

ĐẶT NGƯỜI DÂN LÀ TRUNG TÂM

KINH NGHIỆM TRIỂN KHAI CHUYỂN ĐỔI SỐ TỪ THỰC TIỄN



TUYẾT MAI

Hơn một năm sau khi Thủ tướng Chính phủ phê duyệt “Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”, công cuộc chuyển đổi số (CĐS) đã được các địa phương triển khai mạnh mẽ và đã thu được những kết quả bước đầu rất rõ ràng. Nhiều bài học kinh nghiệm cũng được rút ra, và một trong số đó là CĐS phải lấy người dân và DN làm trung tâm, chủ thể, mục tiêu, động lực.

CĐS là xu thế và yêu cầu tất yếu trong bối cảnh hiện nay, tác động ngày càng mạnh mẽ đến tất cả các lĩnh vực của đời sống kinh tế, xã hội; mở ra nhiều cơ hội, tạo điều kiện để các địa phương nắm bắt, bứt phá vươn lên. Nhiều địa phương đã ban hành Nghị quyết CĐS với cách tiếp cận tổng thể và toàn diện lấy người dân, DN làm trung tâm, chủ thể, mục tiêu, động lực; ứng dụng nền tảng số hướng đến nâng cao chất lượng sống của nhân dân và sự phát triển của DN.

Chuyển đổi số - chuyển đổi tổng thể và toàn diện

CĐS 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. Nhằm đẩy mạnh lộ trình CĐS, thời gian vừa qua các cấp, ngành, và nhiều địa phương đã chủ động xây dựng những ứng dụng riêng phục vụ cho mục đích của đơn vị mình. Tuy nhiên, việc có quá nhiều ứng dụng được triển khai cùng một lúc sẽ dẫn đến những bất cập về liên thông, kết nối và chia sẻ dữ liệu, cùng với đó là những vấn đề liên quan đến an toàn thông tin mạng khi người dùng phải cài đặt nhiều ứng dụng, phải nhớ quá nhiều mật khẩu. Thực tế đó đã dẫn đến việc người dân cũng ngại sử dụng các ứng dụng của chính quyền.

Để giải quyết vấn đề này, nhiều địa phương đã xác định CĐS tổng thể và toàn diện với việc tập trung xây dựng duy nhất một ứng dụng dùng chung cho toàn bộ hệ thống chính quyền của địa phương. Từ đó, người dân, DN chỉ cần cài một ứng dụng là có thể đáp ứng các nhu cầu cơ bản, đảm bảo tính thống nhất chính thống của thông tin và tăng cường khả năng làm chủ tương tác, cung cấp dịch vụ được đảm bảo và có sự kiểm soát của cơ quan Nhà nước. Nổi bật nhất có thể kể đến một số ứng dụng tích hợp của các tỉnh như Thừa Thiên Huế, Thái Nguyên và Tây Ninh.

Hue - S - Nền tảng số xây dựng lòng tin của người dân

Với quan điểm CĐS là thống nhất và toàn diện, lãnh đạo tỉnh Thừa Thiên Huế đã giao Sở TT&TT là cơ quan đầu mối chủ trì để phối hợp với các sở, ngành trong tỉnh tích hợp đa dạng các chức năng phục vụ sát nhất nhu cầu của người dân, coi người dân là chủ thể của nền tảng 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. Hue-S vừa triển khai các dịch vụ đô thị thông minh phục vụ người dân, DN vừa

ứng dụng chính quyền số phục vụ công tác CĐS trong cơ quan Nhà nước của tỉnh.

Tháng 6/2018, ứng dụng Hue-S được đưa vào vận hành thí điểm và đi vào hoạt động chính thức từ tháng 1/2019. Sau 3 năm triển khai, Hue-S đã đạt được những thành công nhất định. Đến nay, ứng dụng có 793.050 lượt tải, tương đương 101,3% tổng số dân trên địa bàn tỉnh có sử dụng điện thoại di động thông minh. Tính riêng năm 2021, đã có 17.371.225 lượt truy cập. Hue-S cũng đã thu hút hơn 10 tập đoàn, DN và tổ chức tham gia tích hợp vào hệ thống.

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 (CBCCVC) trong cơ quan Nhà nước.

