

thao

By qnujs

WORD COUNT	8926	TIME SUBMITTED	06-AUG-2025 02:49PM
		PAPER ID	117601433

Administrative procedure reform in association with digital transformation in selected localities: Lessons for Binh Dinh Province and expansion orientation for the new Gia Lai Province

ABSTRACT

Administrative procedure reform and digital transformation are two closely interconnected and inseparable processes. Digital transformation cannot succeed without administrative procedure reform, and such reform will lack sustainability if it does not harness the power of digital transformation. These two processes must be synchronously designed within strategies for administrative modernization and digital government development, aiming to better serve citizens and businesses, and to build a modern, effective, and efficient public administration. Using document analysis, case studies, a ¹³⁶comparative methods, this article synthesizes and analyzes practical experiences from localities such as Da Nang, Ho Chi Minh City, Hanoi, Can Tho, and Thua Thien Hue. The findings highlight effective practices such as integrating public service portals with population databases, digitizing administrative procedures, applying artificial intelligence, and enhancing citizen engagement. Based on these insights, the paper draws applicable lessons for Binh Dinh Province and proposes an orientation for replication in the newly merged Gia Lai Province. This study contributes practical evidence to support policy planning for administrative procedure reform in association with digital transformation at the local government level.

Keywords: *administrative procedure reform, digital transformation, local experiences, Binh Dinh, Gia Lai.*

Kinh nghiệm cải cách thủ tục hành chính gắn với chuyển đổi số ở một số địa phương: Giá trị tham khảo cho tỉnh Bình Định và định hướng nhân rộng tại tỉnh Gia Lai mới

TÓM TẮT

Cải cách thủ tục hành chính và chuyển đổi số là hai quá trình có mối quan hệ hữu cơ và không thể tách rời. Chuyển đổi số không thể thành công nếu thiếu cải cách thủ tục hành chính và cải cách thủ tục hành chính sẽ thiếu bền vững nếu không tận dụng sức mạnh của chuyển đổi số. Hai quá trình cần được thiết kế đồng bộ trong chiến lược cải cách hành chính và xây dựng chính phủ số nhằm đạt được mục tiêu phục vụ người dân, doanh nghiệp tốt hơn, hướng tới một nền hành chính hiện đại, hiệu lực, hiệu quả. Bằng phương pháp nghiên cứu tài liệu, phân tích trường hợp và đối chiếu so sánh, bài viết đã tổng hợp và phân tích kinh nghiệm thực tiễn từ các địa phương như Đà Nẵng, Thành phố Hồ Chí Minh, Hà Nội, Cần Thơ và Thừa Thiên Huế. Kết quả nghiên cứu cho thấy một số cách làm hiệu quả như tích hợp công dịch vụ công với dữ liệu dân cư, số hóa quy trình giải quyết thủ tục hành chính, ứng dụng trí tuệ nhân tạo và nâng cao sự tương tác với người dân... Trên cơ sở đó, bài viết rút ra các giá trị tham khảo có thể vận dụng tại tỉnh Bình Định, đồng thời đề xuất định hướng nhân rộng cho tỉnh Gia Lai mới sau sáp nhập. Bài viết góp phần cung cấp luận cứ thực tiễn trong hoạch định cải cách hành chính gắn với chuyển đổi số ở chính quyền địa phương.

Từ khóa: cải cách thủ tục hành chính, chuyển đổi số, kinh nghiệm địa phương, Bình Định, Gia Lai.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Việt Nam đang bước vào một kỷ nguyên mới – kỷ nguyên vươn mình của dân tộc – với những yêu cầu đòi hỏi sâu sắc về tư duy, thể chế công nghệ. Để thực hiện được khát vọng phát triển nhanh và bền vững, Tổng Bí thư Tô Lâm đã xác định chuyển đổi số (CDS) là một trong những định hướng chiến lược và nhấn mạnh các giải pháp như: đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, xây dựng nền tảng số kết nối – chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan, tổ chức; số hóa toàn diện hoạt động quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ công mức cao; đồng bộ hóa các cơ sở dữ liệu quốc gia; tinh gọn bộ máy hành chính và cải cách thủ tục hành chính (CCTTHC) thực chất.

Hướng ứng định hướng này, trong những năm gần đây, Đảng và Nhà nước đã ban hành nhiều chủ trương quan trọng. Nổi bật là Nghị quyết 52-NQ/TW (2019) về chủ động tham gia cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư, Quyết định số 749/QĐ-TTg (2020) phê duyệt quy trình chuyển đổi số quốc gia, đặc biệt là Nghị quyết số 57-NQ/TW (2014) của Bộ Chính trị, trong đó khẳng định: “Phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số là yếu tố quyết định sự phát triển vượt bậc của các quốc gia; là cơ hội tốt nhất để Việt Nam xây dựng một nền kinh tế giàu mạnh và vững bước trong kỷ nguyên mới”.

Song song với CDS, cải cách hành chính (CCHC) tiếp tục được xác định là một trong hai đầu đột phá chiến lược để phát triển đất nước. Nghị quyết 76/NQ-CP (2021) của Chính phủ về Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2021–2030 nhấn mạnh yêu cầu tích hợp: “Cải cách hành chính phải trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số, thực hiện chuyển đổi số trong hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước”.² Trong các nội dung cải cách, THC giữ vai trò then chốt, góp phần trực tiếp nâng cao hiệu lực, hiệu quả của bộ máy nhà nước, cải thiện môi trường đầu tư, thúc đẩy sự tham gia của người dân và doanh nghiệp. Đặc biệt, trong bối cảnh CDS diễn ra mạnh mẽ, CCTTHC không thể tách rời tiến trình này. Việc kết hợp hài hòa giữa hai trụ cột sẽ là giải pháp căn cơ để xây dựng chính quyền phục vụ, hướng tới mô hình chính quyền số hiện đại, minh bạch và hiệu quả.

Thực tiễn cho thấy, yêu cầu địa phương trong cả nước như Đà Nẵng, Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, Thừa Thiên Huế, Cần Thơ... đã triển khai thành công các giải pháp CCTTHC gắn với CDS một cách sáng tạo, đồng bộ và có tác động lan tỏa tích cực. Thành công đó không chỉ thể hiện ở chỉ số cải cách hành chính (PAR Index) mà còn thể hiện ở mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp và tính bền vững của các giải pháp đã triển khai.

Tại Bình Định, công tác CCHC giai đoạn 2020–2025 đạt được nhiều chuyển biến tích cực, với điểm sáng là chỉ số thành phần về thủ tục hành

chính (TTHC) luôn đạt mức cao. Năm 2022, chỉ số CCTTHC của tỉnh đạt 97,98%, phản ánh rõ ưu tiên cho lĩnh vực này. Tuy nhiên, chỉ số về xây dựng chính quyền số vẫn còn hạn chế, cho thấy CDS chưa đồng bộ với CCTTHC. Để khắc phục điều đó, ngày 08/3/2024, UBND tỉnh ban hành Chỉ thị số 04/CT-UBND về việc thúc đẩy CCTTHC và cải thiện dịch vụ công trực tuyến gắn với Đề án 06. Chỉ thị xác định rõ: “CCTTHC muốn hiệu quả phải gắn với CDS; trong đó việc quản lý bằng dữ liệu điện tử, thay vì giấy tờ truyền thống, là yếu tố then chốt”.³

Sự kiện ngày 12/6/2025, khi Quốc hội ban hành Nghị quyết 202/2025/QH15 sáp nhập tỉnh Bình Định và Gia Lai thành tỉnh Gia Lai mới, đặt ra yêu cầu cấp thiết về đồng bộ hóa quy trình, hạ tầng số và bộ máy hành chính giữa hai địa phương. Bên cạnh thuận lợi về quy mô số, nguồn lực và vị trí địa lý, tỉnh mới cũng đối mặt với thách thức lớn về chênh lệch trình độ phát triển và năng lực cán bộ. Do đó, việc lựa chọn, áp dụng và nhân rộng những mô hình CCTTHC gắn với CDS phù hợp, hiệu quả, là điều kiện tiên quyết để đảm bảo thành công của tiến trình hợp nhất hành chính. Trong đó, tỉnh Bình Định – với rõ là địa phương trung tâm trước sáp nhập – được xác định là điểm khởi đầu và phạm vi nghiên cứu chính của bài viết. Như bài học rút ra từ thực tiễn cải cách tại đây là cơ sở quan trọng để đề xuất định hướng áp dụng và nhân rộng phù hợp cho tỉnh Gia Lai mới trong giai đoạn 2025–2030.

