



Australian Government



Services
Australia

Xây dựng chính quyền tinh gọn được người dân tin tưởng

Đổi mới sáng tạo, hiệu quả hoạt động và bài học kinh nghiệm từ hành trình cung ứng dịch vụ công của Ô-xtrây-li-a

Vanessa Roarty | Giám đốc quốc gia, Cơ quan Dịch vụ Australia

SERVICES AUSTRALIA

Ba cấp độ chính quyền của Ô-xtrây-li-a

Ba cấp độ phối hợp chặt chẽ với nhau để triển khai dịch vụ và hỗ trợ cộng đồng.

CẤP CHÍNH QUYỀN

VAI TRÒ & TRÁCH NHIỆM

VÍ DỤ VỀ DỊCH VỤ THỰC HIỆN

1 CHÍNH PHỦ LIÊN BANG Cấp quốc gia	Đặt ra các ưu tiên quốc gia, ban hành luật pháp cho Ô-xtrây-li-a, đồng thời triển khai các dịch vụ và chương trình trọng điểm cấp quốc gia.	- Quốc phòng và an ninh - Y tế (Medicare), lương hưu và an sinh xã hội - Biên giới và thị thực - Cơ sở hạ tầng và nguồn tài chính quốc gia - Thương mại, ngoại giao và chính sách quốc gia
2 CẤP BANG & VÙNG LÃNH THỔ Thẩm quyền cấp địa phương	Ban hành luật pháp cho từng bang hoặc vùng lãnh thổ, thực hiện dịch vụ hỗ trợ người dân và cộng đồng.	- Trường học và cơ sở GDNN công lập (TAFE) - Bệnh viện và chăm sóc sức khỏe - Giao thông công cộng và hạ tầng đường bộ - Cảnh sát, tòa án và hệ thống tư pháp - Quản lý môi trường và tài nguyên
3 CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG Thẩm quyền cấp cơ sở	Thực hiện các dịch vụ và cung cấp cơ sở vật chất phục vụ đời sống thường nhật của cộng đồng dân cư địa phương.	- Thu gom và tái chế rác thải - Công viên, khu vui chơi và tiện ích công cộng - Hệ thống đường bộ tại địa phương - Dịch vụ cộng đồng và quy hoạch địa phương - Cấp phép và phê duyệt xây dựng

Tổng quan về việc thực hiện dịch vụ của Chính phủ Ô-xtrây-li-a

> 27,5 tr
người



**Tuyên bố tầm nhìn**
Đơn giản hóa dịch vụ công để người dân an tâm vui sống và phát triển.

**Mục tiêu của chúng tôi**
Trở thành đơn vị dẫn đầu thế giới về phương thức cung cấp dịch vụ công.

Các giá trị cốt lõi định hình nền tảng trên:

**Đơn giản**

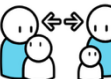
**Tận tâm**

**Tôn trọng**

**Minh bạch**

Medicare
Khách hàng
27,5 triệu

Centrelink*
Khách hàng
8,9 triệu

Hỗ trợ trẻ em
Khách hàng
1,1 triệu

Định hướng của chúng tôi dựa trên Tầm nhìn 2030 của Cơ quan Dịch vụ y tế và xã hội Ô-xtrây-li-a (Services Australia): làm cho việc tiếp cận các dịch vụ chính phủ trở nên đơn giản để người dân có thể an tâm tiếp tục cuộc sống của mình.

Chúng tôi lồng ghép trải nghiệm của khách hàng vào mọi hoạt động vận hành, đảm bảo dịch vụ dễ sử dụng, trực quan và phù hợp với nhu cầu của từng cá nhân. Các dịch vụ của chúng tôi luôn đáng tin cậy, an toàn và bảo mật.

Chiến lược Khách hàng 360 (Customer 360 Strategy) đề ra kế hoạch lồng ghép trải nghiệm của khách hàng và nhân viên vào cấu trúc vận hành cốt lõi. Đây sẽ là động lực then chốt giúp chúng tôi hiện thực hóa tầm nhìn và đạt được mục tiêu đề ra.

Nguồn: Báo cáo thường niên của Services Australia năm 2024-2025

Trọng tâm của chúng tôi

Các lĩnh vực cốt lõi hiện thực hóa một bộ máy chính quyền tinh gọn, lấy khách hàng làm trung tâm

Áp dụng phương pháp tiếp cận lấy khách hàng làm trung tâm nhằm thúc đẩy những cải tiến ý nghĩa và triển khai dịch vụ công toàn diện, gắn kết hơn.

