

BÀI THAM LUẬN
KINH NGHIỆM THỰC TIỄN CỦA VIỆT NAM: NÂNG CAO HIỆU QUẢ
HOẠT ĐỘNG VÀ CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI
THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

Kính thưa!

Kính thưa toàn thể quý vị đại biểu tham dự Hội nghị!

Trong tiến trình xây dựng nền hành chính hiện đại, chuyên nghiệp, phục vụ Nhân dân, việc nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ máy chính quyền và chất lượng cung cấp dịch vụ công có ý nghĩa đặc biệt quan trọng. Đây không chỉ là yêu cầu của cải cách hành chính mà còn là một trong những yếu tố quyết định năng lực quản trị, sức cạnh tranh và chất lượng phát triển của mỗi địa phương.

Đối với thành phố Đà Nẵng, quá trình đô thị hóa nhanh, quy mô dân số ngày càng tăng, yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội ngày càng cao và nhu cầu của người dân, doanh nghiệp ngày càng đa dạng đã đặt ra yêu cầu phải đổi mới mạnh mẽ phương thức quản lý, điều hành và cung cấp dịch vụ công. Trong bối cảnh đó, thành phố xác định cải cách hành chính, chuyển đổi số, xây dựng chính quyền điện tử, chính quyền số và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức là những nhiệm vụ có tính nền tảng, thường xuyên và lâu dài.

Qua thực tiễn triển khai, Đà Nẵng đã từng bước hình thành cách tiếp cận lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm của quá trình phục vụ; tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin và dữ liệu; đơn giản hóa thủ tục hành chính; đổi mới cơ chế phối hợp giữa các cơ quan; đồng thời chú trọng đo lường sự hài lòng và hiệu quả thực chất của hoạt động công vụ. Hiệu quả của dịch vụ công không chỉ được đánh giá bằng tỷ lệ hồ sơ trực tuyến hay tỷ lệ số hóa đơn thuần, mà cốt lõi được định vị bằng **tính chủ động của cơ quan nhà nước và mức độ thuận tiện, hài lòng thực chất của người dân, doanh nghiệp**¹.

Từ thực tiễn đó, đại diện Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Đà Nẵng, tôi xin trao đổi một số kinh nghiệm chủ yếu trong hỗ trợ nâng cao hiệu quả hoạt động của chính quyền và cung cấp dịch vụ công tại thành phố Đà Nẵng; đồng thời đề xuất một số định hướng, giải pháp nhằm tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thời gian tới.

I. BỐI CẢNH VÀ YÊU CẦU ĐẶT RA ĐỐI VỚI VIỆC NÂNG CAO
HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG VÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG

Trong những năm qua, quá trình phát triển kinh tế - xã hội, đô thị hóa và hội nhập quốc tế đã tạo ra nhiều cơ hội nhưng đồng thời cũng đặt ra những yêu cầu mới

¹ Bao gồm mức độ giảm gánh nặng chi phí tuân thủ thủ tục và sự bình đẳng trong thụ hưởng dịch vụ công của mọi tầng lớp nhân dân.

đối với hoạt động của chính quyền địa phương. Nếu trước đây, hiệu quả hoạt động của cơ quan hành chính thường được nhìn nhận chủ yếu thông qua việc thực hiện đúng quy trình, đúng thẩm quyền và đúng thời hạn thì hiện nay, yêu cầu đặt ra cao hơn. Người dân và doanh nghiệp không chỉ mong muốn thủ tục được giải quyết đúng quy định mà còn kỳ vọng thủ tục đơn giản, thuận tiện, minh bạch, nhanh chóng, có thể thực hiện trực tuyến và giảm tối đa chi phí về thời gian, công sức.

Thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ và chủ trương của Đảng, Nhà nước về sắp xếp đơn vị hành chính, tổ chức mô hình chính quyền địa phương 02 cấp, thành phố Đà Nẵng đã bước vào một giai đoạn phát triển với không gian quản trị mở rộng vượt bậc. Thành phố mới được hình thành trên cơ sở sắp xếp hợp nhất giữa thành phố Đà Nẵng và tỉnh Quảng Nam trước đây, chính thức vận hành tổ chức bộ máy mới từ ngày 01/7/2025. Quy mô diện tích tự nhiên của toàn thành phố đạt 11.867,16 km², với dân số 3.065.628 người, bao gồm 94 đơn vị hành chính cấp xã (gồm 93 xã, phường và 01 đặc khu Hoàng Sa).

Không gian hành chính mở rộng rất lớn tạo nên những biến đổi sâu sắc về điều kiện tự nhiên, kinh tế và xã hội. Từ một đô thị có quy mô tương đối tập trung trước đây, địa bàn quản lý mới bao gồm cả khu vực đô thị tập trung, dải đồng bằng, vùng ven biển, vùng trung du và vùng núi cao hiểm trở phía Tây. Khoảng cách địa lý giữa trung tâm hành chính thành phố đến một số xã miền núi, vùng sâu, vùng xa tăng lên đáng kể; đồng thời, khoảng cách di chuyển giữa các thôn, cụm dân cư trong cùng một xã miền núi cũng rất lớn.

Sự thay đổi về địa giới hành chính kéo theo ***sự phân hóa rõ rệt về điều kiện tiếp cận dịch vụ công*** của các nhóm dân cư. Tại khu vực đô thị, người dân có điều kiện tiếp cận rất thuận lợi nhờ hệ thống giao thông thông suốt, mật độ dân cư cao và hạ tầng số hoàn thiện. Ngược lại, tại các xã miền núi, vùng đồng bào dân tộc thiểu số và khu vực hải đảo, người dân phải di chuyển quãng đường rất dài nếu phải thực hiện thủ tục trực tiếp; trong khi đó điều kiện hạ tầng viễn thông, mạng lưới mạng Internet, thiết bị thông minh và trình độ kỹ năng số của một bộ phận nhân dân còn nhiều hạn chế.

Đối với một đô thị năng động như Đà Nẵng, yêu cầu này càng rõ nét, thành phố vừa phải giải quyết các vấn đề quản lý đô thị, đất đai, xây dựng, giao thông, môi trường, an sinh xã hội; vừa phải tạo môi trường thuận lợi cho đầu tư, kinh doanh, đổi mới sáng tạo và phát triển du lịch, dịch vụ. Do đó, nâng cao hiệu quả hoạt động và cung cấp dịch vụ công cần được tiếp cận theo ba phương diện.

Thứ nhất, nâng cao hiệu quả bên trong của bộ máy chính quyền. Điều này bao gồm tổ chức bộ máy hợp lý, phân định rõ trách nhiệm, nâng cao năng lực cán bộ, cải tiến quy trình và tăng cường phối hợp giữa các cơ quan.

Thứ hai, nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp cho người dân và doanh nghiệp. Dịch vụ công phải thuận tiện, minh bạch, dễ tiếp cận, dễ sử dụng và đáp ứng thực chất nhu cầu của xã hội.

Thứ ba, chuyển từ tư duy quản lý sang tư duy quản trị và phục vụ. Chính quyền không chỉ thực hiện chức năng quản lý mà còn phải tạo lập môi trường thuận lợi để người dân và doanh nghiệp tham gia, tương tác và đồng hành cùng chính quyền trong quá trình phát triển thành phố.

Đây chính là cơ sở để Đà Nẵng lựa chọn cải cách hành chính và chuyển đổi số làm một trong những động lực quan trọng của quá trình đổi mới phương thức quản trị đô thị. Nghị quyết và Đề án Chuyển đổi số thành phố Đà Nẵng² xác định triển khai chuyển đổi số đồng bộ, toàn diện trên cả 3 trụ cột Chính quyền số, Kinh tế số và Xã hội số; trong đó “*Chính quyền là tiên phong*”, “*Người dân và doanh nghiệp là trung tâm*” và cung cấp **dịch vụ công** xem là nhiệm vụ trọng tâm của Chính quyền. Đồng thời, Đề án xây dựng thành phố thông minh và Kiến trúc tổng thể thành phố thông minh³ cũng đã xác định “**Dịch vụ công thông minh**” là một trong 16 lĩnh vực ưu tiên trong triển khai xây dựng thành phố thông minh tại thành phố Đà Nẵng.