Về cơ bản, Hue-S đã giải được những bài toán khó trong quản lý và trong xã hội như:

- Hình thành kênh thông tin kết nối hợp nhất giữa nhà nước, DN và người dân. Các cấp quản lý và người dùng không bị lúng túng, khó khăn trong việc phải cài đặt sử dụng nhiều ứng dụng để đáp ứng nhu cầu quản lý, cung cấp dịch vụ và thụ hưởng thông tin.
- Hình thành quy trình số trong giải quyết các vấn đề xã hội. Giải quyết bài toán ý kiến, phản ánh người dân không biết ai tiếp nhận, tiếp thu, đơn vị nào xử lý, đơn vị nào có trách nhiệm ra quyết định và thời gian là bao lâu.
- Phát huy vai trò của người dân trong giám sát và phản biện xã hội đúng nghĩa. Giải quyết bài toán giải pháp nâng cao tính làm chủ của nhân dân.
- Kiểm soát, giám sát, giải quyết các vấn đề xã hội đến từ DN, yên tâm sử dụng dịch vụ số do DN cung cấp. Giải quyết được bài toán quản lý trách nhiệm của DN đối với chất lượng các dịch vụ cung cấp cho xã hội.

- Mô hình tích hợp cung cấp các dịch vụ công, dịch vụ công ích, dịch vụ sự nghiệp, dịch vụ thiết yếu trên nền tảng số đã bước đầu hình thành. Giải quyết bài toán nhiều dịch vụ khác nhau được tích hợp lên một ứng dụng.
- Đã hình thành phương thức truyền thông mới trên nền tảng số. Giải quyết bài toán thông tin tuyên truyền, truyền thông không đến được bà con nhân dân.
- Tạo nền tảng quan trọng trong việc phát triển xã hội số và thúc đẩy kinh tế số. Giải quyết bài toán tìm giải pháp khởi động cho phát triển xã hội số và kinh tế số.
- 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.

Tây Ninh Smart: “Hệ thống chính trị của tỉnh - người dân - doanh nghiệp” trên cùng một nền tảng

Nhằm tối ưu hóa hiệu quả quản lý và hoạt động của các cơ quan Nhà nước, cũng như có thể phục vụ người dân tốt hơn, ngay từ đầu Tây Ninh đã xác định chỉ xây dựng một ứng dụng dùng chung duy nhất cho toàn bộ hệ thống chính trị và người dân, DN trên địa bàn tỉnh, đó chính là “Tây Ninh Smart” - “Hệ thống chính trị của tỉnh - người dân - DN” trên cùng một nền tảng.

Tây Ninh Smart đã tích hợp nhiều tiện ích và ứng dụng dùng chung phục vụ cho CBCCVC, người dân và DN. Cụ thể, đối với CBCCVC, tùy theo vị trí việc làm sẽ được sử dụng các ứng dụng dùng chung như hợp không giấy, xem dashboard IOC của tỉnh, xem các thông tin quản lý, điều hành công tác phòng chống dịch,... ngoài ra, còn có thể sử dụng được tất cả các ứng dụng, tiện ích của người dân và DN.

Trong khi đó, người dân và DN có thể sử dụng các tính năng như nộp thủ tục hành chính (TTHC) mức độ 3, 4; xem kho lưu trữ TTHC cá nhân; phản ánh hiện trường, tổng đài 1022; tiếp nhận thông tin cảnh báo của chính quyền; tra cứu hồ sơ TTHC; hỏi đáp trực tuyến; xem tin tức của sở, ngành và

địa phương của tỉnh, truy cập vào sàn nông sản điện tử, du lịch thông minh,...

Mục thông tin từ chính quyền sẽ cập nhật thường xuyên các chủ trương, chính sách, văn bản chỉ đạo, điều hành của Chính phủ, của tỉnh; thông tin nhanh về tình hình kinh tế - xã hội nói chung và tình hình dịch bệnh COVID-19 trên địa bàn tỉnh để người dân có thể nắm bắt thông tin kịp thời.

Đối với tiện ích an sinh xã hội, sau khi truy cập ứng dụng, người dân có thể vào mục An sinh xã hội đăng ký nhận hỗ trợ, tra cứu trợ cấp, xem danh sách được phê duyệt gói hỗ trợ người lao động và người sử dụng lao động gặp khó khăn do đại dịch COVID-19.