01

Thiết kế xoay quanh con người

Tận dụng các sự kiện trong đời sống và hành trình trọn vẹn của khách hàng để định hình dịch vụ theo nhu cầu thực tế chứ không phụ thuộc vào cơ cấu của cơ quan nhà nước.

02

Kết nối bộ máy chính quyền

Liên kết các dịch vụ, kênh tương tác và việc chia sẻ dữ liệu hợp pháp để khách hàng chỉ cần cung cấp thông tin một lần, đồng thời nhân viên nắm bắt được toàn cảnh bối cảnh.

03

Đơn giản hóa và giải quyết triệt để

Giúp việc tiếp cận trở nên dễ dàng hơn, giảm thiểu các khâu chuyển giao trung gian, hạn chế việc lặp lại thông tin và nâng cao tỷ lệ giải quyết ngay từ lần liên hệ đầu tiên.

04

Tự động hóa công việc thường lệ

Triển khai tự động hóa và trí tuệ nhân tạo (AI) một cách an toàn và hợp lý, giúp nhân viên có thời gian hỗ trợ những người có nhu cầu phức tạp.

CHIẾN
LƯỢC
2030

Chúng tôi lồng ghép trải nghiệm của khách hàng vào mọi hoạt động vận hành, đảm bảo dịch vụ dễ sử dụng, trực quan và phù hợp với nhu cầu của từng cá nhân. Các dịch vụ của chúng tôi luôn đáng tin cậy, an toàn và bảo mật.