II. MỘT SỐ KẾT QUẢ NỔI BẬT ĐẨY MẠNH ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ VÀ CHUYỂN ĐỔI SỐ TRONG CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG

Hiệu quả chỉ đạo và các giải pháp thực thi của Đà Nẵng được khẳng định thông qua chuỗi số liệu cụ thể, minh chứng cho sự bứt phá liên tục qua từng giai đoạn về việc cung cấp dịch vụ công, trong đó nổi bật là **cung cấp dịch vụ công trực tuyến**:

- Năm 2023, thành phố Đà Nẵng vinh dự là địa phương duy nhất trên toàn quốc được trao tặng giải thưởng chuyên đề “*Cung cấp dịch vụ công thông minh*”, khẳng định tính hiệu quả và sáng tạo của kiến trúc chính quyền điện tử thành phố.

- Năm 2024, trước khi sáp nhập tỉnh, tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) toàn trình của thành phố đạt 95%, giữ vững vị trí cao nhất cả nước (trong khi mức

² Nghị quyết số 05-NQ/TU ngày 17/6/2021 của Ban Chấp hành Đảng bộ thành phố về chuyển đổi số trên địa bàn thành phố đến năm 2025, định hướng đến năm 2030; Quyết định số 2870/QĐ-UBND ngày 28/8/2021 của UBND thành phố Đà Nẵng ban hành Đề án Chuyển đổi số trên địa bàn thành phố Đà Nẵng đến năm 2025, định hướng đến năm 2030

³ Quyết định số 6439/QĐ-UBND ngày 29/12/2018 của UBND thành phố Đà Nẵng ban hành Đề án xây dựng thành phố thông minh tại thành phố Đà Nẵng giai đoạn 2018-2025, định hướng đến năm 2030; Quyết định số 164/QĐ-UBND ngày 16/01/2018 của UBND thành phố Đà Nẵng ban hành Kiến trúc tổng thể thành phố thông minh thành phố Đà Nẵng

trung bình của toàn quốc chỉ đạt khoảng 55%). Ghi nhận thành tựu đột phá này, ngày 31/8/2024, Ủy ban Quốc gia về chuyển đổi số đã tin tưởng lựa chọn thành phố Đà Nẵng làm nơi tổ chức Hội nghị chuyên đề toàn quốc về “Nâng cao hiệu quả cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến” do Thủ tướng Chính phủ chủ trì để các bộ, ngành và địa phương trên cả nước học tập, chia sẻ kinh nghiệm.

- Năm 2025, toàn thành phố có 2.232 TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết, trong đó đã cung cấp 2.221 dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia⁴, trong đó 100% TTHC đủ điều kiện đã được triển khai toàn trình; đồng thời hoàn thành cung cấp 100% dịch vụ công trực tuyến đối với các TTHC liên quan đến doanh nghiệp theo yêu cầu của Chính phủ⁵. Thành phố đã tiếp nhận 567.630 hồ sơ trực tuyến trên tổng số 599.789 hồ sơ, chiếm tỉ lệ 94,6%, đã giải quyết 574.823 hồ sơ, trong đó 567.848 hồ sơ được giải quyết trước hạn và đúng hạn, đạt tỷ lệ 98,79%. Việc cung cấp và sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến đã có chuyển biến tích cực, từng bước hình thành phương thức giải quyết TTHC trên môi trường điện tử, góp phần giảm thời gian, chi phí thực hiện TTHC cho người dân và doanh nghiệp.

- Trong 07 tháng đầu năm 2026, toàn thành phố tiếp nhận 797.782 hồ sơ, trong đó hồ sơ trực tuyến đạt con số kỷ lục 767.635 hồ sơ, chiếm tỷ lệ 99,7%. Tỷ lệ hồ sơ được giải quyết đúng hạn và trước hạn duy trì ở mức rất cao 98,4%. Tỷ lệ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC tiếp tục duy trì trên 95% và tỷ lệ tái sử dụng dữ liệu số hóa đạt 91%. Mức độ hài lòng của người dân đối với cán bộ, công chức làm việc tại các quầy của Bộ phận Một cửa đạt trên 99%.