Ngoài ra, ứng dụng Tây Ninh Smart còn có chức năng phản ánh hiện trường. Với chức năng này, người dân có thể gửi phản ánh, kiến nghị liên quan đến các vấn đề như đăng ký tiêm vắc-xin ngừa COVID-19, dịch bệnh, trợ cấp người lao động tự do - hộ kinh doanh, hạ tầng đô thị, vệ sinh môi trường, hạ tầng viễn thông, dịch vụ hành chính công, an ninh trật tự, trật tự đô thị, vi phạm giao thông, vi phạm pháp luật, đầu tư, kinh doanh, khởi nghiệp... Toàn bộ những phản ánh của người dân sẽ được chuyển đến cơ quan, đơn vị phụ trách để xử lý. Trong trường hợp kết quả xử lý chưa thỏa đáng, người dân có thể trao đổi, yêu cầu làm rõ về kết quả xử lý của cơ quan Nhà nước và đánh giá mức độ hài lòng về kết quả xử lý.

Đặc biệt, nhằm giải đáp những thắc mắc của người dân, ứng dụng cũng có mục Hỏi đáp trực tuyến. Ban Quản trị hệ thống sẽ tiếp nhận câu hỏi và hỗ trợ giải đáp các thông tin và cung cấp số điện thoại đường dây nóng của chính quyền các xã, phường, thị trấn, các huyện, thị xã, thành phố để người dân thuận tiện liên hệ trao đổi thông tin.

Sau một thời gian triển khai, ứng dụng cũng đã phát huy hiệu quả, nhất là trong việc cung cấp thông tin từ chính quyền cho người dân; lượng tương tác trong các mục “Hỏi đáp trực tuyến”,

“Phản ánh hiện trường” cũng tương đối cao. Đặc biệt, trong thời điểm dịch COVID-19 diễn biến phức tạp, người dân, tổ chức và DN cần được hỗ trợ và tiếp cận thông tin một cách nhanh chóng, chính xác, Tây Ninh Smart đã cho thấy vai trò quan trọng của mình, hỗ trợ hiệu quả cho công tác phòng chống dịch.

Tính đến giữa tháng 6/2022, trên địa bàn tỉnh đã có 74.853 tài khoản đăng ký trên ứng dụng Tây Ninh Smart; tổng số phản ánh, kiến nghị là 1.501 (đã xử lý 1.097 phản ánh, đang xử lý 404 phản ánh); 84% câu hỏi đã được phản hồi đúng thời gian theo quy định. [1]

Thái Nguyên ID – Nền tảng công dân số đầu tiên của tỉnh Thái Nguyên

Thái Nguyên ID là nền tảng công dân số đầu tiên được xây dựng dành riêng cho tỉnh Thái Nguyên với mục tiêu thu hẹp khoảng cách số, đưa dịch vụ hành chính công của tỉnh tới người dân thông qua thiết bị di động. Đây là bước đi chiến lược trên con đường xây dựng và phát triển trụ cột xã hội số nhằm tạo ra không gian số an toàn, thuận tiện giúp nâng cao chất lượng cuộc sống cho mọi người dân trên địa bàn tỉnh.

Thái Nguyên ID được ứng dụng trên nền tảng di động, hỗ trợ tích cực vào việc định danh chính xác từng người dân trên không gian số, đơn giản hóa và thuận tiện trong việc thực hiện các dịch vụ công một cửa, là “cánh tay nối dài” giúp tăng cường sự tương tác giữa chính quyền và người dân, từ đó, kịp thời nắm bắt các vấn đề xã hội và nhu cầu an sinh trên địa bàn.

Với nền tảng công nghệ định danh điện tử eKYC, Thái Nguyên ID tích hợp nhiều chức năng như: Kiểm tra, đối chiếu thông tin cá nhân tức thì với cơ sở dữ liệu tập trung; nhận diện người dùng bằng trí tuệ nhân tạo. Ứng dụng trực tiếp hỗ trợ người dân trong vấn đề tìm kiếm việc làm trực tuyến; đăng tin và tìm nhà cho thuê; theo dõi việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến; cập nhật tin tức đời sống - xã hội, trong đó có các tin tức y tế liên quan

đến dịch bệnh COVID-19; mua bán, rao vặt và nhận các ưu đãi mới nhất.