2. NỘI DUNG

2.1. Một số vấn đề chung về cải cách thủ tục hành chính và chuyển đổi số

2.1.1. Cải cách thủ tục hành chính nhà nước

Nền hành chính nhà nước bao gồm các bộ phận: hệ thống thể chế hành chính nhà nước; hệ thống các cơ quan hành chính nhà nước; đội ngũ cán bộ, công chức làm việc trong các cơ quan hành chính nhà nước và các nguồn lực vật chất cần thiết để bảo đảm cho việc thực hiện nhiệm vụ quản lý hành chính nhà nước của các cơ quan nhà nước.⁴

TTHC là một bộ phận trong hệ thống thể chế hành chính nhà nước. TTHC là trình tự, cách thức giải quyết công việc của các cơ quan hành chính nhà nước có thẩm quyền trong mối quan hệ nội bộ và giữa các cơ quan hành chính nhà nước với các tổ chức và cá nhân công dân. Nó giữ vai trò đảm bảo cho công việc đạt được mục đích đã định, phù hợp với thẩm quyền của các cơ quan nhà nước hoặc của các cá nhân, tổ chức được ủy quyền trong việc thực hiện chức năng quản lý nhà nước.⁵

CCHC nhà nước là tạo ra những thay đổi trong các yếu tố cấu thành của nền hành chính nhằm làm cho các cơ quan hành chính nhà nước hoạt động hiệu lực, hiệu quả hơn, phục vụ nhân dân, phục vụ xã hội tốt hơn.⁶

CCTTHC là một nội dung quan trọng trong CCHC nhà nước, nhằm đơn giản hóa, minh bạch, và nâng cao hiệu quả các quy trình, thủ tục trong hoạt động quản lý nhà nước, hướng tới phục vụ người dân và doanh nghiệp tốt hơn.

2.1.2. Chuyển đổi số

Trong cuốn Cẩm nang chuyển đổi số của Bộ Thông tin và Truyền thông phát hành, giải thích tổng quát: “CDS 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”.⁷

CDS Việt nam được thực hiện trên 3 trụ cột chính là chính phủ số, kinh tế số và xã hội số. Nội hàm CDS ở Việt Nam bao gồm các nội dung sau: CDS là vấn đề về thay đổi nhận thức và phương thức quản lý, vận hành, không phải chỉ là vấn đề về công nghệ. CDS liên quan đến cái mới, mô hình mới, mối quan hệ mới, chưa có tiền lệ, chưa có pháp luật điều chỉnh, có thể bị số đông phản đối. CDS liên quan đến dữ liệu, vì vậy, vấn đề quản trị dữ liệu là quan trọng. CDS cũng là sự chuyển dịch và tương tác lẫn nhau giữa không gian thực và không gian mạng, vì vậy, bảo đảm an toàn, an ninh mạng là điều kiện tiên quyết.

Vận dụng vào lĩnh vực công, CDS trong khu vực có quá trình ứng dụng công nghệ số (đặc biệt là dữ liệu lớn, AI, điện toán đám mây...) để thay cách thức tổ chức và cung cấp dịch vụ công, nhằm nâng cao hiệu quả quản trị và khả năng tương tác với người dân.

2.1.3. Mối quan hệ giữa cải cách thủ tục hành chính và chuyển đổi số

CCTTHC gắn với CDS là việc đơn giản hóa TTHC trên nền tảng công nghệ số, nhằm nâng cao hiệu quả quản lý, tính minh bạch và chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

CCTTHC và CDS có mối quan hệ chặt chẽ, hỗ trợ lẫn nhau và không thể tách rời. CDS không thể phát huy hiệu quả nếu thiếu nền tảng là các quy trình hành chính tinh gọn, hợp lý; ngược lại, CCTTHC sẽ thiếu bền vững nếu không tận dụng sức mạnh công nghệ số. Do đó, hai quá trình này cần được thiết kế đồng bộ trong chiến lược CCHC và xây dựng chính phủ số, nhằm hướng tới một nền hành chính hiện đại, hiệu lực, hiệu quả, phục vụ tốt hơn cho người dân và doanh nghiệp.

CĐS là công cụ quan trọng ¹²⁰ đẩy CCTHC thông qua số hóa quy trình, rút ngắn thời gian, giảm chi phí và tăng cường minh bạch. Các nền tảng số cho phép theo ⁴⁴ xử lý dữ liệu tức thời và điều chỉnh quy trình theo hướng lấy người dân làm trung tâm. Tuy nhiên, nếu quy trình hành chính vẫn rườm rà, thiếu chuẩn hóa thì việc ứng dụng công nghệ sẽ chỉ làm trầm trọng thêm sự phức tạp ⁶². Vì vậy, CCTHC – đặc biệt là đơn giản hóa, chuẩn hóa và tái cấu trúc quy trình nghiệp vụ – là điều kiện tiên quyết để CĐS ¹⁴¹ phát huy hiệu quả. Đồng thời, CĐS đòi hỏi sự thay đổi tư duy quản lý từ hành chính sang phục vụ, thúc đẩy cải cách thực chất thay vì hình thức. Thực tiễn cho thấy, tại nhiều địa phương, hai quá trình này vẫn thiếu đồng bộ. Việc “số hóa cái rườm rà”, nặng lực số hạn chế của công chức và tâm lý ngại thay đổi đang là những rào cản lớn, làm suy giảm hiệu quả cải cách và niềm tin xã hội.

Như vậy, CCTHC và CĐS là hai mặt của cùng ¹⁶⁴ một quá trình đổi mới quản trị nhà nước. Thiếu một trong hai yếu tố này, tiến trình xây dựng nền hành chính hiện đại khó có thể thành công.

2.2. Kinh nghiệm cải cách ²⁶ tổ chức hành chính gắn với chuyển đổi số tại một số địa phương ⁹

Một số địa phương đã đạt ⁵³ thành công trong CCTHC gắn với ¹⁰⁰ CĐS. Các địa phương này đã tập trung vào việc ứng dụng công nghệ thông tin để đơn giản hóa quy trình, nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục và tăng sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp.

2.2.1. Đà Nẵng ⁷⁹

Thành phố (TP) Đà Nẵng là một trong những địa phương đi đầu cả ²⁰ nước trong việc gắn kết CCTHC với CĐS, hướng đến xây dựng chính quyền số, đô thị thông minh phục vụ hiệu quả người dân và doanh nghiệp. Theo Báo cáo chỉ số đánh giá CĐS năm 2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông, TP Đà Nẵng lần thứ tư liên tiếp đứng thứ nhất các tỉnh thành trong ⁴⁵ nước với số điểm tổng lại 0,8002/1,0 điểm. ⁸ Trong đó, xếp hạng Công dịch vụ công TP. Đà Nẵng xếp ⁷ loại A (điểm số từ 90 đến 100 điểm). Thành phố đạt tỷ lệ 96% dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ và 94% thủ tục ở mức ⁷⁴. Trên 95% hồ sơ được nộp trực tuyến. Ứng dụng dữ liệu số thay thế dần hồ sơ giấy, loại bỏ nhiều loại giấy tờ truyền thống. ⁹

Thời gian qua, TP. Đà Nẵng đã có nhiều nỗ lực trong CCHC nói chung và CCTHC gắn với CĐS nói riêng. UBND TP đã ban hành Đề án CĐS trên địa bàn thành phố đến năm 2025, định hướng đến năm 2030; trong đó xác định CĐS là phương tiện, công cụ, động lực, là “chìa khóa” để

xây dựng thành phố thông minh. TP. Đà Nẵng đã thực hiện các giải pháp chủ yếu sau:

Thứ nhất, tăng cường tương tác số và minh bạch thông tin. Đà Nẵng đã ⁴⁹ xây dựng nhiều nền tảng giao tiếp số như Cổng góp ý Đà Nẵng (gopy.danang.gov.vn), tích hợp các ³⁶ nh như Zalo, Facebook, hotline, email, giúp tăng cường sự tương tác hai chiều giữa chính quyền và người dân. Đồng thời, thành phố công khai ⁸¹ hơn 600 bộ dữ liệu mở và 100% TTHC trên các nền tảng số, kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia, tạo điều kiện thuận lợi cho việc tra cứu và theo dõi tiến độ xử lý hồ sơ. ^{9,10}

Thứ hai, đổi mới khảo sát, phục vụ người dân. TP đa dạng ⁵ hóa các hình thức khảo sát sự hài lòng, đặc biệt tập trung vào các lĩnh vực nhạy cảm. Kết quả khảo sát là cơ sở để điều chỉnh quy trình phục vụ. Các ứng dụng như Danang Smart City, VNell ¹²⁶ nền tảng khám chữa bệnh trực tuyến hỗ trợ người dân tiếp cận dịch vụ công một cách nhanh chóng, thuận tiện. ²⁰⁰

Thứ ba, hiện đại hóa mô hình hành chính công. Mô hình “một cửa” và “một cửa liên thông” được số hóa triệt để. Tất cả văn bản đi - đến đều xử lý trên phần mềm với chữ ký số liên thông. Kho kết quả TTHC số được vận hành, cho phép tái sử dụng dữ liệu, giảm thiểu giấy tờ và thời gian xử lý. Hệ thống điều hành ⁶⁰ điện tử cũng được kết nối đến cấp xã, phường, nâng cao hiệu quả quản lý và phối hợp. ³

Thứ tư, hạ tầng và điều hành thông minh. Từ tháng 6/2023, Đà Nẵng đưa vào vận hành Trung tâm Điều hành thông minh (IOC), phục vụ giám sát đa lĩnh vực ¹¹ và điều hành tập trung. Ngoài ra, thành phố phát triển mạnh hệ thống định danh điện tử với 394.000 tài khoản (đạt 32% dân số), tích hợp CCCD trong khám chữa bệnh và giao dịch hành chính. ^{9,10}

Ngoài ra, Đà Nẵng thực ²⁰³ hiện các giải pháp thúc đẩy CĐS. TP chú trọng ⁹⁹ nâng cao nhận thức cho cán bộ, công chức, hoàn thiện thể chế, phát triển hạ tầng số và nền tảng chia sẻ dữ liệu. TP cũng đầu tư ¹¹⁵ mạnh mẽ vào nguồn nhân lực số, hợp tác với các trường đại học để đào tạo đội ngũ cán bộ thích ứng với môi trường số.

