

CÁC TỈNH, THÀNH ĐÔNG NAM BỘ TRONG XÂY DỰNG CHÍNH QUYỀN SỐ – VAI TRÒ CỦA LỰC LƯỢNG CHUYÊN VIÊN (Nghiên cứu trường hợp TP. Hồ Chí Minh, Bình Dương, Đồng Nai)

NGUYỄN THỊ LUYỆN*

Chuyển đổi số xây dựng chính quyền số để hội nhập và phát triển là tất yếu trong thời đại Cách mạng công nghiệp lần thứ tư khi trí tuệ nhân tạo và điện toán đám mây không còn xa lạ với nhân loại. Để thích ứng bối cảnh, từ Trung ương đến các tỉnh, thành địa phương Việt Nam đang nỗ lực triển khai Chương trình chuyển đổi số quốc gia và bước đầu có kết quả nhất định. Từ nguồn tư liệu và qua khảo sát tại các tỉnh, thành Đông Nam Bộ, bài viết khái quát đôi nét về kết quả xây dựng chính quyền số của các địa phương này cùng vai trò của lực lượng chuyên viên trẻ – chủ thể quan trọng trong tham gia thực hiện xây dựng chính quyền số tại địa phương, trên cơ sở đó khuyến nghị giải pháp nhằm phát huy vai trò của lực lượng chuyên viên ‘xung kích’ hướng tới thành công trong xây dựng chính quyền số và Chương trình chuyển đổi số quốc gia.

Từ khóa: Đông Nam Bộ, Việt Nam, chính quyền số, Đoàn Thanh niên, chuyên viên

Nhận bài ngày: 02/3/2024; đưa vào biên tập: 05/3/2024; phản biện: 12/3/2024; duyệt đăng: 10/4/2024

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Đông Nam Bộ là vùng dân số đông, kinh tế phát triển. TPHCM, Bình Dương, Đồng Nai và Bà Rịa - Vũng Tàu là tứ giác kinh tế trọng điểm, có vai trò quan trọng đối với tốc độ phát triển kinh tế và xã hội Việt Nam. Thực hiện chiến lược chuyển đổi số xây dựng chính quyền số, Đông Nam Bộ đã có bước chuyển rõ nét thúc đẩy Chương trình chuyển đổi số quốc gia,

góp phần phát triển kinh tế - xã hội địa phương và đất nước. Với vai trò chủ thể, công chức, viên chức và người lao động trong cơ quan nhà nước đã có những đóng góp trực tiếp trong quá trình xây dựng chính quyền số tại địa phương. Từ nguồn dữ liệu thứ cấp và sơ cấp, bài viết khái lược đôi nét về xây dựng chính quyền số tại TPHCM, Bình Dương, Đồng Nai và phân tích vai trò của chuyên viên phụ trách công tác Đoàn Thanh niên – lực lượng công chức, viên chức trẻ, giữ vai trò chủ chốt trong tham gia, thực hiện chuyển đổi số xây dựng chính quyền

* Viện Khoa học xã hội vùng Nam Bộ, Viện Hàn lâm Khoa học xã hội Việt Nam.

số tại địa phương. Trên cơ sở đó đề xuất khuyến nghị nhằm phát huy vai trò của lực lượng chuyên viên “xung kích” tại TPHCM, Bình Dương, Đồng Nai trong chuyển đổi số xây dựng chính quyền số.

2. DỮ LIỆU VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Bài viết dựa trên tư liệu, báo cáo của địa phương và kết quả khảo sát bằng bảng hỏi kết hợp phỏng vấn sâu thực hiện từ tháng 7 đến tháng 10/2023⁽¹⁾. Đối tượng khảo sát gồm 360 chuyên

viên phụ trách công tác Đoàn Thanh niên (gọi tắt là “chuyên viên”), có tỷ lệ ngang nhau thuộc Thành đoàn TPHCM, Tỉnh đoàn Bình Dương và Tỉnh đoàn Đồng Nai, trong đó 49,7% nữ (179 chuyên viên) và 50,3% nam (181 chuyên viên) (Bảng 1); phương pháp chọn mẫu thuận tiện có phân cấp theo đơn vị hành chính (cấp phường/xã: 53,6%; quận/huyện: 34,7%; tỉnh/thành phố: 11,7%). Chuyên viên được khảo sát trong độ tuổi từ 21 đến 39 tuổi, thâm niên công tác từ 1 năm đến 16 năm.

Bảng 1. Cơ cấu giới tính người cung cấp thông tin chia theo tỉnh, thành khảo sát

	TPHCM		Bình Dương		Đồng Nai		Tổng cộng	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Nam	60	50,0	51	42,5	70	58,3	181	50,3
Nữ	60	50,0	69	57,5	50	41,7	179	49,7
Tổng	120	100,0	120	100,0	120	100,0	360	100,0

Nguồn: Tổng hợp kết quả khảo sát năm 2023.

Dựa trên cơ sở lý thuyết vai trò và bộ chỉ số Trụ cột chính quyền số (bộ chỉ số chuyển đổi số (DTI) cấp tỉnh - theo Quyết định số 922/QĐ-BTTTT ngày 20/5/2022 của Bộ Thông tin và Truyền thông), nội dung khảo sát về vai trò của chuyên viên được xác định qua các tiêu chí tham mưu/tham gia tổ chức thực hiện chương trình chuyển đổi số của địa phương từ xây dựng kế hoạch, tổ chức thực hiện, đảm bảo an toàn thông tin. Nghiên cứu vận dụng thang đo Likert 5 mức độ (1: rất thấp; 2: thấp; 3: trung bình; 4: cao; 5: rất cao) để đo lường mức độ tham mưu/tham gia tổ chức thực hiện của chuyên viên qua từng tiêu chí. Cùng

với đó, 30 cuộc phỏng vấn sâu các chuyên viên, mỗi địa phương 10 chuyên viên được chọn ngẫu nhiên.

3. THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH, BÌNH DƯƠNG VÀ ĐỒNG NAI THỰC HIỆN CHUYỂN ĐỔI SỐ XÂY DỰNG CHÍNH QUYỀN SỐ

TPHCM, Bình Dương, Đồng Nai có vị trí địa - kinh tế - chính trị quan trọng của Đông Nam Bộ. Trong bối cảnh chuyển đổi số quốc gia, ba tỉnh, thành có vai trò không nhỏ trong xây dựng chiến lược và tổ chức triển khai, thực hiện phù hợp với đặc thù để đạt được mục tiêu xây dựng chính quyền số địa phương và chuyển đổi số quốc gia.

TPHCM thực hiện chuyển đổi số xây dựng chính quyền số

Triển khai “Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”, TPHCM có chiến lược với hệ thống giải pháp đồng bộ (về nhận thức số; chính sách về chuyển đổi số; phát triển hạ tầng số; dữ liệu số; xây dựng chính quyền số; đảm bảo an toàn thông tin) trong tổ chức thực hiện (Sở Thông tin và Truyền thông TPHCM, 2024).

Về giải pháp nâng cao nhận thức về chuyển đổi số xây dựng chính quyền số và phát triển ‘nhân lực số’. Song song với tuyên truyền, phổ biến thì vận động chính quyền và nhân dân hiểu và thực hiện với nhiều hình thức được triển khai (tổ chức hội thảo, hội nghị; chuỗi hoạt động hưởng ứng ngày chuyển đổi số quốc gia; tổ chức triển lãm, truyền thông, xuất bản, hội thi,...). TPHCM tập trung đào tạo nguồn ‘nhân lực số’ (tổ chức 45 lớp bồi dưỡng kiến thức cơ bản về chuyển đổi số cho hơn 2.000 cán bộ, công chức; triển khai tổ chức tập huấn, bồi dưỡng kiến thức về chuyển đổi số và triển khai thực hiện Đề án 06⁽²⁾).

Về hoàn thiện chính sách, quy định về chuyển đổi số. Thành phố đã ban hành các chương trình, kế hoạch ‘hành động’ trên cơ sở chương trình quốc gia gắn với đặc thù Thành phố; xây dựng Bộ chỉ số đánh giá Chuyển đổi số; nghiên cứu thành lập Trung tâm Chuyển đổi số...

Về phát triển hạ tầng số. TPHCM đã và đang triển khai Kế hoạch phát triển

hạ tầng số (giai đoạn 2020 - 2030) và Kế hoạch triển khai đề án “Phát triển hạ tầng viễn thông và Kế hoạch phát triển hạ tầng số tại TPHCM giai đoạn 2020 - 2030” giai đoạn 2023 - 2025. Hiện tại, Trung tâm Dữ liệu và hạ tầng điện toán đám mây đảm bảo năng lực, tài nguyên, an toàn, an ninh thông tin cho toàn bộ hệ thống thông tin chính quyền điện tử. Hệ thống mạng băng thông rộng thực hiện kết nối thông suốt từ Ủy ban nhân dân TPHCM đến sở, ban, ngành, quận, huyện, thành phố Thủ Đức, phường, xã, thị trấn, các tổng công ty và các đơn vị trực thuộc; hệ thống hạ tầng công nghệ thông tin của các cơ quan nhà nước sở, ban, ngành, quận, huyện được đảm bảo đáp ứng yêu cầu công tác; 100% xã, phường trên địa bàn TPHCM có mạng lưới và dịch vụ truy cập internet băng rộng; hạ tầng trạm thông tin di động 3G, 4G và hạ tầng di động 3G, 4G đều được phủ khắp (100%), không có vùng lùm sóng hoặc chưa đảm bảo chất lượng. Cùng với đó, Thành phố đang phát triển hạ tầng kết nối mạng internet vạn vật (IoT), vận hành mạng lưới camera giám sát phục vụ giao thông, an ninh trật tự với trên 10.000 camera; ứng dụng IoT phục vụ cảnh báo trong quản lý môi trường, khí hậu; thực hiện Chương trình hỗ trợ smartphone cho các hộ nghèo từ nguồn xã hội hóa.

Về phát triển dữ liệu số. Thành phố đang tổ chức triển khai Chiến lược quản trị dữ liệu, tập trung vào 3 nhóm: Nhóm dữ liệu về người dân; Nhóm dữ

liệu hành chính, hộ tịch, y tế, giáo dục, an sinh; Nhóm dữ liệu tài chính - doanh nghiệp. Cổng dữ liệu tại địa chỉ <https://data.hochiminhcity.gov.vn/> thực hiện chia sẻ dữ liệu cho các sở, ban, ngành, quận, huyện khai thác và sử dụng về: Dữ liệu văn bản điện tử; Thông tin doanh nghiệp; Hộ kinh doanh cá thể; Thông tin giao dịch đảm bảo; Thông tin đăng ký quyền sử dụng nhà ở, đất ở; Cơ sở khám chữa bệnh; Chứng chỉ hành nghề y; Cơ sở giáo dục; Dịch vụ giáo dục; Dự án đầu tư nước ngoài; Dự án đầu tư công; Thông tin giá thị trường của một số mặt hàng thiết yếu. Song song đó, Kiến trúc Chính quyền điện tử Thành phố được cập nhật; Nền tảng số hóa của Thành phố phục vụ cho công tác số hóa, quản lý, lưu trữ tập trung của các đơn vị thành phố được triển khai và dự kiến vận hành trong quý I/2024.

Về xây dựng chính quyền số. Thành phố phát triển các ứng dụng, dịch vụ công nghệ thông tin phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành của các cơ quan Nhà nước; phục vụ người dân và doanh nghiệp. Theo báo cáo của Sở Thông tin và Truyền thông (2024), hiện nay giải pháp thực hiện kết nối giữa Hệ thống thông tin chuyên ngành với đơn vị và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính đang dần hoàn chỉnh, dự kiến hoàn tất trong quý I/2024; đang hoàn chỉnh chuyển đổi Hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến của các đơn vị sang Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của TPHCM; đang triển khai

Bản đồ thực thi thể chế tại địa chỉ <https://bandotheche.hochiminhcity.gov.vn/> nhằm công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến của sở, ban ngành và Ủy ban nhân dân quận, huyện, thành phố Thủ Đức.