III. MỘT SỐ GIẢI PHÁP VÀ MÔ HÌNH TRIỂN KHAI CUNG CẤP DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TẠI THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

1. Đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến

Để đạt được hiệu quả trong cung cấp dịch vụ hành chính công phục vụ người dân, doanh nghiệp, việc chuyển đổi số trong cung cấp dịch vụ công thời gian qua góp phần vận hành hiệu quả mô hình tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp. Theo đó, thành phố Đà Nẵng triển khai chính sách thúc đẩy sử dụng dịch vụ công trực tuyến (*giảm thời gian xử lý đối với hồ sơ trực tuyến; miễn, giảm phí, lệ phí và thu phí, lệ phí “0” đồng; ...*), triển khai kế thừa dữ liệu số và điều chỉnh quy trình TTHC để triển khai dịch vụ công trực tuyến toàn trình (*Sử dụng dữ liệu số thay thế thành phần hồ sơ phải nộp, đặc biệt là giúp người dân tránh phải đến nộp trực tiếp qua sử dụng Kho dữ liệu cá nhân, Kho dữ liệu kết quả TTHC số thành phố*).

⁴ Một số TTHC không cung cấp trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia do không đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến như các TTHC liên quan đến quốc tịch, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại...

⁵ Công điện số 242/CĐ-TTg ngày 21/12/2025 tập trung hoàn thành mục tiêu cắt giảm, đơn giản hóa TTHC, điều kiện kinh doanh theo Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26/3/2025 của Chính phủ.

2. Mô hình “Dịch vụ hành chính công chủ động”

Trong nền hành chính truyền thống mang tính “thụ động”, cơ quan nhà nước chỉ tiếp nhận và xử lý khi người dân, doanh nghiệp có yêu cầu nộp hồ sơ. Phương thức này bộc lộ nhiều hạn chế: quy trình rườm rà, người dân phải tự tìm hiểu các quy định pháp luật phức tạp, kê khai lại nhiều thông tin giấy tờ đã có trong hệ thống, dẫn đến việc nộp thiếu thành phần hồ sơ, phải đi lại bổ sung nhiều lần, gây lãng phí lớn thời gian và chi phí của xã hội.

Nhận diện rõ điểm nghẽn này, thành phố Đà Nẵng đã mạnh dạn thực hiện cuộc chuyển đổi phương thức phục vụ mang tính cách mạng: chuyển từ hành chính “bị động” sang hành chính “chủ động cung cấp dịch vụ dựa trên dữ liệu”. Thay vì ngồi chờ người dân đến nộp, cơ quan công quyền chủ động khai thác các nguồn dữ liệu số hóa sẵn có để nhận diện nhu cầu, gợi ý, nhắc nhở, dự báo và chuẩn bị trước hồ sơ cho công dân.

Quá trình triển khai được tiến hành bài bản, khoa học: UBND thành phố ban hành Kế hoạch số 92/KH-UBND ngày 23/9/2025 triển khai thí điểm dịch vụ hành chính công chủ động với 27 dịch vụ công trong năm 2025; tiếp đó ban hành Kế hoạch số 149/KH-UBND ngày 27/3/2026 mở rộng thêm 43 TTHC mới trong năm 2026. Việc liên tục mở rộng phạm vi áp dụng chứng minh mô hình không dừng lại ở mức thử nghiệm mà đã trở thành phương thức phục vụ bền vững, chuyển trọng tâm cải cách TTHC từ việc đơn thuần giải quyết khi có yêu cầu sang chủ động hỗ trợ người dân hoàn thành nhu cầu hành chính.