Kinh nghiệm ¹⁰⁶ Đà Nẵng cho thấy, CCTHC gắn với CĐS không chỉ là xu hướng mà còn ¹⁴⁵ giải pháp chiến lược trong quản trị hiện đại. Với sự quyết tâm ¹¹ chính trị cao, đồng bộ hệ thống và định hướng lấy người dân làm trung tâm, Đà Nẵng đang từng bước hiện thực hóa mục tiêu trở thành đô thị thông minh, kiểu mẫu trong cả nước.

2.2.2. Thành phố Hồ Chí Minh

TP. Hồ Chí Minh (TP. HCM) là m² trong những địa phương đi đầu cả nước trong triển khai dịch vụ công trực tuyến⁹² c độ 3, 4, tích hợp hệ thống một cửa điện tử và kết nối liên thông dữ liệu³⁸ ra các cơ quan hành chính. Nỗ lực này giúp giảm thời gian, chi p¹⁰⁸ o người dân, doanh nghiệp, đồng thời nâng cao tính minh bạch và hiệu quả quản lý nhà nước.

³⁹ Thành¹¹ ố đã đạt được nhiều thành tựu quan trọng: Giải thưởng ASOCI¹⁸² 23 cho hạng mục Chính quyền số xuất sắc, Chỉ số chuyển đổi số (DTI) duy trì vị trí top đầu cả nước: xếp thứ 5 (2020), thứ 3 (2021), và thứ 2 (2022, 2023). Đến cuối năm 2023, có 740/1.837 TTHC được cung cấp trực tuyến (chiếm 40,28%), trong đó 464 thủ tục t¹²⁴ rình và 276 thủ tục một phần. TP đã hoàn thành Hệ thống thông tin giải quyết²⁶ HC tập trung, tạo nền tảng cho việc công khai kết quả xử lý thủ tục²⁰⁴ giám sát hiệu quả các sở, ngành, quận, huyện trong cung cấp dịch vụ công.¹¹

¹⁶² Đề đ⁴⁷ rợ những kết quả nổi bật về CTTHC và CDS, thời gian qua TP. Hồ Chí Minh đã thực hiện các giải pháp như:

¹⁷⁶ Thứ nhất, TP.HCM chú trọng xây dựng văn hóa số trong đội ngũ thực t¹⁹¹ ộng vụ, thông qua truyền thông, đào tạo⁹⁸ ê cán bộ, công chức hiểu rõ vai trò CDS trong nâng cao chất lượng phục vụ và hiện đại hóa nền hành chính.

Thứ hai, TP triển khai mạnh mẽ phân cấp giải quyết TTHC bảo đảm nguyên tắc “cấp nào gần dân thì cấp đó giải quyết”, từ đó rút ngắn quy trình, hạn chế tầng nấc trung gian, giảm những nhiễu.

⁸ Thứ ba, công tác số hóa hồ sơ, kết quả TTHC được đ² ạnh theo hướng dẫn của Chính phủ, đồng thời cập nhật TTHC công khai tr¹³ Công dịch vụ công Thành phố và quốc gia, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp tra cứu, thực hiện.

⁵⁸ Thứ tư, TP thực hiện tái cấu trúc qu⁵⁶ nh TTHC để phù hợp với môi trường số, tăng t⁴ ăng cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình. Cơ chế một cửa, một cửa li⁷ ề không tiếp tục được cải tiến để đáp ứng đặc thù chính quyền đô thị.

²⁰ Thứ n²⁰ TP. HCM phát triển các kênh tiếp nhận²⁰² ý trên môi trường số, thống nhất nền tảng dịch vụ công để người dân²⁰⁷ ằng tương tác và phản ánh. Đồng thời, TP²¹ ằng cường giám sát, phản hồi nhanh chóng các ý kiến để nâng cao chất lượng phục vụ.

Thứ sáu, cơ chế giám sát quá trình giải quyết TTHC trên môi trường số được tăng cường, gắn trách nhiệm cụ thể cho người đứng đầu các đơn

vị hành c⁶⁸ n. Việc hoàn thành TTHC trực tuyến trở thành tiêu chí đánh giá năng lực, trách nhiệm lãnh đạo.

2.2.3. Thừa Thiên Huế¹¹⁴

³ ong những năm qua, tỉnh Thừa Thiên Huế đã xác định rõ t¹⁹⁸ an trọng của cải CTTHC gắn với C¹⁶ như một trong những giải pháp đột phá nhằm hiện đại hóa nền hành chính, nâng cao hiệu quả qu¹¹¹ công và phục vụ người dân, doanh nghiệp. Việc triển khai đồng bộ các giải pháp về thể chế, công n¹⁷² ộ chức bộ máy và nguồn nhân lực đã giúp địa ph³⁴ đạt được nhiều kết quả nổi bật, trở thành một trong những địa phương dẫn đầu cả nước về các chỉ số cải cách¹ à CDS. Cụ thể, năm 2023, Thừa Thiên Huế có chỉ số CDS¹ DTI) xếp thứ 3 toàn quốc. Năm 2024, tỉnh có chỉ³⁷ CCHC (PAR index) xếp vị trí số 7 toàn quốc, Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI) xếp vị trí 11, Chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ¹ ản hành chính nhà nước (SIPAS) vị trí số¹ 5, chỉ số cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) vị trí thứ 6. Nhờ sự vào cuộc và hành động đồng bộ, quyết liệt của hệ thống chính trị của tỉnh trong CCHC gắn với CDS, xây dựng chính quyền số và đô thị thông minh, liên tục trong những năm qua, chỉ số xếp hạng của Thừa Thiên Huế ngày càng được cải thiện và luôn nằm trong top đầu về các chỉ số xếp hạng cấp tỉnh.

Các kinh nghiệm chủ yếu của Thừa Thiên Huế có thể khái quát như sau:

Thứ nhất, lồng ghép chặt chẽ g⁴ a CCHC và CDS trong định hướng phát triển. Tỉnh đã ban hành nhiều kế hoạch, chương trình dài hạn và ngắn¹²¹ nhằm cụ thể hóa việc gắn kết giữa CCHC, phát triển chính quyền số, đô thị thông³² nh và CDS với mục tiêu “4 không – 1 có” và lấy sự hài lòng của tổ chức, cá n¹⁷⁹ ằm thước đo đã tạo động lực mạnh mẽ cho các cơ qu¹⁴⁰ nh chính trong quá trình cải cách, cụ thể: Chỉ thị số 29/¹ - UBND ngày 27/12/2021 về đẩy mạnh CCHC gắn với CDS dịch vụ đô thị thông minh tr¹ địa bàn tỉnh trong giai đoạn 2021 – 2025; kế hoạch CCHC giai đoạn 2021 – 2025, định hướng đến năm 2030 của tỉnh Thừa Thiên Huế; kế hoạch thực hiện CCHC gắn với chính quyền số, dịch vụ đô thị thông minh hằng năm; Chương trình CDS đến năm 2025; Đề án “Phát triển dịch vụ đô thị thông minh trên địa bàn tỉnh đến năm 2020 định hướng đến năm 2025”; Chương trình CDS của tỉnh đến năm 2025 tầm nhìn đến 2030; Đề án “Thúc đẩy hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt trên địa bàn tỉnh đến năm 2025”...^{12,13}

Thứ hai, phát triển hệ sinh thái số phục vụ người dân, doanh nghiệp. Thừa Thiên Huế đã chủ động

199 triển khai các giải pháp số hóa TTHC, sử dụng biểu mẫu ¹⁴⁹ từ (e-form), tích hợp và liên thông dữ liệu để phục vụ hiệu quả hoạt động xử lý ¹⁰ ở sơ trực tuyến. Mô hình nền tảng Hue-S và dịch vụ đô thị thông minh là điểm sáng trong số hóa dịch vụ công, cung cấp kênh tương tác đa chiều, thuận tiện, ¹¹ yêu cầu giữa chính quyền và người dân. Hue ²⁴ trở thành một công cụ thiết thực trong tiếp cận, phản ánh và giải quyết các vấn đề đô thị theo thời gian thực.