Về bảo đảm an toàn, an ninh mạng. Thành phố triển khai bảo đảm an toàn thông tin cho các hệ thống thông tin theo mô hình 4 lớp và kết nối Trung tâm dữ liệu thành phố với hệ thống giám sát quốc gia; nâng cấp hệ thống phòng chống mã độc tập trung cho 69 cơ quan, đơn vị trên địa bàn Thành phố với số lượng thiết bị đầu cuối được bảo vệ là 12.461 thiết bị.

Năm 2022, TPHCM xếp thứ 54/147 trong một số các thành phố tiêu biểu trên thế giới theo bảng xếp hạng về chính quyền điện tử của Liên Hợp Quốc. TPHCM là một trong 5 địa phương đứng đầu và liên tiếp tăng hạng về chỉ số chuyển đổi số (Ủy ban nhân dân TPHCM, 2023).

Bình Dương thực hiện chuyển đổi số xây dựng chính quyền số

Để triển khai, thúc đẩy chuyển đổi số, Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Dương đã ban hành nhiều quyết định, kế hoạch (trên 11 văn bản), trên cơ sở đó chuyển đổi số đi vào thực tiễn tổ chức và hoạt động của tỉnh trong những năm qua. Cụ thể:

Đầu tư hạ tầng, nền tảng số và đảm bảo an toàn thông tin. Tỉnh đã đầu tư hạ tầng số với độ phủ cáp quang tới thôn, ấp; 100% xã có mạng truyền số

liệu chuyên dùng; 3.666 trạm BTS phát sóng 4G phủ 100% toàn tỉnh phục vụ 4 triệu thuê bao (3,2 triệu có sử dụng data, đạt 85,45%, đứng thứ 5 toàn quốc). Tỉnh đã xây dựng Trung tâm Dữ liệu cung cấp dịch vụ cho chuyển đổi số và đô thị thông minh của tỉnh với 7 nền tảng khai thác vận hành; thành lập Trung tâm Giám sát, điều hành thông minh kết nối dữ liệu với 3 bộ ngành Trung ương, 17/18 sở, ngành, 4/6 cơ quan ngành dọc tại tỉnh với 15 nhóm chỉ số điều hành cập nhật theo ngày, tuần, tháng, 12 nhóm chỉ số cập nhật theo quý, năm; triển khai 9/9 IOC cấp huyện, phân quyền sử dụng cho 91/91 Ủy ban nhân dân cấp xã; triển khai ứng dụng Chính quyền số Bình Dương, Cổng dữ liệu mở và ban hành Danh mục dữ liệu mở của tỉnh. Cùng với đó, tỉnh đã tổ chức lớp đào tạo kỹ năng an toàn thông tin CEH V12 cho 59 thành viên Đội Ứng cứu sự cố an toàn thông tin mạng tỉnh; triển khai 12 khóa bồi dưỡng về chuyển đổi số của Bộ Thông tin và Truyền thông cho các cơ quan, đơn vị; thẩm định, phê duyệt 10 hồ sơ đề xuất cấp độ an toàn thông tin cho các cơ quan, đơn vị (Sở Thông tin và Truyền thông Bình Dương, 2024).

Phát triển các ứng dụng, dịch vụ công nghệ thông tin phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành của các cơ quan nhà nước. Theo Ủy ban nhân dân tỉnh: “100% hồ sơ hành chính xử lý trên môi trường mạng; 1,2 triệu dân đã kích hoạt tài khoản định danh mức 2; đã phối hợp số hóa, so khớp 931.00

trường hợp dữ liệu hộ tịch khi thực hiện Đề án 06; 70% đối tượng an sinh xã hội (30.674 đối tượng) được chi trả qua tài khoản. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh cung cấp 1.352/1.886 thủ tục hành chính trực tuyến. Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến đạt 76%, eForm đã triển khai đạt 62%. Một số chỉ tiêu về đô thị thông minh đã được đưa vào thực hiện song song chỉ tiêu kinh tế xã hội trong nghị quyết đại hội Đảng bộ tỉnh” (Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Dương, 2023).

Báo cáo gần đây của Sở Thông tin và Truyền thông Bình Dương (2024), tỉnh đã xây dựng Bộ chỉ số chuyển đổi số cấp tỉnh; ban hành Khung Kiến trúc Chính quyền điện tử của tỉnh phiên bản 3.0, hướng tới Chính quyền số; triển khai sử dụng phần mềm Office 365. Tỉnh đã hoàn thành nâng cấp hệ thống lưu trữ của Trung tâm Dữ liệu tỉnh; hoàn thành cập nhật mã định danh điện tử; cấu hình, cập nhật thiết kế 100% eForm và cập nhật quy trình điện tử lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, đồng bộ Cổng dịch vụ công quốc gia; triển khai thí điểm dịch vụ chứng thực bản sao điện tử từ bản chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Đồng Nai thực hiện chuyển đổi số xây dựng chính quyền số

Qua báo cáo về thực hiện chuyển đổi số xây dựng chính quyền số của Tỉnh ủy Đồng Nai cho thấy, đến cuối năm 2023, Đồng Nai đã có chiến lược và triển khai mạnh mẽ xây dựng chính

quyền số tại địa phương, đặc biệt chú trọng đầu tư về hạ tầng số, phát triển nền tảng số, đảm bảo an toàn thông tin và xây dựng mô hình triển khai chính quyền số từ đơn vị cơ sở cấp phường xã. Cụ thể:

Về hạ tầng số. Hạ tầng viễn thông cố định băng thông rộng cáp quang đã được thiết lập đến 100% các ấp/tổ dân phố trên địa bàn tỉnh, đáp ứng nhu cầu kết nối internet tốc độ cao tới các ấp/làng, trường học, bệnh viện, trung tâm cộng đồng trên toàn tỉnh. Đối với hạ tầng viễn thông di động, trên toàn tỉnh có khoảng 3.520 trạm thu phát sóng thông tin di động 3G/4G/5G, phủ sóng đến 100% khu dân cư đảm bảo thông tin liên lạc cho người dân và chính quyền phục vụ hoạt động kinh tế - xã hội của địa phương. Hạ tầng internet băng thông rộng được phủ sóng tới 100% xã, huyện trên địa bàn tỉnh. Khoảng 86% dân số của tỉnh có điện thoại thông minh.

