



Điểm cốt lõi của hành chính công chủ động ở Đà Nẵng nằm ở cách tổ chức và khai thác dữ liệu. Ảnh: ST.

Hành chính công chủ động ở Đà Nẵng: Công nghệ thay đổi cách chính quyền phục vụ người dân

“

Trong quá trình xây dựng chính quyền số, Đà Nẵng đang chuyển từ tư duy cải cách hành chính dựa trên thủ tục sang mô hình hành chính công chủ động, nơi chính quyền sử dụng dữ liệu và công nghệ để tiếp cận người dân trước khi họ phải tìm đến cơ quan công quyền. Thay đổi này không chỉ nhằm rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ, mà còn tái cấu trúc cách thức cung ứng dịch vụ công, từ “xử lý theo yêu cầu” sang “phục vụ theo dự báo”, đặt người dân vào vị trí trung tâm của hệ thống hành chính đô thị. Việc triển khai hành chính công chủ động tại Đà Nẵng vì vậy trở thành một trường hợp tiêu biểu để nhìn nhận cách công nghệ đang làm thay đổi phương thức quản trị nhà nước ở cấp địa phương.

”

Từ cải cách hành chính truyền thống đến mô hình hành chính công chủ động

Trong nhiều năm, Đà Nẵng được xem là địa phương đi đầu trong cải cách hành chính với hệ thống “một cửa”, “một cửa liên thông” và các dịch vụ công trực tuyến được triển khai sớm. Những cải cách này giúp giảm đáng kể thời gian giải quyết thủ tục và tăng tính minh bạch trong hoạt động của cơ quan nhà nước. Tuy nhiên, khi đô thị phát triển nhanh, dân số tăng và nhu cầu giao dịch hành chính ngày càng đa dạng, mô hình cải cách truyền thống dần bộc lộ giới hạn.

Dù thủ tục đã được số hóa, người dân vẫn phải chủ động tìm hiểu, xác định thủ tục cần thực hiện và lựa chọn thời điểm tiếp cận cơ quan hành chính. Với nhiều người, đặc biệt là nhóm người cao tuổi, lao động bận rộn hoặc người ít kỹ năng số, việc tiếp cận dịch vụ công vẫn là một quá trình phức tạp. Điều này cho thấy, số hóa quy trình chưa đủ để tạo ra sự thay đổi căn bản trong trải nghiệm của người dân.

Mô hình hành chính công chủ động được Đà Nẵng triển khai xuất phát từ yêu cầu thay đổi cách tiếp cận. Thay vì chờ người dân phát sinh nhu cầu rồi mới xử lý, chính quyền chủ động sử dụng dữ liệu để nhận diện các mốc đời sống và cung cấp dịch vụ phù hợp. Ở đây, cải cách hành chính không chỉ là tinh giản thủ tục, mà là tái định nghĩa vai trò của bộ máy công quyền trong quan hệ với công dân.

Dưới góc độ quản trị đô thị, hành chính công chủ động phản ánh sự chuyển dịch từ mô hình hành chính phản ứng sang mô hình hành chính dự báo. Chính quyền không chỉ giải quyết hồ sơ khi được yêu cầu mà bắt đầu chuẩn bị trước, tổ chức phục vụ sớm hơn và linh hoạt hơn. Điều này giúp giảm độ trễ trong cung ứng dịch vụ công, đồng thời giảm áp lực cho bộ máy hành chính ở những thời điểm cao điểm.

Đối với Đà Nẵng, việc lựa chọn mô hình này gắn liền với mục tiêu xây dựng chính quyền số đô thị, nơi dữ liệu được coi là nền tảng cho quản trị. Hành chính công chủ động không phải là sự thay thế hoàn toàn các mô hình cũ mà là một lớp cải cách mới, nằm trên nền tảng của cải cách hành chính truyền thống nhưng có khả năng tạo ra thay đổi sâu sắc hơn về cách thức vận hành của bộ máy nhà nước.

Dữ liệu và công nghệ làm nền tảng cho hành chính công chủ động

Điểm cốt lõi của hành chính công chủ động ở Đà Nẵng nằm ở cách tổ chức và khai thác dữ liệu. Thay vì coi dữ liệu chỉ là sản phẩm phụ của hoạt động hành chính, thành phố xem dữ liệu là nguồn lực trung tâm để ra quyết định và tổ chức phục vụ người dân. Cách tiếp cận này đòi hỏi sự thay đổi từ tư duy quản lý đến hạ tầng kỹ thuật.