Năm 2026, được xác định là năm đột phá về dịch vụ hành chính công chủ động với thiết kế hoàn chỉnh theo 04 cấp độ phát triển:

- *Cấp độ 1 – Tự động nhắc việc*: Hệ thống theo dõi chu kỳ dữ liệu, tự động phát hiện sự kiện pháp lý hoặc thời hạn giấy phép sắp hết hiệu lực để gửi thông báo nhắc nhở đa kênh qua Email, tin nhắn SMS, Zalo OA hoặc ứng dụng di động Danang Smart City. Người dân, doanh nghiệp hoàn toàn yên tâm sản xuất, kinh doanh mà không phải lo lắng việc quên hạn hay bị xử phạt hành chính.

- *Cấp độ 2 – Gợi ý tạo sẵn hồ sơ*: Hệ thống tự động trích xuất dữ liệu từ các cơ sở dữ liệu quốc gia và kho dữ liệu dùng chung của thành phố để điền sẵn toàn bộ thông tin định danh vào biểu mẫu điện tử. Người dân chỉ cần mở thiết bị di động, kiểm tra và bấm xác nhận tính chính xác mà không phải gõ phím kê khai từng trường thông tin.

- *Cấp độ 3 – Chủ động nộp hồ sơ*: Ngay khi nhận được sự đồng thuận và xác nhận bằng chữ ký số cá nhân của người dân, hệ thống tự động hoàn tất việc lập và gửi nộp hồ sơ lên Cổng Dịch vụ công mà công dân không phải thực hiện các bước nộp thủ công phức tạp.

- *Cấp độ 4 – Chủ động liên thông hoàn toàn:* Hệ thống tự động thực hiện toàn bộ quy trình xử lý từ đầu đến cuối trên cơ sở liên thông dữ liệu giữa các cơ quan, đơn vị liên quan, phê duyệt tự động và trả kết quả điện tử cho công dân mà không cần bất kỳ sự can thiệp thủ công nào của cán bộ.

Đến nay, kết quả bước đầu cho thấy Hệ thống hành chính công chủ động vận hành ổn định, ghi nhận khoảng **9.094** hồ sơ trên hệ thống; khoảng **20.552** giấy phép được quản lý, theo dõi; khoảng **74.245** thông báo đã gửi đến người dân, doanh nghiệp qua Email/SMS/Zalo; khoảng **33.000** liên hệ được tiếp nhận, quản lý phục vụ thông báo, nhắc nhở và hỗ trợ; khoảng **5.100** tài khoản được tạo lập trên hệ thống và khoảng **8.007** hồ sơ doanh nghiệp để triển khai nhắc nhở kê khai thuế chủ động.

Đặc biệt, thành phố triển khai dịch vụ khai sinh chủ động “3/1+1”⁶ tại 13 xã, phường. Đến nay, dịch vụ khai sinh chủ động “3/1+1” đã tiếp nhận **1.150** hồ sơ; trong đó có **1.055** hồ sơ đã có kết quả khai sinh, **982** hồ sơ đã cấp thẻ bảo hiểm y tế, **928** hồ sơ đã đăng ký thường trú và **50** hồ sơ đã cấp căn cước.

Hệ thống đã kết nối với hệ thống xác thực định danh điện tử VNeID; tiếp tục duy trì các dịch vụ đã cấu hình, gồm nhắc hạn giấy phép, giấy chứng nhận, thông báo chủ động và hỗ trợ người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính và tiếp tục rà soát dữ liệu đầu vào, chuẩn hóa quy trình và phối hợp các sở, ngành để nâng cao tỷ lệ phát sinh hồ sơ từ thông báo chủ động.

Tác động mang lại rõ rệt của việc triển khai thí điểm dịch vụ hành chính công chủ động là người dân không phải ghi nhớ hạn giấy tờ hay photocopy nhiều lần, doanh nghiệp giảm chi phí tuân thủ và rút ngắn thời gian gia nhập thị trường, cơ quan nhà nước giảm tải tiếp công dân, hạn chế sai sót nhập liệu và nâng cao năng suất công chức.