Về phát triển dữ liệu số. Danh mục cơ sở dữ liệu dùng chung được tỉnh ban hành theo Quyết định số 901/QĐ-UBND ngày 13/4/2022. Trên cơ sở đó, cơ sở dữ liệu về công dân, nhân khẩu, đất đai, công chức đã được xác lập và bắt đầu đi vào khai thác, sử dụng một số dữ liệu trong cung cấp dịch vụ số (như hộ khẩu, hóa đơn điện tử,...); thu thập, cập nhật dữ liệu dân cư (3.103.499/3.118.174 nhân khẩu) đăng ký thường trú trên địa bàn tỉnh. Đồng thời cơ sở dữ liệu hạ tầng (đất đai, xây dựng, giao thông) trên nền

tảng GIS bước đầu đang được xác lập.

Về phát triển nền tảng số. Tỉnh hoàn thiện Nền tảng tích hợp chia sẻ dữ liệu (LGSP) tỉnh theo tiêu chuẩn, quy chuẩn của Bộ Thông tin và Truyền thông, kết nối với Trục liên thông quốc gia (NGSP). Đồng thời triển khai Hệ thống thông tin báo cáo tỉnh Đồng Nai kết nối, tích hợp chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ; Trung tâm Giám sát và điều hành thông minh tỉnh (IOC) Đồng Nai; hệ thống quản lý văn bản của tỉnh với hệ thống quản lý văn bản của Văn phòng Chính phủ; kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa hệ thống thông tin Một cửa điện tử, Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Đồng Nai với Cổng Dịch vụ công Quốc gia; hoàn thiện, quản lý vận hành phần mềm Một cửa điện tử của tỉnh, Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh; rà soát, hiệu chỉnh các chức năng kỹ thuật, kết nối tích hợp theo văn bản chỉ đạo của bộ, ngành và Ủy ban nhân dân tỉnh.

Cùng với đó, tỉnh triển khai thí điểm Ứng dụng công dân số tỉnh Đồng Nai theo Kế hoạch số 137/KH-UBND (ngày 13/6/2022). Trong đó, hoàn thành thiết kế cài đặt cấu hình, đưa ứng dụng lên chợ AppStore, CH play thu thập, kết nối dữ liệu giai đoạn 1, 2 tại 12 đơn vị trong tỉnh và 6 cơ quan Trung ương gồm: phiên bản dành cho người dân (thuê nhà, thông tin khuyến mãi, dịch vụ ăn uống, du lịch, giải trí, việc làm, điện, nước, giáo dục, rao vặt, hoạt động xe buýt, bảo hiểm xã hội,

tin tức, dịch vụ công, ý kiến phản ánh...), phiên bản dành cho doanh nghiệp (dịch vụ công, diễn đàn doanh nghiệp, thông tin sản phẩm doanh nghiệp...). Nền tảng số - Ứng dụng “Đồng Nai CDS” được tỉnh tổ chức và đưa vào ứng dụng chính thức vào ngày 20/3/2023.

Về an toàn an ninh mạng. Để bảo đảm an toàn thông tin (4 lớp) theo Chỉ thị số 14/CT-TTg (ngày 17/6/2019) của Thủ tướng Chính phủ, tỉnh chỉ đạo Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp với Công an tỉnh, Cục A05, A06, C06 Bộ Công an thực hiện kiểm tra, đánh giá an toàn an ninh mạng, an toàn thông tin đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh phục vụ kết nối, khai thác cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư (Tỉnh ủy Đồng Nai, 2023).

Bảng 2. Xếp hạng chuyển đổi số xây dựng chính quyền số của TPHCM, Bình Dương, Đồng Nai năm 2022

Chỉ số xếp hạng (DTI)	TPHCM	Bình Dương	Đồng Nai
Nhận thức số	35	1	44
Thế chế số	1	15	35
Hạ tầng số	1	9	17
Nhân lực số	25	9	42
An toàn thông tin mạng	17	41	33
Chuyển đổi số	2	22	43
Chính quyền số	2	8	45

Nguồn: Tác giả tổng hợp ngày 27/2/2024⁽³⁾.

Theo Đánh giá xếp hạng quốc gia về Chuyển đổi số (DTI) đối với các tỉnh, thành trong cả nước, năm 2022

TPHCM, Bình Dương, Đồng Nai lần lượt có vị trí xếp hạng 02 - 22 - 43 (Bảng 2). TPHCM đang giữ vị trí nhóm đầu trong 61 tỉnh, thành; vượt trội so với Bình Dương và Đồng Nai trong tổ chức và triển khai chuyển đổi số trong năm qua.

4. CHUYÊN VIÊN PHỤ TRÁCH CÔNG TÁC ĐOÀN THANH NIÊN TRONG XÂY DỰNG CHÍNH QUYỀN SỐ TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH, BÌNH DƯƠNG VÀ ĐỒNG NAI QUA KHẢO SÁT