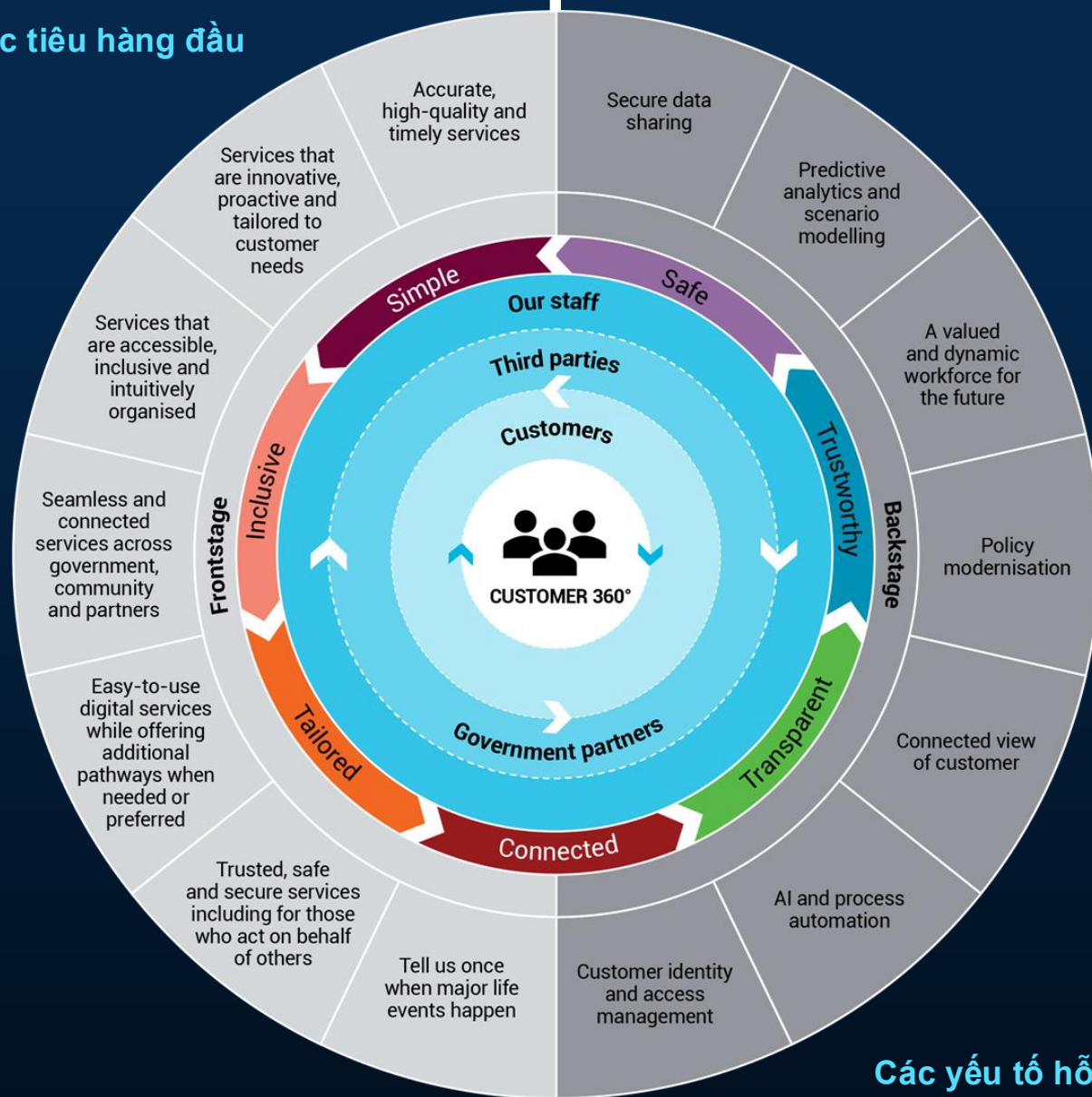
Chiến lược Khách hàng 360

Đặt khách hàng làm trọng tâm

Chiến lược Khách hàng 360 đưa ra một phương pháp luận có cấu trúc và mang tính hệ thống nhằm thấu hiểu các mục tiêu trải nghiệm khách hàng, đồng thời xác định những yếu tố trọng tâm cần tập trung để hiện thực hóa các mục tiêu đó.

Phương pháp này hỗ trợ cơ quan căn chỉnh quá trình ra quyết định và nâng cao năng lực gắn liền với giá trị mà chúng tôi muốn mang lại cho khách hàng và nhân viên.

Mục tiêu hàng đầu



Các yếu tố hỗ trợ hậu trường

Nguyên tắc thiết kế trải nghiệm dịch vụ công của Ô-xtrây-li-a

Các nguyên tắc thiết kế trải nghiệm này hỗ trợ APS thiết kế và thực hiện các chính sách cũng như dịch vụ mang tính toàn diện và lấy con người làm trung tâm trên toàn bộ hệ thống chính quyền.



Đơn giản

Người dân thấy thông tin và truyền thông rõ ràng, dễ hiểu và có tính khả thi.

Các dịch vụ và hỗ trợ dễ tiếp cận. Các nhiệm vụ và quy trình mang tính trực quan và dễ hoàn thành.



Bao trùm

Người dân được tiếp cận công bằng với mọi phần dịch vụ của chúng tôi theo các phương thức đáp ứng nhu cầu dựa trên hoàn cảnh của họ.

Người dân hiểu rõ các lựa chọn của mình và cảm thấy tự chủ trong việc ra quyết định dựa trên nhu cầu bản thân.



Thiết kế riêng

Người dân được cung cấp thông tin liên quan và/hoặc hỗ trợ đúng thời điểm bằng phương thức mà họ ưu tiên.

Người dân có quyền lựa chọn trong các tương tác dựa trên sở thích cá nhân.

Các nhu cầu được đón đầu và chủ động đáp ứng.



Kết nối

Người dân có trải nghiệm kết nối và nhất quán xuyên suốt các kênh và dịch vụ chính phủ.

Người dân có lộ trình rõ ràng và được điều phối để đạt được mục tiêu của mình.



Minh bạch

Người dân hiểu rõ cách thức và lý do các quyết định được đưa ra.

Toàn bộ trải nghiệm có thể dự đoán được và rõ ràng, giúp người dân biết điều gì sẽ xảy ra, tại sao và xảy ra như thế nào.

Thông tin về cách thức dữ liệu được sử dụng và thu thập phải rõ ràng.



An toàn

Người dân cần cảm thấy an toàn và thực sự được bảo đảm an toàn, với các bước hành động nhằm ngăn chặn hoặc giảm thiểu rủi ro gây tổn hại cho người dân.

Điều này bao gồm việc giảm thiểu rủi ro đối với sự an toàn về thể chất, tâm lý, văn hóa và không gian mạng.