Bên cạnh đó, Thái Nguyên ID còn cung cấp một chức năng quan trọng là bản đồ nguồn nhân lực tỉnh Thái Nguyên. Đây sẽ là “bức tranh” tổng thể về nguồn nhân lực và giải đáp được các vấn đề như: Tuyển dụng lao động, tuyển dụng học nghề, hướng nghiệp và tư vấn cho các DN về nguồn nhân lực. Với 95% người dân đang sử dụng điện thoại thông minh, thiết bị thông minh, Thái Nguyên ID sẽ là ứng dụng tạo tiền đề xây dựng công dân số, làm hạt nhân cho nền tảng xã hội số tỉnh Thái Nguyên.

Sau hơn nửa năm triển khai, ứng dụng Thái Nguyên ID đã khẳng định được là kênh kết nối quan trọng giữa người dân, DN và chính quyền địa phương. Theo số liệu thống kê trên hệ thống cho đến tháng 5/2022, tổng số cài đặt ứng dụng là 62.187 lượt; số thông tin đã đăng tải trên các chuyên mục: Rao vặt là 8.143 tin, thuê nhà là 2.835 tin, tuyển dụng là 2.835 tin và phản ánh hiện trường là 24 tin... [2]

Trong các tính năng dịch vụ hành chính công, việc làm, hồ sơ việc làm, rao vặt, khuyến mại giảm giá, đặt xe, nhắn tin, quét mã QR, thì tính năng thuê nhà được người dùng truy cập nhiều nhất.

CDS phải lấy người dân và DN làm trung tâm, chủ thể, mục tiêu, động lực

Mặc dù các địa phương có điều kiện tự nhiên, kinh tế - xã hội khác nhau, tiến trình CDS cũng không đồng đều, nhưng điểm chung trong sự thành công bước đầu của

các địa phương này là đều lấy người dân và DN là trung tâm của CDS.