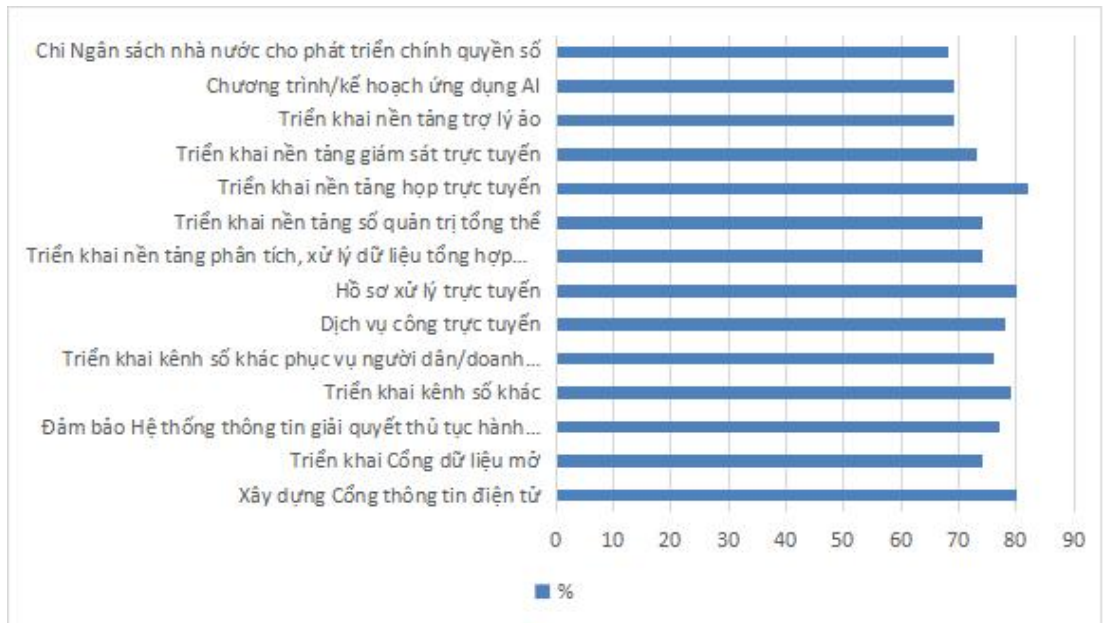
4.1. Tình hình chuyên viên có điều kiện trực tiếp tham mưu/tham gia chương trình chuyển đổi số, xây dựng chính quyền số qua khảo sát

Chuyển đổi số gắn liền với công nghệ thông tin và tư duy số. Lực lượng trẻ có lợi thế đặc biệt trong cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư với khả năng ứng dụng và vận hành quy trình quản trị số. Chuyên viên phụ trách công tác Đoàn Thanh niên tại TPHCM, Bình Dương và Đồng Nai qua khảo sát là lực lượng trẻ, nhiệt huyết, thích ứng nhanh với công nghệ thông tin, đây được xem là lực lượng xung kích trong thực hiện chương trình chuyển đổi số của đơn vị, địa phương. Biểu đồ 1 cho thấy, tỷ lệ chuyên viên có điều kiện tham gia trực tiếp xây dựng chính quyền số xuất phát từ vị trí việc làm và công tác phụ trách khoảng từ 68% đến 82%. Trong đó, Triển khai nền tảng hợp trực tuyến là phổ biến (81,9%), tiếp đến là Hồ sơ xử lý trực tuyến (80,2%), Xây dựng cổng thông tin điện tử (79,7%), và ít phổ biến nhất

là liên quan đến công tác Chi ngân sách nhà nước cho chính quyền số (68%), nhóm công tác liên quan đến Triển khai nền tảng giám sát trực tuyến, nền tảng trợ lý ảo và Chương

trình/kế hoạch ứng dụng AI cũng có mức độ tham gia thấp, từ 69,1% đến 72,5% (Biểu đồ 1) do các hạng mục công tác này đòi hỏi chuyên môn sâu về công nghệ thông tin và AI.

Biểu đồ 1. Tỷ lệ chuyên viên trực tiếp tham mưu/tham gia hoạt động xây dựng chính quyền số



Nguồn: Tổng hợp từ kết quả khảo sát năm 2023.

Kết quả khảo sát cũng cho thấy, với vị trí công tác khác nhau, liên quan trực tiếp hay gián tiếp thì hầu hết chuyên viên đều được đào tạo, bồi dưỡng tập huấn về chuyển đổi số (98,6%), chuyên viên hiểu về chuyển đổi số cũng như sự cần thiết phải chuyển đổi số, xây dựng chính quyền số, đồng thời có kiến thức và kỹ năng số (87,2%).

4.2. Mức độ tham gia, thực hiện xây dựng chính quyền số của chuyên viên

Theo kết quả khảo sát (Bảng 3), chuyên viên tham mưu/tham gia phối hợp thực hiện xây dựng chính quyền số từ mức trung bình đến cao và rất cao là phổ biến, tỷ lệ từ 84,8% đến

91,9%. Trong đó, nhóm các chỉ số có tỷ lệ cao nhất là Triển khai kênh số khác (91,9%), Đảm bảo hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính (91,7%) và Triển khai kênh số khác phục vụ người dân/doanh nghiệp (91,3%); tiếp đến là nhóm Triển khai nền tảng phân tích, xử lý dữ liệu tổng hợp tập trung (89,6%) và Triển khai nền tảng họp trực tuyến (89,2%); có tỷ lệ từ 87,6% đến 88,8% là nhóm Triển khai nền tảng số quản trị tổng thể (88,8%), Triển khai cổng dữ liệu mở (88,7%), Dịch vụ công trực tuyến (88,2%), Hồ sơ xử lý trực tuyến (87,9%), Xây dựng cổng thông tin điện

tử và Chi ngân sách nhà nước cho chính quyền số (cùng có tỷ lệ 87,8%), Chương trình/kế hoạch ứng dụng AI (87,6%); và nhóm có tỷ lệ thấp nhất là Triển khai nền tảng giám sát trực

tuyến (86,2%), Triển khai nền tảng trợ lý ảo (84,8%). Trong đó, mức Trung bình phổ biến ở hầu hết các tiêu chí, với tỷ lệ từ 34,6% đến 45,1%; và thấp dần về mức rất thấp và rất cao.