⁸ Thứ ba, ⁶³ ứng dụng công nghệ thông tin toàn diện, đồng bộ. Tính duy trì 100% văn bản trao đổi giữa các cơ quan ² hành chính dưới dạng điện tử, sử dụng chữ ký số, đẩy mạnh ⁸⁴ áp dụng dịch vụ công mức độ 3 và 4, tích hợp với cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư. Hệ thống thư điện tử công vụ và các phần mềm điều hành ³ tác nghiệp được sử dụng thống nhất toàn tỉnh, đảm bảo an toàn thông tin và tăng hiệu quả xử lý công việc.

¹ Thứ tư, ³⁵ tăng cường đầu tư hạ tầng và phát triển ¹⁰¹ cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin, nâng cấp hệ thống máy chủ, kết nối các ¹⁴ trung tâm giám sát với trí tuệ nhân tạo (AI), xây dựng ban đồ số và hệ thống ¹⁰⁵ hóa dữ liệu ngành. Đồng thời, tỉnh cũng chú trọng đào tạo, tập huấn nâng cao kỹ năng công nghệ thông tin cho cán bộ, công chức, viên chức, nhất là đội ngũ làm việc tại các trung tâm hành chính công.

¹²³ Thứ năm, ² định hướng lấy người dân làm trung tâm trong xây dựng chính quyền số. Các dịch vụ số được triển khai theo hướng thuận tiện, ⁵³ giảm tiếp xúc trực tiếp, tăng cường minh bạch, hiệu quả và phù hợp với nhu ¹⁰ thực tế. Tỉnh chủ trương hướng tới mô hình “làm việc không giấy tờ; hội họp không tập trung; dịch vụ công ¹⁷¹ gọn gàng, nhanh chóng; thanh toán không dùng tiền mặt” ³⁰ bước định hình nền hành chính hiện đại. Thông qua ứng dụng ⁹⁰ Hue-S và các kênh phản ánh hiện trường, người dân có thể trực tiếp phản ánh các vấn đề gặp phải trong đời sống đô thị. Hệ thống đã xử lý hàng nghìn phản ánh ³⁷ năm với tỷ lệ hài lòng cao, góp phần nâng cao tính minh bạch và trách nhiệm giải trình của cơ quan công quyền.

¹⁵⁶ 2.2.4. Hà Nội

²⁵ Hà Nội là một trong số các điểm trong việc triển khai Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ CDS quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030 (Đề án 06). Vì vậy, ¹ Thành ủy Hà Nội ban hành Nghị quyết số 18-NQ/TU 30/12/2022 về CDS xây dựng TP Hà Nội thông minh đến năm 2025, định hướng đến năm 2030. TP Hà Nội đã xác định CCHC gắn với CDS là một trụ cột trong quá trình hiện đại hóa nền hành chính, hướng tới phục vụ người dân, doanh nghiệp hiệu quả hơn, thúc đẩy

phát triển kinh tế - xã hội. Một số kinh nghiệm tiêu biểu có thể đúc kết như sau:

²⁷ Thứ nhất, xác định rõ định hướng chiến lược, gắn kết CCHC với CDS một cách toàn diện. Hà Nội thực hiện ¹⁵⁸ lồng bộ ba trụ cột: CCHC, CDS và Đề án 06, coi đây là nhiệm vụ chiến lược ¹¹ xuyên suốt. Tư duy ¹ chỉ đạo tập trung vào lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm, chủ thể và mục tiêu phục vụ, hướng đến giá trị thực ²³ đặt thay vì hình thức. Công tác triển khai được giao ¹¹⁶ nhiệm vụ rõ ràng cho từng sở, ngành, quận, huyện nhằm bảo đảm tính thống nhất và hiệu quả trong thực thi.

⁸⁹ Thứ hai, ¹³⁹ phát triển mạnh dịch vụ công trực tuyến, lấy hiệu quả thực tế làm ²⁹ chỉ đánh giá. Hà Nội đã cung cấp hơn 1.800 dịch vụ công trực tuyến (trong đó gần 500 dịch vụ ⁸ toàn trình). Nhiều dịch vụ thiết yếu được ¹⁸¹ miễn phí lệ phí khi thực hiện trực tuyến (ví dụ: cấp ⁷⁴ giấy xây dựng, đăng ký kinh doanh...). Đặc biệt, ²⁵ 25/25 dịch vụ công thiết yếu theo Đề án ⁷ 06 đã được triển khai đúng tiến độ, trong đó 9 dịch vụ được thực ⁵² hiện hoàn toàn trực tuyến. TP chú trọng cải thiện, đơn giản hóa quy ⁶ trình thủ tục, ứng dụng ¹⁵³ công nghệ để người dân có thể dễ dàng truy cập, nộp hồ sơ, theo dõi tình trạng xử lý qua nhiều kênh (công dịch vụ công, email, SMS).¹⁴

² Thứ ba, đẩy mạnh ứng dụng nền tảng số, đồng bộ hệ thống ¹² thông tin và dữ liệu. Hà Nội đưa vào vận hành các hệ thống công nghệ thông tin ¹⁸³ quản lý như: hệ thống thông tin báo cáo, quản lý văn bản điều ¹²² hành, phản ánh kiến nghị qua Zalo, quản lý họp ¹ ủy ban nhân dân TP... Hệ thống thông tin ¹⁶⁸ quyết TTHC được triển khai tới toàn bộ 579 xã, phường, thị trấn, giúp số hóa quy trình giải quyết ⁸² hồ sơ tại cơ sở. Đồng thời, thành phố đẩy mạnh tích hợp, liên thông với cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư ²⁰⁵ và nền tảng quản lý chuyên ngành khác như ²⁰¹ y tế, thuế, bảo hiểm xã hội.

²⁰¹ Thứ tư, ưu tiên phát triển hạ tầng số, chữ ký số ¹¹⁰ và tài khoản định danh điện tử. TP chủ trương ¹⁵⁴ cấp miễn phí chữ ký số cá nhân cho người dân tại bộ phận một cửa các cấp; ³¹ đến nay đã cấp hơn 10.000 chữ ký. Bên cạnh đó, tỷ lệ ¹³³ doanh nghiệp khai thuế điện tử đạt 99,5%; trên 4,7 triệu người có bảo hiểm ⁵⁶ xã được đồng bộ với căn cước công dân. TP đã kích hoạt trên 4,2 triệu tài khoản định danh điện tử (đạt gần 68%).¹⁴

Thứ năm, lấy chất lượng làm trọng tâm, triển khai có trọng điểm, không dàn trải. TP xác ¹⁸⁶ định không chạy theo số lượng dịch vụ công mà ưu tiên phát triển các dịch vụ thiết yếu có phạm vi bao phủ lớn, gắn chặt với đời sống và sản xuất kinh doanh. Quan điểm chỉ đạo xuyên suốt là “CDS là việc lớn, nhưng bắt đầu từ những hành động cụ thể, làm việc nào dứt điểm việc đó”.

Thứ sáu, **phát huy vai trò tổ công tác cộng đồng và lực lượng tổ trợ tại cơ sở**. Hà Nội phát triển mạng lưới tổ công tác Đề án 06 tại các tổ dân phố, thôn bản, với sự tham gia của Đoàn thanh niên, Hội phụ nữ, các lực lượng xung kích... Các tổ này đóng vai trò truyền thông, hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến và hỗ trợ làm sạch dữ liệu dân cư, dữ liệu ngành.

Thứ bảy, **tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu và sự phối hợp toàn hệ thống**. TP yêu cầu lãnh đạo các sở, ngành, địa phương trực tiếp sử dụng, kiểm tra hiệu quả các sản phẩm CDS; trực tiếp chỉ đạo thực hiện Đề án 06 và các nội dung cải cách. Coi đây là điều chỉ đánh giá trách nhiệm người đứng đầu. Sự tham gia của cả hệ thống chính trị, doanh nghiệp và người dân được xem là yếu tố then chốt.

Thứ tám, **tái cấu trúc quy trình TTHC, làm giàu dữ liệu phục vụ điều hành**. Hà Nội chú trọng tái cấu trúc quy trình TTHC để tích hợp lên Cổng Dịch vụ công quốc gia, đơn giản hóa tối đa thủ tục, giấy tờ. Đồng thời, TP tích cực xây dựng cơ sở dữ liệu hộ tịch, đất đai, giáo dục, y tế, an sinh xã hội... và kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các đơn vị theo hướng hình thành cơ sở dữ liệu dùng chung.