3. Triển khai Kiosk thông minh – "Trạm dịch vụ công số 24/7"

Nhằm hiện thực hóa chủ trương chuyển đổi số quốc gia theo Nghị quyết số 57-NQ/TW của Bộ Chính trị và đưa dịch vụ công thoát khỏi sự giới hạn của giờ hành chính, ngày 19/6/2026, Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố đã phối hợp cùng Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam (Agribank) chính thức ra mắt mô hình Kiosk thông minh và Hệ thống xác thực, cấp bản sao số tài liệu điện tử.

Hệ thống Kiosk được triển khai thí điểm tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố và 10 Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, phường; đồng thời thành phố đang tiếp tục phối hợp với Bưu điện thành phố triển khai thêm các điểm

⁶ Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ dưới 6 tuổi và cấp thẻ căn cước công dân cho trẻ dưới 14 tuổi.

Kiosk mới. Được thiết kế như một “trạm dịch vụ công số tự phục vụ”, mỗi Kiosk tích hợp toàn bộ các tiện ích trên cùng một thiết bị phần cứng hiện đại:

- Tích hợp máy quét giấy tờ tùy thân, đầu đọc chip căn cước công dân sinh trắc học và camera độ phân giải cao phục vụ chụp, in tài liệu trực tiếp.
- Hỗ trợ công dân tự nộp hồ sơ trực tuyến, tự tra cứu tiến độ và kết quả giải quyết TTHC qua mã hồ sơ hoặc quét mã QR.
- Tích hợp giải pháp thanh toán phí, lệ phí trực tuyến không dùng tiền mặt qua mã VietQR và các cổng thanh toán ngân hàng.
- Xác thực định danh điện tử qua VNeID và cấp bản sao số tài liệu điện tử có ký số xác thực giá trị pháp lý tức thì.
- Tích hợp trực tiếp các tiện ích dịch vụ công trực tuyến của Bộ Công an và hệ thống số hóa đánh giá mức độ hài lòng của người dân.

Mô hình Kiosk thông minh tạo ra sự bình đẳng và linh hoạt tối đa: người dân có thể chủ động thực hiện nhiều thủ tục hành chính mà không phụ thuộc vào thời gian làm việc của cơ quan nhà nước. Bên cạnh đó, thành phố cũng đang phối hợp với Bưu điện thành phố để triển khai thêm các Kiosk hành chính công nhằm đa dạng hóa các kênh hỗ trợ, phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Tính đến ngày 31/8/2026, tổng số lượt người dân tiếp cận, sử dụng các chức năng trên Kiosk đạt 14.706 lượt. Một số đơn vị có số lượng người dân sử dụng cao như: phường An Hải 2.805 lượt; phường Ngũ Hành Sơn 2.617 lượt; phường Cẩm Lệ 2.386 lượt, phường An Khê 1.919 lượt. Các chức năng được sử dụng nhiều, như: nộp hồ sơ chứng thực bản sao 6.605 lượt; chứng thực chữ ký trong các giấy tờ, văn bản 2.347 lượt; cấp bản sao số 1142 bản; Cấp bản sao Trích lục hộ tịch, bản sao Giấy khai sinh 832 lượt; Các dịch vụ công nộp hồ sơ khác (hơn 2000 dịch vụ công, tích hợp scan tài liệu ngay tại kiosk/upload tài liệu từ điện thoại) 636 lượt.

4. Triển khai Trợ lý ảo phục vụ người dân thực hiện TTHC

Trước thực tế thao tác kê khai biểu mẫu viết tay của công dân và áp lực nhập liệu thủ công của cán bộ tiếp nhận, thành phố Đà Nẵng đưa trí tuệ nhân tạo (AI) vào giải quyết đúng điểm nghẽn lớn nhất tại Bộ phận Một cửa. Theo đó, thành phố đang triển khai thực hiện thí điểm Giải pháp Trợ lý ảo phục vụ người dân thực hiện thủ tục hành chính công tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố và Trung tâm Phục vụ hành chính công phường Hải Châu.