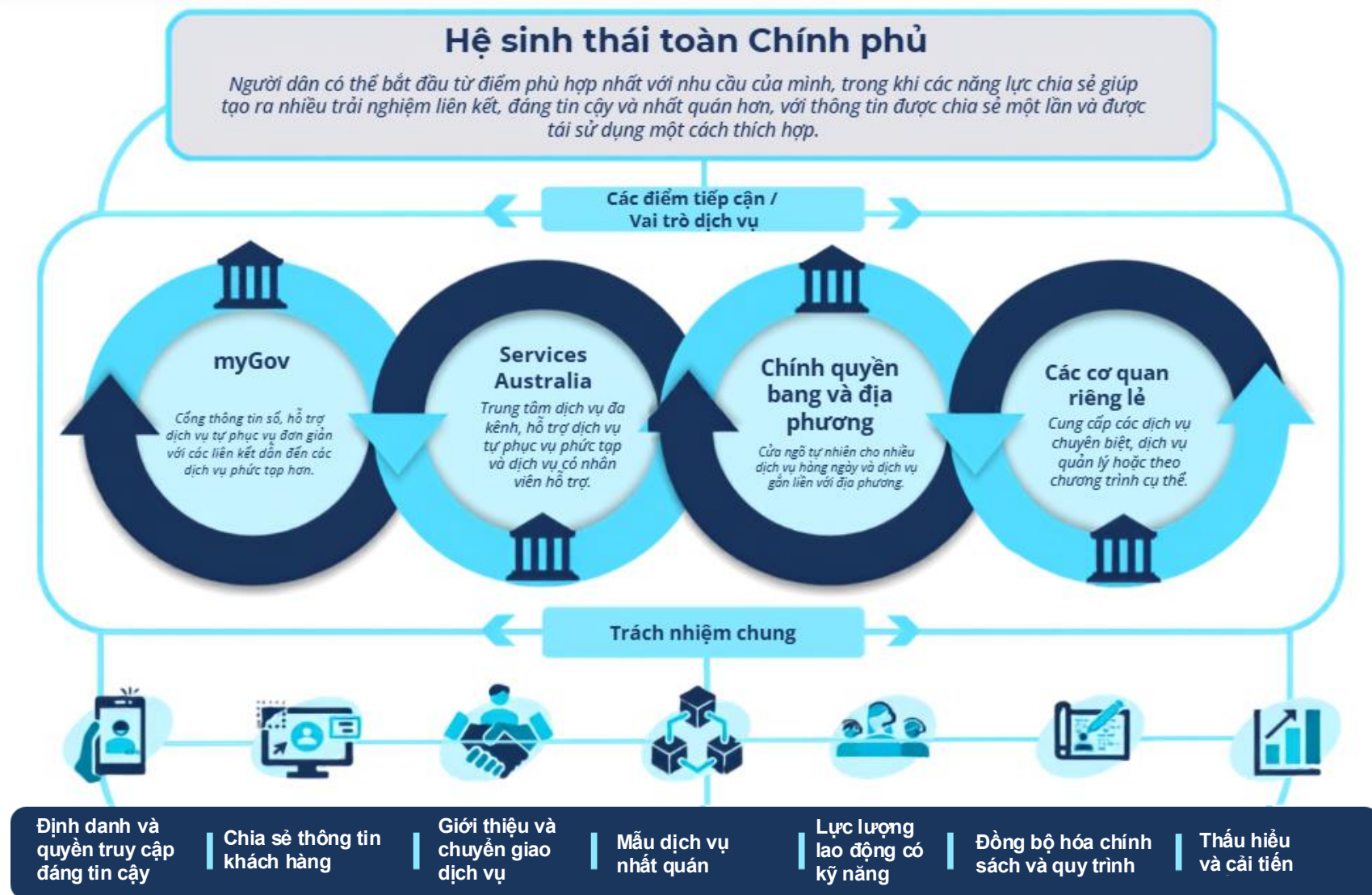


Đáng tin cậy

Người dân tự tin rằng họ có thể dựa vào các dịch vụ của chúng tôi và các nhu cầu của họ sẽ được phản hồi một cách kịp thời.

Người dân tin tưởng rằng các quy trình và quyết định đều hợp pháp, công bằng và công bình.

Thiết kế hệ sinh thái dịch vụ đồng bộ và liền mạch



Tiến trình của chúng tôi

Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công



Dịch vụ linh hoạt

Khách hàng có thể chủ động đặt lịch hẹn, họp trực tuyến qua video và sử dụng tính năng xếp hàng chờ từ xa (Place in Queue) nhằm giúp người dân tiếp cận đúng chuyên gia nhanh chóng hơn, đồng thời rút ngắn thời gian xử lý và nâng cao trải nghiệm dịch vụ tổng thể.



Dịch vụ kết nối

Phối hợp với các đối tác cộng đồng để giúp người dân dễ dàng tiếp cận dịch vụ tại các vùng sâu, vùng xa. Giải pháp này có sự hỗ trợ từ mô hình phục vụ phân tầng nhằm nâng cao chuyên môn cho đội ngũ nhân sự, qua đó củng cố hiệu quả giải quyết ngay từ lần liên hệ đầu tiên và xuyên suốt toàn quá trình.