2.2.5. Cần Thơ

Trong những năm qua, TP. Cần Thơ đã đạt được nhiều kết quả nổi bật trong CCTTHC gắn với cải cách hành chính. Chỉ số CCHC năm 2024 của thành phố đứng thứ 22/63 thành phố (tăng 20 bậc so với 2023); PCI đứng thứ 11 toàn quốc; chỉ số CDS (DTI) xếp thứ 21 toàn quốc, liên tục năm trong top 10 tỉnh các năm gần đây. Tỷ lệ hài lòng của người dân duy trì trên 94%. Một số kinh nghiệm tiêu biểu có thể đúc kết như sau:

Thứ nhất, **phát triển dịch vụ công trực tuyến toàn trình**. TP tích cực tích hợp 1.321 dịch vụ công trực tuyến lên Cổng Dịch vụ công quốc gia, trong đó có hơn 1.000 dịch vụ công trực tuyến toàn trình. Tỷ lệ hồ sơ phát sinh trực tuyến và yêu cầu nghĩa vụ tài chính đều vượt 100%. Chính phủ giao. Việc đồng bộ dữ liệu giúp nâng cao hiệu quả giám sát, xử lý thủ tục.

Thứ hai, **chuẩn hóa quy trình và kiến tạo bộ phận Một cửa**. Cần Thơ đã xây dựng quy trình điện tử thông nhất trên khai đồng bộ từ thành phố đến cơ sở. Trung tâm Phục vụ hành chính công được đầu tư làm đầu mối cung cấp dịch vụ. Thành phố cũng hoàn thiện trụ sở, thiết bị và tổ chức bộ phận Một cửa hiện đại, chuyên nghiệp.

Thứ ba, **đẩy mạnh số hóa TTHC**. Việc số hóa hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục được triển khai mạnh mẽ: cấp xã đạt 88,89%, cấp huyện 81,35%,

cấp thành phố 74,34%. Đã số hóa hơn 247.000 giấy tờ, góp phần hiện đại hóa quản lý và lưu trữ dữ liệu.

Thứ tư, **tái cấu trúc quy trình, đơn giản hóa TTHC**. Trong giai đoạn 2021–2025, TP. Cần Thơ đã đơn giản hóa 236 thủ tục, cắt giảm 76 TTHC nội bộ, tiết kiệm hơn 625 triệu đồng. Việc công bố, công khai TTHC kịp thời giúp tăng tính minh bạch.

Thứ năm, **tăng cường kết nối, tích hợp hệ thống tin**. TP hợp nhất Hệ thống một cửa với Cổng Dịch vụ công kết nối hiệu quả với các cơ sở dữ liệu quốc gia như đất đai, doanh nghiệp, lý lịch tư pháp... Cơ sở dữ liệu dùng chung được khai thác phục vụ ra quyết định, quản lý nhà nước.

Thứ sáu, **phát huy sáng kiến, mô hình CDS địa phương**. Cần Thơ khuyến khích mô hình phù hợp thực tiễn như: “Ngày không hẹn”, thi nộp hồ sơ trực tuyến, phần mềm giám sát công vụ... Gần 41 mô hình điểm về CDS gắn với Đề án 06 đã được triển khai rộng khắp. Những mô hình mới như không sử dụng hồ sơ giấy, tiếp nhận – trả kết quả vượt địa giới hành chính được triển khai hiệu quả.

2.3. Giá trị tham khảo cho tỉnh Bình Định và định hướng nhân rộng cho Gia Lai mới về cải cách hành chính chính gắn với chuyển đổi số từ kinh nghiệm các địa phương

2.3.1. Sơ lược về thực trạng CCTTHC gắn với CDS tại Bình Định 2020-2025

Bình Định là tỉnh nằm phía Nam của vùng Bắc Trung bộ và duyên hải Trung bộ, đến tháng 3/2025, tỉnh Bình Định có 11 đơn vị hành chính cấp huyện (08 huyện, 02 thị xã và thành phố Quy Nhơn); 155 đơn vị hành chính cấp xã (28 phường, 11 thị trấn, 116 xã). Tại Kỳ họp thứ 9 vào ngày 12/6/2025, Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XIV đã thông qua Nghị quyết số 202/2025/QH15 về việc sắp xếp đơn vị hành chính cấp tỉnh. Theo đó, sắp xếp toàn bộ diện tích tự nhiên, quy mô dân số của tỉnh Bình Định và tỉnh Gia Lai thành tỉnh mới có tên gọi là tỉnh Gia Lai. Sau khi sắp xếp, tỉnh Gia Lai có diện tích tự nhiên là 21.576,53 km², quy mô dân số là 3.583.693 người.

Trong giai đoạn 2020 - 2025, các CCHC của tỉnh quan tâm được triển khai thực hiện quyết liệt. Tỉnh ủy Bình Định đã ban hành Chương trình hành động số 09-CTr/TU về CCHC, trọng tâm là tiếp tục đẩy mạnh CCTTHC giai đoạn 2020 - 2025; đồng thời, thành lập Ban Chỉ đạo thực hiện Chương trình hành động này. Ban Thường vụ Tỉnh ủy ban hành Nghị quyết số 05 về CDS tỉnh

Bình Định đến năm 2025, định hướng đến năm 2030; tiếp tục tăng cường triển khai Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ CDS quốc gia giai đoạn 2022 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030 trên địa bàn tỉnh. Cùng với đó, UBND tỉnh ban hành Kế hoạch thực hiện CCHC trong giai đoạn 2021 - 2025 và kế hoạch hằng năm; thành lập, bổn toàn Ban Chỉ đạo CCHC của tỉnh (nay là Ban Chỉ đạo của UBND tỉnh về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo, CCHC, CDS và Đề án 06).

31 Thời gian qua, Bình Định đã triển khai nhiều pháp 138 đột phá trong CCTTHC gắn với CDS, tập trung vào các nội dung chính sau: Thứ nhất, đơn giản hóa và số hóa TTHC, tiếp tục rà soát, cắt giảm TTHC, thực hiện số hóa quy trình TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC hai 61 thác hiệu quả dữ liệu quốc gia. Thứ hai, hiện đại 27 cơ chế "một cửa, một cửa liên thông", tỉnh thực hiện xã hội hóa dịch vụ công áp dụng Đề án 33 CI - giao doanh nghiệp buru chính đảm nhận tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả; liên thông TTHC; mở rộng dịch vụ không phụ thuộc địa 51 giới. Thứ ba, phát triển chính quyền số và dịch vụ công trực tuyến với 67 Dịch vụ công mức cao, thanh toán điện tử và đầu tư nâng cấp hạ tầng số Trung tâm dữ liệu tỉnh, Hệ thống hợp trực 61 tự. Thứ tư, cải cách thể chế và phân cấp quản lý, tỉnh đã kịp thời ban hành văn bản hỗ trợ tháo gỡ điểm 16,17,18 nghẽn, phân cấp thẩm quyền quản lý xây dựng quy trình liên thông. Thứ năm, nâng cao chất lượng phục vụ và giám sát thông qua việc giải quyết hồ sơ đúng hạn, công khai chỉ số phục 4 người dân và doanh nghiệp định kỳ và kịp thời xử lý phản ánh qua Công Dịch vụ công quốc gia.

152 Vì vậy, CCHC của tỉnh Bình Định đạt nhiều kết quả nổi bật, thể hiện qua sự cải thiện mạnh mẽ về điểm số và xếp hạng các chỉ số PAPI, PAR 22 DEX, SIPAS và PCI. Chỉ số PAPI từ vị trí 63 vươn lên vị trí 19; Chỉ số PAR INDEX từ vị trí 59 vươn lên vị trí 25; Chỉ số SIPAS từ vị trí 61 vươn lên vị trí 20; Chỉ số PCI từ vị trí 20 vươn lên vị trí 11.¹⁹ Đặc biệt, Chỉ số phục vụ người dân, 24 nh nghiệp được xếp vào nhóm "Xuất sắc" và duy trì vị trí dẫn đầu cả nước. CCTTHC trở thành điểm sáng với việc ban hành hàng trăm văn bản chỉ đạo, hoàn thiện cơ chế một cửa, đẩy mạnh CDS gắn với Đề án 06. Tỉnh đã số hóa 1040 TTHC, xây dựng quy trình điện tử, giám 10 tiến độ xử lý hồ sơ trên hệ thống, giúp nâng tỷ lệ hồ sơ giải quyết đúng hạn qua các năm. Song song đó, chính quyền tỉnh cũng đẩy mạnh hiện đại hóa hành chính, xây dựng "Chính quyền điện tử", tích hợp và kết nối hạ tầng số toàn diện, đảm bảo 100% dịch vụ công đủ điều kiện được cung cấp

trực tuyến, tích 31 hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và hỗ trợ thanh toán điện tử đầy đủ.²⁰

Trung tâm Phục vụ hành chính công 32 h Bình Định là điểm nhấn cải cách, trở thành địa chỉ tin 46 cho người dân, doanh nghiệp. Việc xã hội hóa tiếp nhận, số hóa và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa các cấp mang lại hiệu quả cao. Hạ tầng số tiếp tục được củng cố, văn bản điện tử trao đổi đạt 97%, dữ liệu chuyên ngành được số hóa và liên thông hiệu quả.