Bảng 3. Mức độ tham mưu/tham gia xây dựng chính quyền số của chuyên viên

STT	Tiêu chí	Trung bình		Cao		Rất cao		Mức độ (từ TB đến Rất cao)		Tổng số
		n	%	n	%	n	%	n	%	n
1	Xây dựng cổng thông tin điện tử	115	40,1	91	31,7	46	16,0	252	87,8	287
2	Triển khai cổng dữ liệu mở	103	38,7	84	31,6	49	18,4	236	88,7	266
3	Đảm bảo hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính	106	38,4	98	35,5	49	17,8	253	91,7	276
4	Triển khai kênh số khác	128	45,1	86	30,3	47	16,5	261	91,9	284
5	Triển khai kênh số khác phục vụ người dân/doanh nghiệp	116	42,2	90	32,7	45	16,4	251	91,3	275
6	Dịch vụ công trực tuyến	97	34,6	92	32,9	58	20,7	247	88,2	280
7	Hồ sơ xử lý trực tuyến	127	44,0	85	29,4	42	14,5	254	87,9	289
8	Triển khai nền tảng phân tích, xử lý dữ liệu tổng hợp tập trung	119	44,4	85	31,7	36	13,5	240	89,6	268
9	Triển khai nền tảng số quản trị tổng thể	111	41,4	87	32,5	40	14,9	238	88,8	268
10	Triển khai nền tảng họp trực tuyến	123	41,7	86	29,2	54	18,3	263	89,2	295
11	Triển khai nền tảng giám sát trực tuyến	96	36,8	82	31,4	47	18,0	225	86,2	261
12	Triển khai nền tảng trợ lý ảo	89	35,6	72	28,8	51	20,4	212	84,8	250
13	Chương trình/kế hoạch ứng dụng AI	97	39,0	73	29,3	48	19,3	218	87,6	249
14	Chi ngân sách nhà nước cho chính quyền số	103	42,1	62	25,3	50	20,4	215	87,8	245

Nguồn: Kết quả khảo sát năm 2023.

Bên cạnh tham gia, thực hiện chuyển đổi số xây dựng chính quyền số trong công tác chính trị, chuyên môn theo vị trí việc làm, chuyên viên còn thể hiện vai trò tích cực chuyển đổi số trong các hoạt động đoàn thể khác như:

giáo dục chính trị tư tưởng; hoạt động phong trào (văn hóa văn nghệ, thể dục thể thao); hoạt động xã hội, vì cộng đồng. Trong đó, Tổ công nghệ cộng đồng như một điển hình về vai trò của chuyên viên triển khai, hỗ trợ

người dân tham gia vào xây dựng chính quyền số, kinh tế số và xã hội số ở mỗi địa phương. Số liệu khảo sát cho thấy, chuyên viên tham gia ở mức trung bình đến rất cao trong tập huấn kỹ năng số cho người dân là 82,2%; hướng dẫn người dân tiếp cận, sử dụng các dịch vụ tiện ích số như dịch vụ công trực tuyến, sàn thương mại điện tử, thanh toán điện tử, các ứng dụng trên thiết bị di động là 86,9%; tập huấn kỹ năng an toàn thông tin cho người dân là 80,2%. Cùng với đó, trong công tác tuyên truyền, giáo dục thanh thiếu niên, chuyên viên tham gia tổ chức tập huấn, bồi dưỡng cho thanh thiếu niên về kiến thức, kỹ năng số; tổ chức các cuộc thi, hoạt động thúc đẩy, nâng cao nhận thức của đoàn viên thanh niên về chuyển đổi số, đổi mới sáng tạo; bồi dưỡng cho thanh thiếu niên về ý thức và kỹ năng an toàn thông tin có tỷ lệ lần lượt là 90,6% - 82,8% - 84,2%.

Phòng vấn sâu chuyên viên cho thấy mức độ tham gia xây dựng chính quyền số phụ thuộc vị trí công tác và năng lực/kỹ năng số của mỗi chuyên viên. Hầu hết các chuyên viên đều tiếp thu khá nhanh về công nghệ, tuy nhiên công tác liên quan đến thiết kế, xây dựng và quản trị nền tảng điện tử hay xây dựng chương trình/kế hoạch ứng dụng AI, an toàn thông tin... cần được đào tạo chuyên ngành về công nghệ thông tin.

Theo chuyên viên nữ với 7 năm kinh nghiệm, phụ trách công tác một cửa cấp tỉnh, “cùng với cơ sở pháp lý, máy

móc thiết bị và sự quyết tâm của lãnh đạo trong thực hiện thì chuyên viên có kiến thức và kỹ năng số rất quan trọng. Hiện phục vụ dân mới chỉ ở mức triển khai, phục vụ được, ‘mới chạm tới’ nhưng chưa ‘thân thiện’ [thuần thực]. Ngay cả bản thân em cũng thao tác còn chưa thuần thực, mặc dù hiện nay có các bộ phận – tổ cộng đồng hướng dẫn cho dân, việc tra cứu, nhận hồ sơ và trả kết quả (theo mã hồ sơ) có thể thực hiện online. Hiện tại lực lượng các em là lực lượng trẻ, trẻ nhất bên em sinh năm 99. Theo em, khó khăn nhất: con người, pháp lý, máy móc thì cũng do con người làm ra; và quan trọng là phải thuần thực về kỹ năng công nghệ thông tin, và những vị trí cần thiết rất cần được đào tạo chuyên ngành” (PVS, CV03).

Là lực lượng chính, trực tiếp tham gia quá trình chuyển đổi số xây dựng chính quyền số, chuyên viên của ba địa phương qua khảo sát hầu hết thể hiện sự nhận thức được về chiến lược quốc gia và nghiêm túc, nỗ lực thực hiện nhiệm vụ. Hầu hết các ý kiến cho rằng chuyển đổi số xây dựng chính quyền số mang lại nhiều lợi ích nhưng cũng đối diện những khó khăn, thách thức đáng kể (Biểu đồ 2).

Số liệu khảo sát năm 2023 cho thấy, trên 50% ý kiến cho rằng Hạ tầng công nghệ, nền tảng công nghệ của đơn vị/cơ quan đáp ứng thấp, tiếp đến Nhân lực số (kỹ năng số của công chức, viên chức, người dân) hạn chế (46,9%), cùng với đó, Tỷ lệ người dân có thiết bị công nghệ số (máy tính,

điện thoại...) thấp (46,9%), đây là thách thức chính yếu trong quá trình chuyển đổi số xây dựng chính quyền số tại địa phương. Tiếp đến là Mức

lương của công chức, viên chức không tương xứng (48,3%), trong khi Áp lực công việc của công chức, viên chức cao (43,9%).