Trong mô hình hành chính công chủ động, các cơ sở dữ liệu liên quan đến dân cư, hộ tịch và dịch vụ công được kết nối để nhận diện các sự kiện pháp lý phát sinh trong đời sống người dân. Khi một mốc sự kiện xuất hiện, hệ thống có thể kích hoạt quy trình hành chính tương ứng, cung cấp thông tin và hướng dẫn kịp thời, đồng thời hỗ trợ xử lý hồ sơ theo cách thuận tiện nhất.

Công nghệ không chỉ đóng vai trò tự động hóa một số khâu xử lý mà còn cho phép chính quyền dự báo nhu cầu và phân bổ nguồn lực hợp lý hơn. Thay vì xử lý hồ sơ theo cách bị động, bộ máy hành chính có thể chủ động chuẩn bị nhân lực, theo dõi tiến trình và điều chỉnh quy trình khi cần thiết. Điều này đặc biệt quan trọng đối với một đô thị có nhịp sống nhanh và khối lượng giao dịch hành chính lớn như Đà Nẵng.

Tuy nhiên, việc vận hành hành chính công chủ động cũng đặt ra yêu cầu rất cao về quản trị dữ liệu. Dữ liệu phải chính xác, đầy đủ, được cập nhật thường xuyên và tuân thủ các chuẩn kỹ thuật thống nhất. Nếu dữ liệu thiếu đồng bộ hoặc sai lệch, hệ thống có thể đưa ra thông tin không phù hợp, gây phiền hà cho người dân và làm suy giảm niềm tin đối với chính quyền.

Bên cạnh đó, vấn đề an toàn thông tin và bảo vệ dữ liệu cá nhân trở thành thách thức then chốt. Hành chính công chủ động đồng nghĩa với việc chính quyền tiếp cận sâu hơn vào dữ liệu cá nhân của người dân. Điều này đòi hỏi các cơ chế quản lý dữ liệu minh bạch, phân quyền rõ ràng và trách nhiệm giải trình cụ thể. Công nghệ chỉ thực sự phát huy hiệu quả khi đi kèm với khung pháp lý và chuẩn mực quản trị phù hợp.



Người dân Đà Nẵng trải nghiệm các dịch vụ hành chính công chủ động. Ảnh: ST

Từ góc độ khoa học và công nghệ, kinh nghiệm của Đà Nẵng cho thấy việc xây dựng hành chính công chủ động không chỉ là bài toán đầu tư hạ tầng, mà còn là bài toán kiến trúc hệ thống. Khi dữ liệu được coi là tài sản chiến lược, năng lực quản trị dữ liệu trở thành một trong những năng lực cốt lõi của chính quyền số, quyết định tính bền vững của mô hình hành chính công chủ động.

Trải nghiệm người dân và những yêu cầu mới trong quản trị đô thị số

Một trong những thay đổi rõ nét nhất của hành chính công chủ động tại Đà Nẵng là cách tiếp cận đối với trải nghiệm của người dân. Người dân không đơn thuần chỉ là đối tượng giải quyết thủ tục mà là người sử dụng dịch vụ công với những nhu cầu và kỳ vọng cụ thể. Điều này buộc chính quyền phải thiết kế dịch vụ công theo hướng thân thiện, dễ tiếp cận và phù hợp với nhiều nhóm đối tượng khác nhau.



Cán bộ, nhân viên Trung tâm phục vụ Hành chính công xã Hòa Vang đang xử lý công việc cho người dân. Ảnh: ST.

Trong mô hình truyền thống, người dân thường phải tự tìm hiểu quy trình, chuẩn bị giấy tờ và sắp xếp thời gian để tiếp cận cơ quan hành chính. Với hành chính công chủ động, phần lớn gánh nặng này được chuyển sang phía hệ thống. Chính quyền chủ động cung cấp thông tin, hướng dẫn và hỗ trợ hoàn thiện hồ sơ, giúp người dân tiết kiệm thời gian và công sức.