117 Tuy nhiên, quá 128 cải cách vẫn tồn tại một số hạn chế như: tỷ lệ tái sử dụng dữ liệu số hóa còn thấp (40,74%) do việc triển khai số hóa chưa hình thành được cơ sở dữ liệu lớn, nhiều TTHC có thành phần hệ 177 không thể tái sử dụng, người dân chưa 42 khai thác dữ liệu từ Kho dữ liệu cá nhân để nộp hồ sơ trực tuyến...; người dân chưa chủ động khai thác dữ liệu số và nộp hồ sơ trực tuyến tại nhà còn hạn chế do TTHC còn phức tạp; Chỉ số chuyển đổi số (DTI) toàn tỉnh còn ở mức thấp, xếp thứ 27/63 tỉnh, thành.¹⁸

2.3.2. Giá trị tham khảo cho tỉnh Bình Định

3 Từ kinh nghiệm thực 29 tiễn của các địa phương tiêu biểu như Đà Nẵng, TP. Hồ Chí Minh, Thừa Thiên Huế, Hà Nội và Cần Thơ, có thể rút ra nhiều giá trị tham khảo thiết thực để tỉnh Bình Định (nay thuộc tỉnh Gia Lai) tiếp 69 tục nâng cao hiệu quả CCTTHC gắn với CDS trong thời gian tới.

Thứ nhất, xây dựng chiến lược tích hợp CCHC – CDS – Đề án 06 44 một thể thống nhất. Hiện nay, Bình Định đã ban hành các kế hoạch liên quan đến CCHC, CDS và triển khai Đề án 06. Tuy nhiên, giữa các chương trình này vẫn còn thiếu sự tích hợp thành một chiến lược 8 g thể như cách Hà Nội, Đà Nẵng đã làm. Việc tổ chức thực hiện còn dàn trải theo chức năng của từng cơ quan, thiếu cơ chế điều phối xuyên suốt. Vì vậy, việc tham khảo mô 173 "hợp nhất chỉ đạo" tại các địa phương khác là cần thiết để nâng cao hiệu quả và giảm chồng 155 o. Hà Nội và Đà Nẵng là những địa phương đa cụ thể hóa chủ trương này thành các nghị quyết, 107 thực hành động đồng bộ, qua đó đảm bảo sự chỉ đạo xuyên suốt từ cấp tỉnh đến cấp cơ sở. 21

Thứ hai, chú trọng phát triển dịch vụ công trực 21 tuyến toàn trình, lấy người dân làm trung 78. Dù tỉnh Bình Định đã tích cực triển khai các dịch vụ công trực tuyến, nhưng tỷ lệ hồ sơ phát sinh trực tuyến 206 nh vẫn chưa đạt kỳ vọng. So với Cần Thơ hay TP. Hồ Chí Minh, mức độ chủ động tiếp cận dịch vụ số của người dân và doanh nghiệp tại Bình Định còn hạn chế. Điều này cho thấy tỉnh cần tiếp tục đẩy mạnh cải thiện giao diện, trải nghiệm người dùng và nâng cao truyền thông

hướng dẫn sử dụng dịch vụ. Cần Thơ và TP. Hồ Chí Minh đã đạt được tỷ lệ dịch vụ công toàn trình rất cao, đồng thời triển khai các giải pháp như “ngày không hẹn”, đăng ký trực tuyến, phần mềm giám sát công vụ giúp tăng khả năng tiếp cận và giảm thời gian chờ đợi cho người dân. Đây là hướng đi Bình Định có thể đẩy mạnh nhằm gia tăng chất lượng dịch vụ và mức độ hài lòng của người dân.

Thứ ba, hiện đại hóa bộ phận tiếp nhận và xử lý hồ sơ và đầu tư cơ sở hạ tầng số hóa đồng bộ. Một trong những thách thức đáng chú ý của Bình Định là sự chênh lệch rõ rệt về điều kiện hạ tầng và năng lực số giữa cấp tỉnh và cấp huyện, xã. Trong khi các địa phương như Hà Nội, Thừa Thiên Huế hay Cần Thơ đã đầu tư hiện đại hóa đồng bộ bộ phận tiếp nhận hồ sơ, Bình Định vẫn còn một số địa phương chưa được trang bị đủ thiết bị, đường truyền không ổn định và đội ngũ cán bộ còn tâm lý ngại thay đổi. Đây là rào cản lớn trong triển khai số hóa và tiếp nhận dịch vụ công trực tuyến. Kinh nghiệm từ Thừa Thiên Huế và Hà Nội cho thấy, việc kiện toàn cơ sở vật chất, nhân lực tại bộ phận Một cửa từ cấp tỉnh đến xã, phường là điều kiện tiên quyết để triển khai số hóa hiệu quả. Tỉnh Bình Định cần tiếp tục đầu tư hệ thống thiết bị, phần mềm, đường truyền, đồng thời đào tạo đội ngũ cán bộ có năng lực số.

Thứ tư, tăng cường liên thông, kết nối và khai thác dữ liệu. Việc kết nối, khai thác dữ liệu dùng chung ở Bình Định vẫn chủ yếu mang tính kỹ thuật, chưa thực sự phục vụ hiệu quả công tác giám sát, quyết định quản lý nhà nước. Trong khi đó, các địa phương như TP. Hồ Chí Minh, Hà Nội, Cần Thơ đã tích hợp hệ thống Một cửa với các cơ sở dữ liệu quốc gia (về dân cư, đất đai, lý lịch tư pháp...), cho phép giải quyết nhanh chóng và minh bạch hơn. Việc liên thông và khai thác dữ liệu liên thông không chỉ giúp giảm tải, rút ngắn thời gian xử lý thủ tục mà còn hỗ trợ quá trình ra quyết định trong quản lý nhà nước. Bình Định có thể học hỏi để đẩy mạnh chia sẻ dữ liệu giữa các sở, ngành và địa phương.

Thứ năm, thúc đẩy đổi mới sáng tạo, triển khai các mô hình phù hợp thực tiễn địa phương. Bình Định đã có nhiều sáng kiến CCTTHC gắn với chuyển đổi số như cơ chế liên thông thủ tục, đại lý dịch vụ công trực tuyến, mô hình “một cửa số duy nhất” cấp xã, hay quy định công khai xin lỗi khi giải quyết trễ hạn. Tuy vậy, so với các mô hình có sức lan tỏa cấp quốc gia như “Ngày không hẹn” (Cần Thơ) hay “Tổ chuyển đổi số cộng đồng” (Hà Nội), các mô hình tại Bình Định hiện vẫn đang trong quá trình thí điểm và hoàn thiện. Việc tiếp tục nghiên cứu, tổng kết và nhân rộng các mô hình phù hợp với điều kiện tỉnh là

can thiết để nâng tầm hiệu quả thực tiễn và khả năng lan tỏa.

Thứ sáu, quan tâm đo lường hiệu quả thông qua các chỉ số và sự hài lòng. So với các địa phương liên tục nằm trong nhóm dẫn đầu về CCTTHC và chuyển đổi số như Đà Nẵng, Hà Nội, Cần Thơ, Thừa Thiên Huế, TP.HCM, Bình Định dù có sự cải thiện nhưng vẫn chưa đạt thứ hạng cao trong các chỉ số PAR INDEX, DTI, IPAS. Việc tăng hạng các chỉ số sẽ phản ánh kết quả cụ thể của quá trình cải cách. Bình Định cần tiếp tục theo dõi, đánh giá định kỳ, lấy sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp làm thước đo chính, từ đó kịp thời điều chỉnh các giải pháp chưa phù hợp.

Tóm lại, các bài học kinh nghiệm từ nhiều tỉnh, thành cho thấy CCTTHC gắn với CDS chỉ thành công khi có chiến lược rõ ràng, hệ thống vận hành đồng bộ, hạ tầng số hiện đại, quy trình được đơn giản hóa, và người dân thực sự được phục vụ hiệu quả. Đây là những giá trị tham khảo quan trọng giúp tỉnh Bình Định tiếp tục khẳng định vai trò là một trong những địa phương đi đầu trong CCTTHC tại khu vực miền Trung.