Biểu đồ 2. Rào cản trong thực hiện chuyển đổi số xây dựng chính quyền số



Nguồn: Kết quả khảo sát năm 2023.

Qua phỏng vấn sâu, kết quả khảo sát lần nữa được xác định. “Chuyển đổi số làm công việc chạy tốt hơn, các thông báo hay họp online, cần lấy ý kiến thì có thể gửi qua mail sau đó tổng hợp. Văn bản cũng được trình duyệt online... Lãnh đạo cơ quan em hiện nay đã sử dụng công nghệ thông tin tốt hơn, lãnh đạo trước đây đọc văn bản giấy là chủ yếu, mặc dù chúng em vẫn phải gửi cả văn bản giấy, cả file, nay lãnh đạo xem file, bản cuối thì trình giấy... Em thấy ký điện tử thuận tiện nhưng có rủi ro, nhất là trường hợp gấp. Bên em sử dụng công nghệ thông tin trong đơn vị chưa đồng bộ, có người biết ứng dụng, có người không; tỉnh đầu tư nhiều nhưng một số thiết bị, máy móc của đơn vị phải đi mượn (các công ty công nghệ) - khi

bảo hành, sửa chữa phải gọi công ty cho mượn đến sửa. Về người dân còn khó khăn trong chuyển đổi số, cụ thể ngay cả khi thao tác nhập dữ liệu (ở mức độ 2), nhiều người có điện thoại nhưng chưa chắc đã quen sử dụng. Nên có dịch vụ hỗ trợ người dân (ví dụ như tiệm net), vì xã không có nhân viên để phục vụ bà con. Về internet bên cơ quan em thì tốt; hiện tại công việc làm nhanh và nhiều hơn” (PVS, CV04, nam, chuyên viên).

“Bên em chủ yếu gửi văn bản, chia sẻ thông tin trên mail/zalo và cả các phần mềm khác; họp trực tuyến, bình chọn trực tuyến và làm việc, tương tác qua nền tảng dùng chung như google drive bằng cách tạo ổ đĩa ảo để mọi người cùng kết nối... Chuyển đổi số thì nhân lực số quan trọng. Mọi người

cũng được tham gia tập huấn nhiều nhưng cũng chưa đáp ứng tốt. Và thiết bị, “phần cứng” chưa đáp ứng, máy cơ quan sử dụng lâu năm, mạng nội bộ chậm – hạn chế trong xử lý công việc trực tuyến. Khi triển khai về người dân cũng có khó khăn vì chưa thao tác quen; nên vừa tuyên truyền, vừa phải có ‘môi trường’ người dân trải nghiệm để tạo thói quen, họ thấy tiện ích họ sẽ làm. Về app, Đoàn Thanh niên có app, các đơn vị khác cũng có app, quá nhiều app nên không biết áp dụng app nào... Khi ứng dụng công nghệ thông tin trong làm việc, chúng em thấy công việc nào phát sinh, tăng thêm thì cũng tự điều chỉnh, cắt bớt; ứng dụng nào thấy đơn giản, mà hiệu quả mới dùng tiếp” (PVS, CV05, nam, phụ trách công tác phong trào).

5. THẢO LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

Từ báo cáo của TPHCM, Bình Dương và Đồng Nai cho thấy, các địa phương đã triển khai mạnh mẽ thực hiện chuyển đổi số xây dựng chính quyền số tại địa phương, và bước đầu đạt kết quả nhất định, tạo sự chuyển biến về kinh tế - xã hội trong bối cảnh Cách mạng công nghiệp lần thứ tư. Trong quá trình này chuyên viên trẻ từ phường xã đến quận huyện và tỉnh thành có vai trò không nhỏ, họ là lực lượng xung kích trong triển khai thực hiện, quyết định sự thành công trong bối cảnh mới gắn với công nghệ thông tin và trí tuệ nhân tạo. Kết quả khảo sát cho thấy, chuyên viên phụ trách công tác Đoàn Thanh niên phụ trách

nhiều công tác trọng yếu khác nhau trong cơ quan/đơn vị, là lực lượng chủ chốt tham gia vào quá trình chuyển đổi số xây dựng chính quyền số tại địa phương. Với khối lượng công việc nhiều, thực hiện nhiệm vụ trong điều kiện vừa trực tiếp vừa online và số hóa kết hợp bồi dưỡng, tự bồi dưỡng kỹ năng công nghệ thông tin, lực lượng này cần được chính quyền các cấp quan tâm giải quyết tốt chính sách để đảm bảo nguồn nhân lực số ‘chủ chốt’ có chất lượng. Qua phỏng vấn sâu nhiều ý kiến cho rằng một số vấn đề về hạ tầng số cần được đầu tư và nâng cấp, như mạng internet, máy tính, điện thoại thông minh,... Cùng với đó, lãnh đạo trong xây dựng chiến lược, tổ chức thực hiện cần sự quyết tâm cao; an toàn thông tin cần được nhận diện và đảm bảo; “công dân số” đang trong quá trình tiếp cận và ứng dụng, cần điều kiện, môi trường và thời gian để làm quen và thích ứng...

Trên cơ sở đó, bài viết khuyến nghị một số giải pháp sau:

(i) Xây dựng chính quyền số chỉ có thể thành công khi chủ thể (nhà nước và người dân) cùng có kỹ năng tham gia, thực hiện quy trình chuyển đổi số. Vì vậy, cần tiếp tục chú trọng công tác đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng số cho lãnh đạo, chuyên viên, người dân để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực số. Tùy từng đối tượng, xây dựng chương trình đào tạo, bồi dưỡng và tập huấn phù hợp. Đặc biệt, đối với người dân, ngoài Tổ công nghệ cộng

đồng và quy trình hướng dẫn online có thể phát triển các hình thức xã hội hóa, phát triển các dịch vụ hướng dẫn người dân thực hiện thao tác ứng dụng công nghệ thông tin khi có nhu cầu.