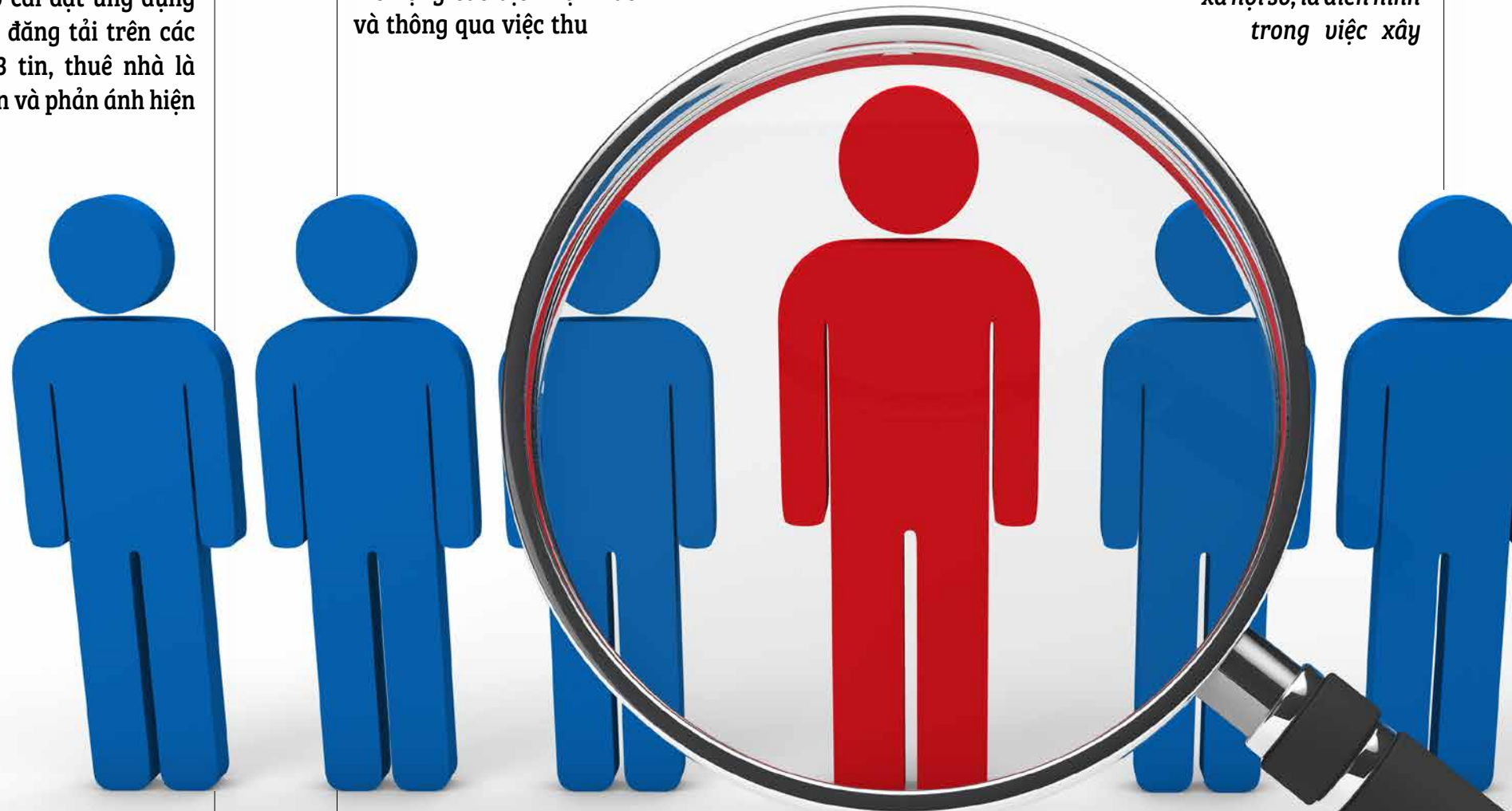
Hue-S với hàm lượng CNTT (AI, Big data, IoT...) chưa nhiều, chủ yếu sử dụng dữ liệu số được thu thập và triển khai trên nền tảng thống nhất và bởi một quy trình số được chuẩn hóa ngay từ đầu, song vẫn thu hút được lượng lớn người dân trong tỉnh và cả số lượng không nhỏ người dân ngoài tỉnh cài đặt và truy cập. Đó là vì, tất cả các dịch vụ được triển khai trên nền tảng Hue-S không phải những dịch vụ cao siêu mà là 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, DN 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 hơn với thực tiễn.

Có thể nói, việc triển khai thành công nền tảng Hue-S có một phần không nhỏ trong việc tôn trọng và lắng nghe ý kiến góp ý của người dân, căn cứ trên nhu cầu của người dân mong muốn có các ứng dụng phục vụ trong hệ sinh thái, hệ thống các dịch vụ đô thị thông minh mà Hue-S mang sứ mệnh phải hoàn thiện và đáp ứng các nhu cầu này. Thông qua Hue-S và các chức năng góp ý, đội ngũ kỹ thuật không chỉ hoàn thiện về mặt ứng dụng, mà các dịch vụ đang được triển khai cũng hoàn thiện hơn để nhằm đáp ứng được những mong mỏi của người dân.

“Hue-S là một nền tảng xã hội số, là điển hình trong việc xây





đụng chính quyền thân thiện, hiện đại, vì nhân dân phục vụ. Thông qua Hue-S, khi đã xây dựng được lòng tin của người dân, không chỉ những vấn đề tồn tại trong xã hội được giải quyết một cách rõ ràng mà còn nhận được sự chia sẻ, thông cảm của người dân đối với các vấn đề bất cập trong xã hội”, Phó Bí thư Thường trực Tỉnh ủy Thừa Thiên Huế Phan Ngọc Thọ khẳng định về vai trò của Hue-S tại Hội nghị sơ kết 3 năm triển khai hệ thống.

Hay đối với tỉnh Tây Ninh, ngay từ đầu tỉnh đã xác định CDS lấy người dân làm trung tâm là yêu cầu bắt buộc. Các ứng dụng phục vụ người dân thì phải cung cấp những gì người dân cần, chứ không phải chỉ cung cấp những gì chính quyền có như thủ tục hành chính, tin tức chính quyền,... có như vậy thì người dân mới hưởng ứng và sử dụng nhiều.