Tự động hóa và AI

Ứng dụng AI và tự động hóa để tối ưu hóa công việc cho đội ngũ nhân viên thông qua các công cụ như tóm tắt cuộc gọi, đồng thời ứng dụng công nghệ tìm kiếm dựa trên mô hình ngôn ngữ lớn (LLM) nhằm cải thiện độ chính xác, tốc độ và khả năng tra cứu thông tin chính xác.



Dịch vụ số

Củng cố nền tảng myGov thông qua các tính năng tăng cường phát hiện gian lận, khóa mã xác thực (passkeys), đồng thời nghiên cứu các chứng thực có thể xác minh để trao cho khách hàng quyền kiểm soát tốt hơn đối với việc chia sẻ dữ liệu cá nhân của họ.

Dữ liệu Tổng điều tra dân số Ô-xtrây-li-a cũng đã được tích hợp và cung cấp công khai qua myGov.

Đơn giản hóa phương thức tương tác với khách hàng

Khách hàng sẽ được hướng dẫn đến đúng lộ trình phù hợp dựa trên nhu cầu của họ. Chúng tôi đang tăng cường các dịch vụ tự phục vụ số, đồng thời duy trì quyền tiếp cận các lựa chọn với nhân viên hỗ trợ và lựa chọn cộng đồng cho những ai có nhu cầu.

01

Chúng tôi cung cấp các tùy chọn **tự phục vụ** toàn diện nhằm đáp ứng nhu cầu của đa số người dân.

02

Chúng tôi bố trí **nhân viên hỗ trợ** phù hợp và kịp thời qua đa kênh, dành riêng cho những người cần hoặc ưu tiên sự hỗ trợ trực tiếp.

03

Chúng tôi cung cấp sự hỗ trợ thiết kế riêng và dịch vụ phối hợp thông qua **các hình thức lòng ghép, tiếp cận cộng đồng và các giải pháp chuyên biệt.**

04

Chúng tôi đảm bảo **quá trình chuyển đổi giữa các lộ trình dịch vụ** diễn ra một cách liền mạch, kết nối người dân với sự hỗ trợ phù hợp vào đúng thời điểm.

Ưu tiên dựa trên nhu cầu

Ưu tiên dịch vụ có hỗ trợ cho khách hàng có nhu cầu.

Ưu tiên tự phục vụ số cho những ai có khả năng và sẵn sàng sử dụng.

Tự phục vụ có hỗ trợ cho những ai cần trợ giúp để chuyển sang các lộ trình khác.

Chuyển đổi liền mạch và bàn giao suôn sẻ giữa các lộ trình.

Nâng cao hiệu quả đáp ứng nhu cầu của khách hàng và cộng đồng

Tái thiết kế dịch vụ cùng với cộng đồng

Thông qua việc hợp tác với khối cộng đồng, Services Australia đang thiết kế lại phương thức gắn kết cộng đồng và cung cấp dịch vụ.

Mục tiêu hướng tới là các dịch vụ liền mạch, kết nối xuyên suốt giữa chính quyền, các tổ chức cộng đồng và các đối tác.

Mô hình trong tương lai sẽ tập trung vào kết quả của khách hàng cũng như cách thức chi trả và dịch vụ được triển khai trong cộng đồng.

01

Rõ ràng và đồng bộ

Minh bạch về phương thức và địa điểm làm việc của các chuyên gia.

02

Thấu cảm văn hóa

Các dịch vụ được thiết kế nhằm đáp ứng các đặc thù về văn hóa và bối cảnh thực tế.

03

An toàn và định hướng từ địa phương:

Đặt sự an toàn lên hàng đầu, đồng thời lấy nhu cầu thực tế tại địa phương để định hình cách thức thực hiện.

04

Kết nối thông qua các đối tác đáng tin cậy

Một mạng lưới rõ ràng hỗ trợ khách hàng chung của các bên.

05

Hỗ trợ tốt hơn cho nhân viên

Trang bị đầy đủ cho nhân viên để họ có thể hỗ trợ khách hàng trong môi trường cộng đồng.

Nhóm tham vấn dựa trên trải nghiệm thực tế

Thu thập những góc nhìn giá trị nhằm thấu hiểu sâu sắc hơn về trải nghiệm của khách hàng.

[Hiểu về trải nghiệm khách hàng - Services Australia](#)

Tái thiết kế công tác gắn kết cộng đồng và thực hiện dịch vụ

Hợp tác với các đối tác trong cộng đồng và chính quyền để tái thiết kế hoạt động gắn kết và thực hiện dịch vụ.

