạo ra sự đồng thuận, chia sẻ trong nhân dân đối với các vấn đề xử lý của nhà nước.

Bên cạnh đó, Hue-S còn giúp đóng vai trò là đơn vị trung gian kết nối các doanh nghiệp tham gia và hệ thống để tiếp nhận và xử lý các vấn đề từ người dân. Để rồi, quá trình xử lý của doanh nghiệp được thực hiện giám sát theo quy trình thống nhất như quy trình xử lý của cơ quan nhà nước. Từ đó, kiểm soát, giám sát, giải quyết các vấn đề xã hội đến từ doanh nghiệp, yên tâm sử dụng dịch vụ số do doanh nghiệp cung cấp. Đồng thời giúp giải quyết được bài toán quản lý trách nhiệm của doanh nghiệp đối với chất lượng các dịch vụ cung cấp cho xã hội.

Cũng theo Sở TT&TT, thời gian qua, thông qua Hue-S một số dịch vụ số đã được triển khai bước đầu phát huy hiệu quả, cụ thể: Dịch vụ công trực tuyến trên nền tảng Hue-S đã tạo ra công cụ thuận tiện cho người dân tiếp cận và sử

dụng dịch vụ, đặc biệt trong giai đoạn dịch bệnh COVID-19 căng thẳng thì dịch vụ công trực tuyến cũng đã phát huy cao hiệu quả với số lượng người sử dụng ngày càng nhiều. Bên cạnh đó, một số dịch vụ công ích, dịch vụ sự nghiệp đã được người dân đón nhận và sử dụng sau khi được tích hợp lên Hue-S ngày càng nhiều, cụ thể như: Dịch vụ điện, dịch vụ nước; dịch vụ giáo dục số; dịch vụ y tế thông qua sổ sức khỏe điện tử.

"Tuy số lượng chưa đạt như mong muốn, song bước đầu đã hình thành mô hình cung cấp dịch số và đã tạo dựng được thói quen trong người dân và toàn xã hội khai thác dịch vụ số trên nền tảng Hue-S", thông tin Sở TT&TT Thừa Thiên - Huế nhấn mạnh.

Bên cạnh việc hình thành phương thức truyền thông mới trên nền tảng số, với Hue-S, Thừa Thiên - Huế đã bước đầu định hình phương thức quản lý xã hội mới hiệu quả trên nền tảng số, giải quyết bài toán lúng túng trong việc thừa nhận, công nhận cơ sở từ dữ liệu số.

Cụ thể, trước đây, một số vụ việc giải quyết không được triệt để do cơ chế thông tin cũng như phối hợp các cơ quan



liên quan nên dẫn đến kéo dài và lặp lại. Nay, với dữ liệu số, công nghệ số, quy trình số và đặc biệt là công khai và đẩy mạnh tương tác nhằm tăng cường vai trò giám sát của người dân, tăng cường công cụ tương tác thì nhiều vấn đề đã được giải quyết triệt để, điển hình như việc giải quyết các vi phạm giao thông: phương thức xử phạt nguội từ nguồn phản ánh của Hue-S, những hình ảnh, hình thức vi phạm và mức độ xử phạt được công khai từ đó đã nâng cao hơn ý thức giao thông trong người dân. Không dừng lại đó, một số trường hợp không thực hiện yêu cầu phối hợp xử lý vi phạm quá thời gian thì dữ liệu sẽ được chuyển đến các cơ quan liên quan khác để cấm sử dụng dịch vụ liên quan khi chưa thực hiện trách nhiệm xử lý, như đơn vị kiểm định xe v.v..

Thành công nhờ phát huy được sức mạnh trong nhân dân và vai trò của người đứng đầu

Về những bài học kinh nghiệm khi triển khai thành công Hue-S, theo Sở TT&TT Thừa Thiên - Huế, mặc dù ứng dụng chưa ứng dụng nhiều công nghệ thông minh như AI, Big

Data, IoT, nhưng vẫn thu hút được lượng lớn người dân trong tỉnh và cả số lượng không nhỏ người dân ngoài tỉnh cài đặt và truy cập. Đó là vì, tất cả các dịch vụ được triển khai trên Hue-S không phải những dịch vụ cao siêu mà những dịch vụ đã có khảo sát, đánh giá mức độ quan tâm của người dân để ưu tiên triển khai.