2.3.3. Định hướng nhân rộng cho tỉnh Gia Lai mới

Tỉnh Gia Lai mới hình thành sau sáp nhập giữa Bình Định và Gia Lai cũ có quy mô rộng hơn, với điều kiện địa lý, hạ tầng và nguồn nhân lực đa dạng, có những thuận lợi và thách thức riêng biệt trong việc triển khai CCTTHC gắn với CDS. Trên cơ sở các giá trị tham khảo từ Bình Định và các địa phương dẫn đầu, việc nhân rộng và điều chỉnh các giải pháp phù hợp cho tỉnh Gia Lai mới cần được thực hiện một cách bài bản, đồng bộ.

Thứ nhất, cần xây dựng kế hoạch CDS và CCTTHC gắn kết, có tính đặc thù cho tỉnh Gia Lai mới, gắn với định hướng phát triển kinh tế - xã hội, đảm bảo phù hợp với mức độ phát triển hạ tầng công nghệ thông tin và năng lực nguồn nhân lực hiện có. Thứ hai, tập trung đầu tư nâng cấp hạ tầng số đồng bộ giữa các khu vực trong tỉnh, kết nối dữ liệu đa ngành và liên thông thủ tục nhằm tạo thuận lợi tối đa cho người dân và doanh nghiệp. Thứ ba, tăng cường đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực số, xây dựng văn hóa đổi mới sáng tạo trong hệ thống chính quyền tỉnh Gia Lai mới, đặc biệt chú trọng phát triển đội ngũ công chức tại vùng khó khăn. Thứ tư, phát huy các mô hình sáng tạo, phù hợp với điều kiện thực tiễn vùng miền để tạo bước đột phá trong cung cấp dịch vụ công trực tuyến và tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân. Thứ năm, cần tăng cường cơ chế phối hợp liên ngành, phát huy vai trò lãnh đạo, chỉ đạo từ cấp tỉnh đến cơ sở, đồng

thời nâng cao trách nhiệm giám sát, đánh giá thực thi.

Việc nhân rộng các giá trị tham khảo này đòi hỏi sự linh hoạt, sáng tạo và kiên trì trong quá trình thực hiện để thích ứng với bối cảnh thực tế của tỉnh Gia Lai mới, góp phần xây dựng nền hành chính hiện đại, phục vụ hiệu quả người dân, doanh nghiệp và thúc đẩy phát triển kinh tế xã hội bền vững

3. KẾT LUẬN

CCTTHC chính gắn với CDS không chỉ là yêu cầu tất yếu xây dựng nền hành chính hiện đại mà còn là giải pháp mang tính đột phá nhằm nâng cao hiệu quả quản trị nhà nước và chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp. Thông qua việc nghiên cứu kinh nghiệm thực tiễn từ các địa phương đi đầu như Đà Nẵng, TP. Hồ Chí Minh, Hà Nội, Thừa Thiên Huế và Cần Thơ, bài viết đã chỉ ra những giá trị tham khảo thiết thực, có thể vận dụng cho Bình Định – địa phương đã đạt được một số kết quả tích cực nhưng vẫn còn những điểm hạn chế nhất định.

Việc kế thừa các mô hình hiệu quả như dịch vụ công trực tuyến toàn trình, chuẩn hóa và số hóa quy trình, hiện đại hóa bộ phận một cửa, hay sáng kiến CDS cấp địa phương... là cơ sở quan trọng để tỉnh Bình Định tiếp tục hoàn thiện mô hình CCTTHC gắn với CDS trong giai đoạn tiếp theo. Đồng thời, những kinh nghiệm này cũng mở ra hướng đi phù hợp cho việc nhân rộng, ứng dụng tại tỉnh Gia Lai mới – một địa phương mới hình thành sáp nhập, đang cần thiết kế lại hệ thống quản lý hành chính công theo hướng hiệu quả, minh bạch và lấy người dân làm trung tâm.

Kết quả nghiên cứu không nhằm đề xuất chính sách cụ thể, mà tập trung làm rõ những bài học kinh nghiệm có thể tham khảo, đó tạo tiền đề cho việc xây dựng các giải pháp phù hợp với điều kiện thực tiễn từng địa phương, đặc biệt là trong bối cảnh chuyển đổi mô hình hành chính sau sáp nhập tỉnh.

54%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	www.quanlynhanuoc.vn Internet	220 words — 2%
2	thuvienphapluat.vn Internet	215 words — 2%
3	tailieu.vn Internet	178 words — 2%
4	soct.langson.gov.vn Internet	175 words — 2%
5	soctrang.gov.vn Internet	135 words — 1%
6	www.slideshare.net Internet	129 words — 1%
7	phaply.net.vn Internet	125 words — 1%
8	moha.gov.vn Internet	123 words — 1%
9	www.ctu.edu.vn Internet	120 words — 1%
10	cchc.soctrang.gov.vn Internet	95 words — 1%
11	huggingface.co	

94 words — 1 %

12 luatvietnam.vn
Internet

93 words — 1 %

13 vietnamnet.vn
Internet

79 words — 1 %

14 new.kinhtetrunguoc.vn
Internet

72 words — 1 %

15 www.mic.gov.vn
Internet

71 words — 1 %

16 daklak24h.com.vn
Internet

55 words — 1 %

17 langngheviet.com.vn
Internet

55 words — 1 %

18 truyenhinhdaknong.vn
Internet

53 words — 1 %

19 www.vinasa.org.vn
Internet

51 words — 1 %

20 Ho Chi Minh National Academy of Politics
Publications

50 words — 1 %

21 luanvan.co
Internet

49 words — 1 %

22 tuoitre.vn
Internet

49 words — 1 %

23 nguoiquansat.vn
Internet

39 words — < 1 %

24	Internet	37 words — < 1 %
25	congluan.vn Internet	36 words — < 1 %
26	truongchuyensupham.edu.vn Internet	36 words — < 1 %
27	www.undp.org.vn Internet	35 words — < 1 %
28	www.baodongthap.vn Internet	34 words — < 1 %
29	mekongasean.vn Internet	33 words — < 1 %
30	thuathienhue.gov.vn Internet	33 words — < 1 %
31	thutuchanhchinh.vn Internet	33 words — < 1 %
32	moc.gov.vn Internet	32 words — < 1 %
33	nhonbinh.quynhon.binhdinhh.gov.vn Internet	32 words — < 1 %
34	www.nhandan.org.vn Internet	32 words — < 1 %
35	lce.edu.vn Internet	30 words — < 1 %
36	storage-vnportal.vnpt.vn Internet	30 words — < 1 %

37	Internet	29 words — < 1 %
38	xaydungchinhsach.chinhphu.vn Internet	29 words — < 1 %
39	haiphong.gov.vn Internet	28 words — < 1 %
40	hdl.vn Internet	26 words — < 1 %
41	luutruquocgia1.org.vn Internet	25 words — < 1 %
42	Vietnam National University of Forestry Publications	24 words — < 1 %
43	elearning.bariavungtau.edu.vn Internet	24 words — < 1 %
44	songv.langson.gov.vn Internet	24 words — < 1 %
45	phapluatquanly.vietnamhoinhap.vn Internet	23 words — < 1 %
46	thukyluat.vn Internet	23 words — < 1 %
47	bnews.vn Internet	22 words — < 1 %
48	danchuphapluat.vn Internet	22 words — < 1 %
49	m.vietnamnet.vn Internet	22 words — < 1 %

cms.thainguyen.vn

50	Internet	21 words — < 1 %
51	ictnews.vietnamnet.vn Internet	21 words — < 1 %
52	kinhtevadubao.vn Internet	21 words — < 1 %
53	philpapers.org Internet	21 words — < 1 %
54	text.123docz.net Internet	21 words — < 1 %
55	thuvienso.hcmute.edu.vn Internet	21 words — < 1 %
56	vawr.org.vn Internet	21 words — < 1 %
57	xaydung.gov.vn Internet	21 words — < 1 %
58	VNUA Publications	20 words — < 1 %
59	huongtra.thuathienhue.gov.vn Internet	20 words — < 1 %
60	123docz.net Internet	19 words — < 1 %
61	soxaydungdaklak.gov.vn Internet	19 words — < 1 %
62	www.most.gov.vn Internet	19 words — < 1 %

bqlctgt.khanhhoa.gov.vn

63	Internet	18 words — < 1 %
64	daidoanket.vn Internet	18 words — < 1 %
65	kinhtemoitruong.vn Internet	18 words — < 1 %
66	phutho.gov.vn Internet	18 words — < 1 %
67	www.hcmcpv.org.vn Internet	18 words — < 1 %
68	www.msn.com Internet	18 words — < 1 %
69	www.zbook.vn Internet	18 words — < 1 %
70	haichau1.danang.gov.vn Internet	17 words — < 1 %
71	sokehoach.tuyenquang.gov.vn Internet	17 words — < 1 %
72	caicachanhchinh.gov.vn Internet	16 words — < 1 %
73	viettimes.vn Internet	16 words — < 1 %
74	baogialai.com.vn Internet	15 words — < 1 %
75	vbbls.com Internet	15 words — < 1 %