Dưới góc độ chính sách công, cách tiếp cận này phù hợp với mục tiêu lấy người dân làm trung tâm của cải cách hành chính. Hiệu quả của bộ máy hành chính không chỉ được đo bằng thời gian xử lý hồ sơ, mà còn bằng mức độ hài lòng và trải nghiệm của người dân trong suốt quá trình tiếp cận dịch vụ công.

Tuy nhiên, việc triển khai hành chính công chủ động cũng đặt ra nhiều yêu cầu mới trong quản trị đô thị số. Trước hết là yêu cầu bảo đảm tính bao trùm. Dù Đà Nẵng là đô thị phát triển, vẫn tồn tại những nhóm người dân gặp khó khăn trong tiếp cận công nghệ số. Việc thiết kế dịch vụ công chủ động cần tính đến yếu tố này, tránh tạo ra khoảng cách số mới trong xã hội.

Hành chính công chủ động làm thay đổi vai trò và yêu cầu đối với đội ngũ cán bộ công chức. Cán bộ không chỉ cần nắm vững quy trình hành chính, mà còn phải có kỹ năng sử dụng công nghệ, hiểu biết về dữ liệu và ý thức cao về bảo vệ thông tin cá nhân. Đào tạo và tái đào tạo nguồn nhân lực trở thành điều kiện tiên quyết để mô hình này vận hành hiệu quả.

Ở góc độ quản trị, hành chính công chủ động cũng đòi hỏi cơ chế giám sát và đánh giá mới. Khi công nghệ tham gia sâu vào quá trình cung ứng dịch vụ công, chính quyền cần có công cụ để theo dõi chất lượng dịch vụ,

phát hiện sớm các vấn đề phát sinh và điều chỉnh kịp thời. Điều này giúp bảo đảm công nghệ phục vụ người dân, thay vì tạo ra những rào cản mới.

Một khía cạnh khác cần được nhìn nhận khi Đà Nẵng triển khai hành chính công chủ động là tác động của mô hình này đối với năng lực điều hành đô thị trong dài hạn. Khi chính quyền chủ động tiếp cận người dân dựa trên dữ liệu, hệ thống hành chính không chỉ phản ánh nhu cầu hiện tại mà còn tích lũy thông tin để phân tích xu hướng phát sinh thủ tục theo không gian và thời gian. Đây là tiền đề quan trọng để chính quyền đô thị nâng cao khả năng dự báo, từ đó điều chỉnh chính sách, phân bổ nguồn lực và tổ chức bộ máy phù hợp hơn với thực tiễn phát triển.

Trong bối cảnh đô thị hóa nhanh, áp lực lên hạ tầng hành chính tại Đà Nẵng ngày càng lớn. Hành chính công chủ động, nếu được vận hành hiệu quả, có thể giúp giảm tình trạng quá tải cục bộ tại các thời điểm cao điểm, đồng thời hỗ trợ chính quyền nhận diện sớm những khu vực, nhóm đối tượng có nhu cầu dịch vụ công gia tăng. Điều này cho phép chính quyền không chỉ phản ứng nhanh hơn, mà còn chủ động chuẩn bị phương án điều hành ngay từ đầu.

Từ góc độ quản trị đô thị số, đây là bước tiến từ quản lý dựa trên thủ tục sang quản lý dựa trên dữ liệu. Khi dữ liệu hành chính được khai thác đúng cách, chính quyền có thêm công cụ để đánh giá chất lượng phục vụ, đo lường hiệu quả chính sách và điều chỉnh mô hình tổ chức phù hợp với sự thay đổi của đô thị. Đối với Đà Nẵng, hành chính công chủ động vì vậy không chỉ là cải cách trong cung ứng dịch vụ, mà còn là một phần của chiến lược nâng cao năng lực quản trị đô thị trong giai đoạn phát triển mới.

Trong bối cảnh đó, lựa chọn của Đà Nẵng cho thấy một hướng đi đáng chú ý trong quá trình xây dựng chính quyền số đô thị. Hành chính công chủ động không chỉ là câu chuyện của công nghệ, mà là sự kết hợp giữa công nghệ, dữ liệu và cải cách tổ chức. Khi ba yếu tố này được triển khai đồng bộ, chính quyền số mới có thể thực sự đi vào đời sống, tạo ra những thay đổi bền vững trong cách chính quyền phục vụ người dân và quản trị đô thị.

Bích Việt