(ii) Có cơ chế, chính sách đối với “chuyên viên số”. Nhân lực số, đặc biệt là những chuyên viên trực tiếp tham gia vào quá trình xây dựng chính quyền số, họ là mũi nhọn trong chiến lược chuyển đổi số, xây dựng chính quyền số cần được quan tâm và khuyến khích. Cần thiết có chế độ lương thưởng xứng đáng giúp chuyên viên yên tâm và toàn tâm trong công tác phục vụ cơ quan đơn vị, đặc biệt trong bối cảnh cạnh tranh nhân lực lao động theo kinh tế thị trường hiện nay. Bên cạnh đó, khuyến khích, tuyên dương, vinh danh kịp thời những gương điển hình có đóng góp tích cực cho cơ quan, đơn vị trong chuyển đổi số, từ đó lan tỏa sự phấn đấu tích cực trong cơ quan, đơn vị cùng thi đua đổi mới, ứng dụng công nghệ thông tin theo tinh thần chuyển đổi số.

(iii) Tiếp tục đầu tư, nâng cấp hạ tầng số, xây dựng nền tảng số quốc gia và địa phương. Ngoài ngân sách, địa phương vận dụng nguồn lực xã hội hóa, ưu tiên hàng đầu cho phương tiện thực hiện chuyển đổi số. Bên cạnh đầu tư nâng cấp thiết bị công nghệ thông tin, cần nghiên cứu, hợp tác với tổ chức, doanh nghiệp xây dựng nền tảng số phục vụ công tác vận hành bộ máy nhà nước tại địa phương.

(iv) Tiếp tục tuyên truyền sâu rộng trong nhân dân về chuyển đổi số xây dựng chính quyền số, tăng cường phổ biến văn hóa số trong đời sống tinh thần của nhân dân qua các kênh đài, báo chí, mạng internet. Làm sao để người dân không chỉ biết ứng dụng công nghệ thông tin trong sản xuất, kinh doanh và lao động mang lại giá trị tăng thêm mà còn hình thành cho người dân khả năng phòng tránh được rủi ro và văn minh trong giao tiếp trên môi trường internet.

(v) Giáo dục văn hóa số cho học sinh, sinh viên cần được đặc biệt quan tâm. Học sinh, sinh viên là nguồn nhân lực số trong tương lai nên lực lượng này cần được đào tạo bài bản trong môi trường giáo dục nhà trường và gia đình. Chương trình giáo dục không chỉ bồi dưỡng kỹ năng công nghệ cho người học mà còn trang bị văn hóa công nghệ thông tin thế hệ trẻ.

6. KẾT LUẬN

Lực lượng chuyên viên phụ trách công tác Đoàn Thanh niên của TPHCM, Bình Dương, Đồng Nai là lực lượng nòng cốt, có vai trò quan trọng trong tham mưu, tham gia, thực hiện quá trình xây dựng chính quyền số, góp phần không nhỏ vào thành công Chương trình chuyển đổi số tại địa phương và quốc gia. Để thúc đẩy xây dựng chính quyền số tại các địa phương vùng Đông Nam Bộ, trong đó TPHCM, Bình Dương, Đồng Nai là những tỉnh thành trọng điểm, cần thiết có giải pháp khả thi tháo gỡ những khó khăn, thách thức về thể chế, cơ

chế, về đào tạo nhân lực số, đầu tư hạ tầng và nền tảng số, cùng các giải pháp khuyến khích, tạo động lực và tăng cường tuyên truyền, giáo dục về

chuyển đổi số xây dựng chính quyền số cho toàn xã hội, đặc biệt là thế hệ trẻ, tương lai của đất nước. □

CHÚ THÍCH

- (1) Thuộc đề tài cấp Bộ năm 2023 - 2024 về “Vai trò của chuyên viên phụ trách công tác Đoàn Thanh niên trong chuyển đổi số xây dựng chính quyền số - Nghiên cứu trường hợp TPHCM, Bình Dương, Đồng Nai”, do TS. Nguyễn Thị Luyện làm chủ nhiệm, Viện Khoa học xã hội vùng Nam Bộ chủ trì.
- (2) Tên đầy đủ là đề án “Phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử, phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030”.
- (3) <https://chuyendoiso.dongnai.gov.vn/Pages/news.aspx?CatId=32>; <https://dti.tphcm.gov.vn/AccountAdmin/LoginHCM>; và <https://stttt.binhduong.gov.vn/chuyen-doi-so/ket-qua-danh-gia-muc-do-chuyen-doi-so-nam-2022-binh-duong-xep-hang-19-63-tinh-thanh-pho-287743>.

TÀI LIỆU TRÍCH DẪN

1. Sở Thông tin và Truyền thông Bình Dương. 2024. *Công tác thông tin và truyền thông quý I, nhiệm vụ trọng tâm quý II năm 2024*. Báo cáo số 32/BC-STTTT ngày 28/02/2024.
2. Sở Thông tin và Truyền thông TPHCM. 2024. *Báo cáo kết quả triển khai chuyển đổi số phục vụ Phiên họp tổng kết năm 2023 của Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số* 14/STTTT-CNTT ngày 02/01/2024.
3. Tỉnh ủy tỉnh Đồng Nai. 2023. *Báo cáo kết quả, tình hình thực hiện Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 28/3/2022 của Ban chấp hành Đảng bộ tỉnh về Chuyển đổi số tỉnh Đồng Nai đến năm 2025 và định hướng đến năm 2030*. Báo cáo số 160-BC/BCSD ngày 24/02/2023.
4. Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Dương. 2023. *Báo cáo tóm tắt công tác Chuyển đổi số tỉnh Bình Dương 9 tháng năm 2023, nhiệm vụ 3 tháng cuối năm 2023*. Báo cáo số 299/BC-UBND ngày 29/9/2023.
5. Ủy ban nhân dân TPHCM. 2023. *Báo cáo kết quả triển khai Chuyển đổi số và Đô thị thông minh của TPHCM năm 2022*. Báo cáo số 23/BC-UBND ngày 08/02/2023.