[Hợp tác với cộng đồng địa phương để tìm ra giải pháp địa phương - Services Australia](#)

Cổng giao tiếp số cho chính quyền



Củng cố hệ sinh thái myGov

Tăng cường các biện pháp bảo mật hiện tại trong myGov và chủ động hướng dẫn khách hàng lựa chọn những phương thức bảo mật hơn để truy cập tài khoản.



Định danh số

Các giấy tờ xác thực điện tử an toàn, có thể kiểm chứng, giúp tương tác liền mạch giữa các cơ quan.



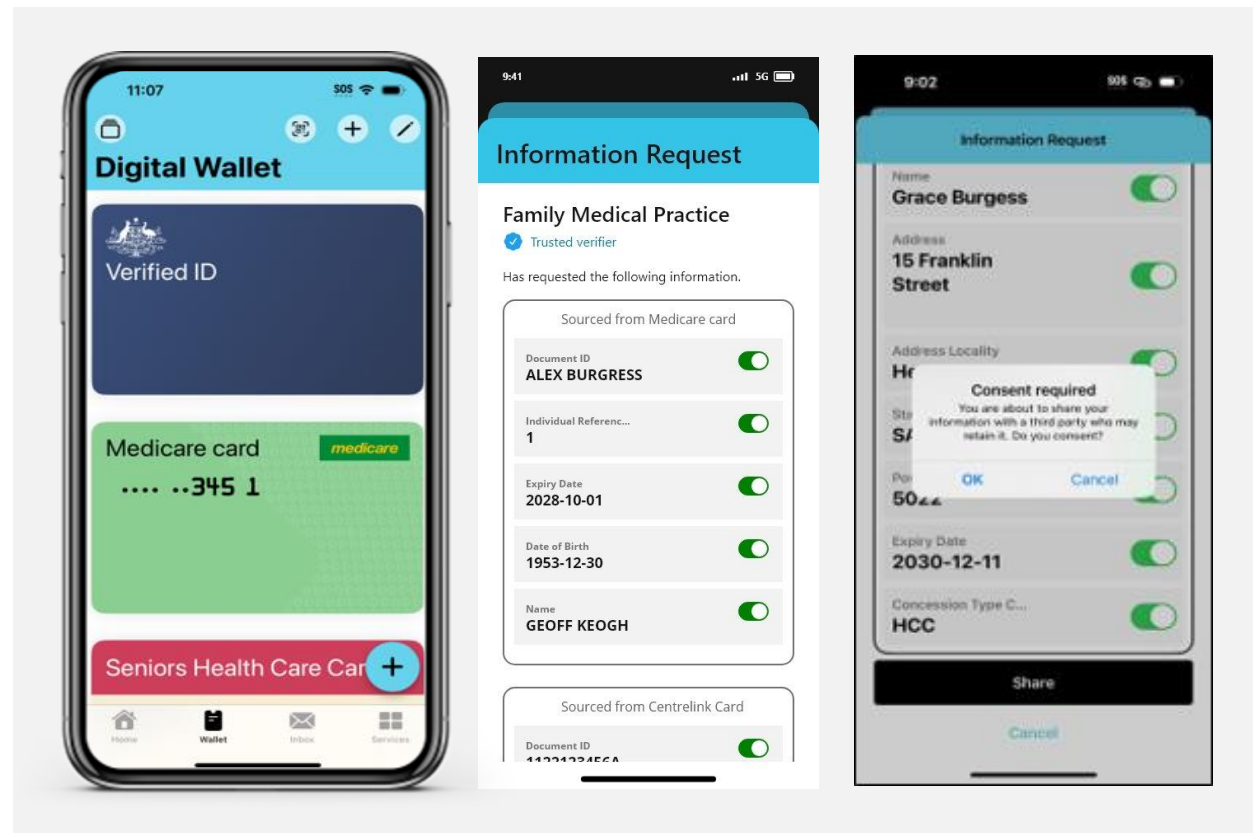
Nâng cao trải nghiệm số

Thiết kế trải nghiệm cho khách hàng và nhân viên đảm bảo tính đơn giản, liền mạch, dễ tiếp cận và sử dụng, đồng thời vẫn duy trì được tính bảo mật, an toàn, chất lượng và hiệu quả.



Tầm nhìn tương lai

Nghiên cứu ứng dụng AI một cách có trách nhiệm và trong phạm vi các biện pháp bảo vệ đã thống nhất, nhằm cung cấp hỗ trợ chủ động, dịch vụ dự báo và phản hồi kịp thời.