Ngoài ra, phương thức lấy một ứng dụng dịch vụ làm trọng tâm, trọng điểm để thu hút người dân, doanh nghiệp quan tâm làm cầu nối để mở rộng các dịch vụ khác và thông qua việc thu hút đó lại đánh giá mức độ quan tâm của người dân để có những định hướng, ưu tiên phù hợp với thực tiễn. Thực tế trong quá trình triển khai ứng dụng cũng cho thấy, không ít những dịch vụ cao siêu được thí điểm bởi Hue-S có truy cập rất thấp vì chưa được người dân quan tâm.

Đồng thời, việc triển khai thành công ứng dụng Hue-S có một phần không nhỏ trong việc tôn trọng và lắng nghe ý kiến góp ý của người dân về những vấn đề tồn tại, bất cập cũng như vai trò của người đứng đầu. Cụ thể, nhờ sự cầu thị, thẳng thắn nhìn vào sự thật lãnh đạo tỉnh thông qua

những phản ánh, bức xúc của cộng đồng, xã hội đã giúp cho tỉnh Thừa Thiên - Huế nhận diện một cách rõ hơn về những tồn tại, bất cập hiện hành. Qua đó, đã đánh giá và triển khai được những giải pháp phù hợp thực tiễn và khẳng định tính hiệu quả rất cao, lôi cuốn, tạo được sự đồng thuận lớn từ người dân, doanh nghiệp và toàn xã hội.

Cũng theo Sở TT&TT Thừa Thiên - Huế, do đô thị thông minh chủ yếu tập trung các giải pháp trên nền tảng di động với sự hỗ trợ của công nghệ nên nhân sự đầu tiên tham gia vào hệ thống phải là lãnh đạo các cấp. Từ đó, việc lan tỏa dần số lượng người tham gia phục vụ cho lãnh đạo ngày càng tăng, qua đó đảm bảo tính chỉ đạo cũng như sức sống của giải pháp.

Thông qua việc gửi phản ánh kiến nghị hoặc tương tác thông qua quy trình số trên ứng dụng Hue-S, định danh điện tử cơ bản được xác thực một cách chính xác qua điện thoại. Từ đó dữ liệu số được công nhận, các quy trình xử lý được xác lập tạo sự chuyển đổi tích cực và hiệu quả.

“Quy trình số vừa khắc phục những hạn về thời gian, văn bản vừa đảm bảo độ chính xác nhờ dữ liệu số. Chưa kể,

thông qua Hue-S, việc chuyển thông tin được thực hiện trực tiếp đến đơn vị có trách nhiệm xử lý mà không cần qua cấp trung gian quản lý nhưng đồng thời cũng không làm mất vai trò quản lý giám sát”, thông tin từ Sở TT&TT nhấn mạnh. Cuối cùng, với việc đưa vào áp dụng mô hình Trung tâm IOC vào Hue-S đã giải quyết được khâu trung gian, tham gia trực tiếp vào quy trình, được đào tạo, hướng dẫn bài bản trong việc tiếp nhận thông tin, tương tác với người dân. Đồng thời là cầu nối giữa người dân, doanh nghiệp với chính quyền.

Trung tâm IOC nhận nhiệm vụ trực tiếp phục vụ cho lãnh đạo tỉnh, là đơn vị kết nối, xuyên chuỗi các ngành, địa phương. Đồng thời cũng là đơn vị thực hiện nhiệm vụ triển khai giải pháp kết nối người dân, doanh nghiệp và Nhà nước, giám sát và đôn đốc việc thực hiện của các ngành trên nền tảng công nghệ. Vì vậy, sẽ không thể thực hiện được nếu không có cơ chế ủy quyền, thừa lệnh thực hiện của Chủ tịch UBND tỉnh. Đây là một cơ chế rất quan trọng tác động đến hiệu quả triển khai của Trung tâm IOC trong thời gian vừa qua. ■ THÔNG TIN & THỜI GIAN