76	Internet	14 words — < 1 %
77	caicachanhchinh.thainguyen.gov.vn Internet	14 words — < 1 %
78	hanhchinhcong.hungyen.gov.vn Internet	14 words — < 1 %
79	itdr.org.vn Internet	14 words — < 1 %
80	visana.vn Internet	14 words — < 1 %
81	www.thuvienxaydung.net Internet	14 words — < 1 %
82	bacgiang.gov.vn Internet	13 words — < 1 %
83	baohungyen.vn Internet	13 words — < 1 %
84	btusta.vn Internet	13 words — < 1 %
85	camay.vn Internet	13 words — < 1 %
86	evn.com.vn Internet	13 words — < 1 %
87	vaci-minhbach.vn Internet	13 words — < 1 %
88	Hanoi Pedagogical University 2 Publications	12 words — < 1 %

89	Publications	12 words — < 1 %
90	baoanhdatmui.vn Internet	12 words — < 1 %
91	biengioibienbentre.vn Internet	12 words — < 1 %
92	chinhphu.vn Internet	12 words — < 1 %
93	dientungaynay.vn Internet	12 words — < 1 %
94	doandncantho.org.vn Internet	12 words — < 1 %
95	donghuongtienphuoc.com Internet	12 words — < 1 %
96	m.baogialai.com.vn Internet	12 words — < 1 %
97	papi.org.vn Internet	12 words — < 1 %
98	thainguyen.gov.vn Internet	12 words — < 1 %
99	vneconomy.vn Internet	12 words — < 1 %
100	www.tubics.com Internet	12 words — < 1 %
101	www.vietnamairport.vn Internet	12 words — < 1 %

102	Internet	11 words — < 1 %
103	baothanhhoa.vn Internet	11 words — < 1 %
104	f1.hcm.edu.vn Internet	11 words — < 1 %
105	hoangphatfood.com Internet	11 words — < 1 %
106	kdtqt.duytan.edu.vn Internet	11 words — < 1 %
107	kontumvpub.gov.vn Internet	11 words — < 1 %
108	nguyentatthinh.com Internet	11 words — < 1 %
109	nguyenvanhien.net Internet	11 words — < 1 %
110	robert-pinget.com Internet	11 words — < 1 %
111	thuvienquangninh.org.vn Internet	11 words — < 1 %
112	tuoitrephuyen.vn Internet	11 words — < 1 %
113	vemaybay.mang.vn Internet	11 words — < 1 %
114	www.husta.org Internet	11 words — < 1 %

115	Internet	11 words — < 1 %
116	www.ria1.org Internet	11 words — < 1 %
117	www.tailieudaihoc.com Internet	11 words — < 1 %
118	www.yellowpages.vnn.vn Internet	11 words — < 1 %
119	(5-26-14) http://123.30.190.43:8080/tiengviet/tulieuvankien/tulieuvedang/details.atopic=168&subtopic=463&leader_topic=981&id=BT1371255691 Internet	10 words — < 1 %
120	alipasplatinum.com.vn Internet	10 words — < 1 %
121	aluoi.thuathienhue.gov.vn Internet	10 words — < 1 %
122	daibieudancukontum.gov.vn Internet	10 words — < 1 %
123	dantoctongiao.baodantoc.vn Internet	10 words — < 1 %
124	datafiles.chinhphu.vn Internet	10 words — < 1 %
125	hcma1.vn Internet	10 words — < 1 %
126	ictvietnam.vn Internet	10 words — < 1 %
127	khcnmt-bvhttdl.vn	

10 words — < 1 %

128 laodongthudo.vn
Internet

10 words — < 1 %

129 lib.agu.edu.vn
Internet

10 words — < 1 %

130 mic.gov.vn
Internet

10 words — < 1 %

131 moet.gov.vn
Internet

10 words — < 1 %

132 sokhdt.laichau.gov.vn
Internet

10 words — < 1 %

133 tapchimattran.vn
Internet

10 words — < 1 %

134 thanhkien.vn
Internet

10 words — < 1 %

135 thongtinphapluatdansu.edu.vn
Internet

10 words — < 1 %

136 tiki.vn
Internet

10 words — < 1 %

137 tinhdoankhanhhoa.org.vn
Internet

10 words — < 1 %

138 ueb.vnu.edu.vn
Internet

10 words — < 1 %

139 www.ipavinhphuc.vn
Internet

10 words — < 1 %

140	Internet	10 words — < 1 %
141	baoquangnam.vn Internet	9 words — < 1 %
142	betastttt.quangnam.gov.vn Internet	9 words — < 1 %
143	bhxbbinhthuan.gov.vn Internet	9 words — < 1 %
144	congan.com.vn Internet	9 words — < 1 %
145	danang.gov.vn Internet	9 words — < 1 %
146	dantri.com.vn Internet	9 words — < 1 %
147	daotaomof.vn Internet	9 words — < 1 %
148	dinhlathang.org Internet	9 words — < 1 %
149	dtbd.moha.gov.vn Internet	9 words — < 1 %
150	ketoanthanhhoa.com.vn Internet	9 words — < 1 %
151	lamdong.gov.vn Internet	9 words — < 1 %
152	lhhdanang.vn Internet	9 words — < 1 %

153	Internet	9 words — < 1 %
154	ninhbinh.gov.vn Internet	9 words — < 1 %
155	sngv.thuathienhue.gov.vn Internet	9 words — < 1 %
156	tai-lieu.com Internet	9 words — < 1 %
157	tapchitaichinh.vn Internet	9 words — < 1 %
158	tcnn.vn Internet	9 words — < 1 %
159	vanthuluutru.com Internet	9 words — < 1 %
160	vov.vn Internet	9 words — < 1 %
161	websitechuyenngghiep.vn Internet	9 words — < 1 %
162	www.bantindanchu.com Internet	9 words — < 1 %
163	www.baoyenbai.com.vn Internet	9 words — < 1 %
164	www.coursehero.com Internet	9 words — < 1 %
165	www.longan.gov.vn Internet	9 words — < 1 %

166	Internet	9 words — < 1 %
167	www.phunuonline.com.vn Internet	9 words — < 1 %
168	www.quangninh.tv.vn Internet	9 words — < 1 %
169	www.researchgate.net Internet	9 words — < 1 %
170	www.sonduong.gov.vn Internet	9 words — < 1 %
171	www.tapchicongsan.org.vn Internet	9 words — < 1 %
172	www.thst.vn Internet	9 words — < 1 %
173	www.timtailieu.vn Internet	9 words — < 1 %
174	daicuong.com Internet	8 words — < 1 %
175	doc.edu.vn Internet	8 words — < 1 %
176	f20-group-zf.zdn.vn Internet	8 words — < 1 %
177	khcnbinhduong.gov.vn Internet	8 words — < 1 %
178	kontumtv.vn Internet	8 words — < 1 %

179	Internet	8 words — < 1 %
180	oxfamhk.org.vn Internet	8 words — < 1 %
181	quantri.thuduc.hochiminhcity.gov.vn Internet	8 words — < 1 %
182	skhdt.thuathienhue.gov.vn Internet	8 words — < 1 %
183	socongthuong.daklak.gov.vn Internet	8 words — < 1 %
184	sotttt.thainguyen.gov.vn Internet	8 words — < 1 %
185	stdjelm.scienceandtechnology.com.vn Internet	8 words — < 1 %
186	tailieuso.udn.vn Internet	8 words — < 1 %
187	tapchicongsan.org.vn Internet	8 words — < 1 %
188	tayninh.gov.vn Internet	8 words — < 1 %
189	thainguyentv.vn Internet	8 words — < 1 %
190	thanhtra.angiang.gov.vn Internet	8 words — < 1 %
191	thegioiluat.vn Internet	8 words — < 1 %

192	Internet	8 words — < 1 %
193	ttkhn.baria-vungtau.gov.vn Internet	8 words — < 1 %
194	vnpt.com.vn Internet	8 words — < 1 %
195	www.baclieuonline.com Internet	8 words — < 1 %
196	www.ntdvn.com Internet	8 words — < 1 %
197	www.qdnd.vn Internet	8 words — < 1 %
198	www.snv.bentre.gov.vn Internet	8 words — < 1 %
199	www.vuthao.com.vn Internet	8 words — < 1 %
200	www.yenbai.gov.vn Internet	8 words — < 1 %
201	yhn.edu.vn Internet	8 words — < 1 %
202	baomoi.com Internet	7 words — < 1 %
203	Hanoi National University of Education Publications	6 words — < 1 %
204	baochinphu.vn Internet	6 words — < 1 %

205

Internet

6 words — < 1%

206

baotintuc.vn

Internet

6 words — < 1%

207

cng-cdn.oxfam.org

Internet

6 words — < 1%

EXCLUDE QUOTES OFF

EXCLUDE BIBLIOGRAPHY OFF

EXCLUDE SOURCES OFF

EXCLUDE MATCHES OFF