Ứng dụng AI có trách nhiệm: Đặt rào chắn an toàn lên trước quy mô

Chính phủ Ô-xtrây-li-a đang tận dụng tự động hóa và AI để cải thiện kết quả cho khách hàng và nhân viên, đồng thời đảm bảo các công nghệ này mang tính nhân văn, an toàn, có trách nhiệm, minh bạch, công bằng, đạo đức và tuân thủ pháp luật.

— Rào chắn an toàn

Việc sử dụng AI của chúng tôi mang tính nhân văn, an toàn, có trách nhiệm, minh bạch, công bằng, đạo đức và hợp pháp. Khách hàng và nhân viên luôn là trọng tâm, đi kèm với sự giám sát chặt chẽ và trách nhiệm giải trình từ con người.

— Sự đảm bảo

Công tác quản trị được áp dụng từ khâu mua sắm, thử nghiệm cho đến triển khai và vận hành liên tục. Tại các cột mốc quan trọng, chúng tôi đánh giá tính an toàn, công bằng, minh bạch, tính hợp pháp, hiệu suất và tác động đối với khách hàng cũng như nhân viên trước khi một giải pháp AI được phép tiến hành.

Nhìn chung, các biện pháp kiểm soát này giúp chúng ta không chỉ đặt câu hỏi liệu chúng ta có thể sử dụng AI hay không, mà còn là liệu chúng ta có nên sử dụng AI đó hay không.

Tự động hóa và AI sẽ hỗ trợ hiện thực hóa Tầm nhìn 2030 của chúng tôi: "làm cho việc tiếp cận các dịch vụ chính phủ trở nên đơn giản để người dân có thể an tâm tiếp tục cuộc sống của mình".

Khảo sát ứng dụng AI trong bản thiết kế vận hành

- Đem lại trải nghiệm tìm kiếm trực quan bằng ngôn ngữ tự nhiên, giúp định hướng người dùng một cách thông minh với các tính năng hỗ trợ (ví dụ: tự động gợi ý, sửa lỗi).
- Cung cấp các lộ trình tinh chỉnh tinh gọn – thông qua bộ lọc hoặc câu lệnh hội thoại – giúp người dùng tìm được câu trả lời chính xác nhanh hơn.
- Đưa ra thông tin chi tiết chuyên biệt theo vai trò và bối cảnh, giúp giảm thiểu thông tin nhiễu và đảm bảo nhân viên có thể tiếp nhận các hướng dẫn phù hợp nhất ngay từ đầu.
- Cung cấp các câu trả lời ngắn gọn, có tính thực tiễn cao kèm theo tùy chọn mở rộng khi cần, bao gồm cả hướng dẫn chi tiết từng bước.
- Đưa nhân viên tiếp cận thẳng đến đúng phần nội dung chính thống cần tìm, đồng thời nhóm các tài liệu liên quan lại để tiết kiệm thao tác điều hướng và đẩy nhanh tiến độ xử lý công việc.

Từ số hóa đến dịch vụ tốt hơn – hành trình chuyển đổi của SA

DỰA TRÊN HỆ THỐNG ĐÁNH GIÁ FGX¹ · Năm cấp độ trưởng thành: Chính quyền 0 — dựa trên giấy tờ (không hiển thị) cho đến Chính quyền 4 — tích hợp AI nguyên bản.

CHÍNH QUYỀN 1

Đã số hóa

Dịch vụ đã được đưa lên trực tuyến nhưng vẫn xoay quanh các cơ quan, chương trình và kênh tương tác hiện hành.

Khách hàng có thể hoàn thành một số thao tác trực tuyến nhưng đôi khi vẫn cần làm việc riêng với từng cơ quan.

CHÍNH QUYỀN 2

Đã liên kết

Các dịch vụ trở nên gắn kết hơn thông qua những nền tảng dùng chung, định danh và cơ chế chia sẻ dữ liệu.

Khách hàng chỉ cần cung cấp thông tin một lần và nhân viên có cái nhìn toàn diện hơn về các dịch vụ có liên quan.

CHÍNH QUYỀN 3

Chủ động

Các dịch vụ được tổ chức xoay quanh nhu cầu của khách hàng và những sự kiện trong đời sống, thay vì chỉ dựa vào các chương trình đơn lẻ.

Chính quyền có thể dẫn dắt người dân tiếp cận đúng sự hỗ trợ vào đúng thời điểm, đi kèm sự đồng thuận và các biện pháp bảo vệ quyền riêng tư.

CHÍNH QUYỀN 4

Tích hợp AI nguyên bản

Các dịch vụ có tính thích ứng cao hơn với sự hỗ trợ của AI, kết hợp cùng những quy định chặt chẽ, rào chắn an toàn và sự hỗ trợ từ con người khi cần thiết.