Bên cạnh việc đặt người dân vào trung tâm của quá trình CDS, Tây Ninh cũng ưu tiên thực hiện việc đơn giản hóa các quy trình hoạt động để tạo điều kiện làm việc hiệu quả nhất cho các CBCCVC. Do đó, ngay từ đầu Tây Ninh đã xác định là chỉ làm một ứng dụng dùng chung cho cả CBCCVC và người dân, DN. Sau một thời gian triển khai, ứng dụng này đã cho thấy vai trò quan trọng của mình trong việc phục vụ người dân và DN, nâng cao hiệu quả hoạt động của CBCCVC, hỗ trợ hiệu quả cho công tác phòng chống, dịch tại địa phương.

Trong khi đó, ứng dụng Thái Nguyên ID cũng xác định lấy người lao động là chủ thể trung tâm, nhằm hỗ trợ tối đa cho người lao động, dù là bất kỳ ai, đến từ bất cứ đâu, khi muốn tìm kiếm công việc hay bắt đầu cuộc sống tại Thái Nguyên cũng có thể an tâm vì mọi tiện ích cơ bản nhất đều đã có sẵn trên ứng dụng. Trong quá trình triển khai, tỉnh Thái Nguyên luôn tiếp nhận phản ánh của người dùng, từ đó cải thiện và cập nhật để tạo ra một ứng dụng thông minh và thuận tiện nhất.

Thái Nguyên ID cung cấp những chức năng phục vụ nhu cầu thiết yếu trong cuộc sống hàng ngày

của người lao động, của người dân trên địa bàn tỉnh, thể hiện tinh thần CDS của tỉnh Thái Nguyên, người dân là trên hết và trước hết.

Thái Nguyên ID là ứng dụng điển hình cho việc hiện thực hóa mục tiêu “ *cơ quan Nhà nước cung cấp dịch vụ mới trên nguyên tắc đảm bảo chất lượng dịch vụ, giảm chi phí, tăng năng suất lao động một cách chủ động, kịp thời đáp ứng nhu cầu xã hội*” trong Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030 được phê duyệt tại Quyết định số 942/QĐ-TTg ngày 15/6/2021 của Thủ tướng Chính phủ.

Để thực hiện CDS thành công, mỗi địa phương sẽ có những cách tiếp cận khác nhau để phù hợp với từng điều kiện hoàn cảnh của địa phương đó. Tuy nhiên, thực tiễn cho thấy với bất kỳ cách tiếp cận nào, muốn thành công thì đích của CDS phải hướng tới kết quả cụ thể, thực chất, người dân và DN phải là trung tâm.

Như Thủ tướng Chính phủ Phạm Minh Chính, Chủ tịch Ủy ban Quốc gia về CDS cũng đã từng khẳng định vai trò trung tâm của người dân, DN trong CDS tại Diễn đàn Quốc gia phát triển DN công nghệ số lần thứ 3 chiều ngày 11/12/2021: CDS tác động tới tất cả mọi người dân, nên cần cách tiếp cận toàn dân, lấy người dân và DN là trung tâm, chủ thể, mục tiêu và động lực. Chính sách CDS phải hướng đến người dân và DN.

“CDS cần phát huy mạnh mẽ tinh thần tự lực, tự cường, làm lợi thiết thực cho người dân, tham gia giải quyết những vấn đề lớn của đất nước, góp phần thực hiện mục tiêu cuối cùng là nhân dân ngày càng ấm no, hạnh phúc, đất nước ngày càng hùng cường, thịnh vượng”, Thủ tướng khẳng định. ■ THÔNG TIN & THUYẾT TRÌNH

Tài liệu tham khảo:

1. <https://tcnn.vn/news/detail/54804/Tay-Ninh-Nang-cao-trach-nhiem-nguoi-dung-dau-cap-uy-chinh-quyen-trong-lanh-dao-chi-dao-trien-khai-nhiem-vu-CCHC.html>
2. <https://baothainguyen.vn/tin-tuc/phong-van-doi-thoai/thainguyen-id-kenh-ket-noi-quan-trong-giua-nguoi-dan-doanh-nghiep-va-chinh-quyen-300839-46237.html>