Các dịch vụ thường lệ có thể được hoàn tất với ít công sức hơn từ phía khách hàng, trong khi các trường hợp phức tạp hoặc nhạy cảm vẫn nhận được sự trợ giúp trực tiếp từ

01 ĐÃ SỐ HÓA

02 ĐÃ LIÊN KẾT

03 CHỦ ĐỘNG

04 TÍCH HỢP AI
NGUYÊN BẢN

Cập nhật các thiết lập quy định của chúng tôi

Nhiều cuộc rà soát đã chỉ ra cùng một vấn đề thực tế: luật pháp hiện hành đã không theo kịp kỳ vọng của công chúng về cách thức hoạt động của các dịch vụ chính phủ số hiện đại.

	ĐỘNG LỰC	CƠ HỘI ĐỔI MỚI
1	Chia sẻ thông tin an toàn	Nhân viên và các cơ quan cần chia sẻ đúng thông tin nhằm ngăn chặn rủi ro và cung cấp dịch vụ hỗ trợ phối hợp.
2	Bảo vệ người dân tốt hơn	Cần có các quy tắc và hệ thống đặt con người lên hàng đầu, bảo vệ khách hàng dễ bị tổn thương và giảm thiểu những tổn hại có thể phòng tránh.
3	Làm cho dịch vụ dễ sử dụng hơn	Người dân kỳ vọng có một kênh truy cập trực tuyến duy nhất, rõ ràng và kết nối thông suốt đến các dịch vụ của chính phủ.
4	Giúp chính quyền thực hiện dịch vụ hiệu quả	Các cơ quan cần có thẩm quyền, công cụ và năng lực để cải thiện dịch vụ xoay quanh nhu cầu của người dân.

Kiến tạo trải nghiệm đơn giản và kết nối hơn

- Chia sẻ thông tin an toàn
- Bảo vệ người dân tốt hơn
- Làm cho dịch vụ dễ sử dụng hơn
- Thực hiện các dịch vụ lấy khách hàng làm trung tâm

Những bài học đúc kết cho đến nay

Các bước cụ thể để hiện thực hóa tinh thần lấy khách hàng làm trọng tâm

1

Tăng cường cách thức thu thập và hành động dựa trên các đánh giá của khách hàng và nhân viên nhằm đo lường và cải thiện trải nghiệm đối với toàn bộ sản phẩm và dịch vụ.

2

Đảm bảo các thiết lập về hành lang pháp lý được hoàn thiện nhằm hỗ trợ việc cải thiện trải nghiệm ở cấp độ toàn chính phủ và từng cơ quan.

3

Triển khai mô hình dịch vụ gắn kết với chiến lược và thiết kế tổ chức của cơ quan nhằm đưa tinh thần lấy khách hàng làm trọng tâm vào phương thức vận hành.

4

Lồng ghép sâu hơn trải nghiệm của khách hàng và nhân viên vào các quy trình cốt lõi, công tác quản trị và việc ra quyết định.

5

Trang bị cho đội ngũ nhân sự năng lực, công cụ và quy trình cần thiết để thiết kế và thực hiện các dịch vụ lấy khách hàng làm trọng tâm.

6

Củng cố quan hệ đối tác với các cơ quan hoạch định chính sách nhằm đồng thiết kế các chính sách đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng và nhân viên.



Thực hiện dịch vụ lấy khách hàng làm trung tâm

Cách chúng tôi đặt khách hàng làm trọng tâm trong các dịch vụ của chính phủ

Services Australia cam kết đặt khách hàng vào trung tâm của mọi hoạt động do chúng tôi thực hiện.

Chiến lược Khách hàng 360 của chúng tôi lồng ghép trải nghiệm của khách hàng và nhân viên vào phương thức vận hành của cơ quan, đồng thời thúc đẩy việc thực hiện Tầm nhìn 2030. Chiến lược này mang lại cái nhìn toàn diện thực sự về nhu cầu của khách hàng, chứ không chỉ riêng vấn đề chi trả, qua đó cho phép chúng tôi thực hiện các dịch vụ hỗ trợ liền mạch, kết nối và được thiết kế riêng.

Nhìn chung, các yếu tố cốt lõi được trình bày dưới đây tạo nền tảng cho một mô hình dịch vụ luôn lấy khách hàng làm trung tâm.



Trân trọng cảm ơn



Vanessa Roarty
Giám đốc quốc gia,
Cơ quan Dịch vụ Australia



LinkedIn