Việc đưa giải pháp này vào vận hành nhằm rút ngắn thời gian tiếp nhận, hướng dẫn và xử lý thủ tục hành chính công; giảm tải cho cán bộ tiếp nhận tại quầy; nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với dịch vụ công của thành phố. Trợ lý ảo sẽ tự động nhận dạng mẫu đơn, giấy tờ người dân cung cấp để tự động nhận dạng và

điền thông tin vào mẫu đơn điện tử, tự động đính kèm các thành phần hồ sơ tương ứng. Việc thí điểm được triển khai trong tháng 8 với hơn 20 TTHC thường xuyên có phát sinh hồ sơ để đánh giá hiệu quả trước khi mở rộng TTHC và nhân rộng trên địa bàn thành phố.

Bên cạnh Trợ lý ảo phục vụ người dân thực hiện TTHC, thành phố đã ban hành Kế hoạch số 114/KH-UBND ngày 09/10/2025 về triển khai ứng dụng trí tuệ nhân tạo dựa trên dữ liệu lớn trong các ngành, lĩnh vực đến năm 2030. Thành phố đã phát triển hoàn thiện **Trợ lý số DaNang AI** dùng chung phục vụ tra cứu, hướng dẫn và giải đáp thông tin TTHC tự động 24/7. Đến nay, đã có hơn 80 cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai, tích hợp Trợ lý số DaNang AI trên hệ thống thông tin của mình để phục vụ người dân, doanh nghiệp và hỗ trợ cán bộ công chức tra cứu quy định pháp luật.

Song song với AI, chữ ký số là điều kiện tiên quyết để thực hiện dịch vụ công toàn trình. 100% cán bộ, công chức, viên chức của thành phố đã được cấp và sử dụng chữ ký số công vụ. Nhằm phổ cập công cụ này đến người dân, ngày 29/6/2026, thành phố chính thức triển khai chiến dịch “Ký số toàn dân” trên Nền tảng Công dân số. Nền tảng cho phép người dân đăng nhập dễ dàng bằng tài khoản định danh điện tử VNeID và thực hiện ký số điện tử thông qua thẻ CCCD gắn chip hoặc chữ ký số từ xa của các nhà cung cấp được cấp phép. Đến nay, tỷ lệ người dân trong độ tuổi trưởng thành trên địa bàn thành phố có chữ ký số đã đạt trên 35%, tạo tiền đề vững chắc hướng tới mục tiêu đạt trên 50% trong thời gian tới.

5. Triển khai Mô hình Đại lý dịch vụ công trực tuyến

Thành phố đang phối hợp với Ngân hàng TMCP BIDV trong triển khai mô hình "Đại lý dịch vụ công trực tuyến". Theo đó, người dân có thể đến bất kỳ điểm giao dịch thuộc 25 điểm/chi nhánh giao dịch của Ngân hàng TMCP BIDV để được hướng dẫn, nộp hồ sơ trực tuyến. Đây không chỉ là một giải pháp tình thế, mà là chiến lược đột phá mang tính bền vững của thành phố dựa trên 3 lợi ích cốt lõi:

- Thứ nhất, về phía người dân: Với nghiệp vụ giao dịch chuyên nghiệp và thái độ phục vụ chuẩn mực, họ giúp người dân thực hiện các thủ tục hành chính một cách tự tin, an toàn. Điều này giúp xóa bỏ mặc cảm về công nghệ, biến những thao tác "nộp hồ sơ, đóng lệ phí" trở nên đơn giản như một giao dịch ngân hàng thường nhật.

- Thứ hai, về phía doanh nghiệp: Đây là cơ hội để doanh nghiệp khẳng định trách nhiệm cộng đồng, đồng thời trực tiếp đồng hành cùng khách hàng mục tiêu tại cơ sở. Qua đó, các đơn vị đồng hành triển khai mô hình Đại lý dịch vụ công trực tuyến không chỉ mở rộng được tệp khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán số mà còn nâng tầm uy tín thương hiệu khi gắn liền với tiến trình cải cách hành chính của thành phố.

- Thứ ba, về phía chính quyền: Việc tận dụng hạ tầng công nghệ và nhân lực chất lượng cao của ngân hàng giúp giảm tải áp lực tại các Trung tâm Phục vụ hành chính công. Đây là mô hình “xã hội hóa” dịch vụ công hiệu quả, tạo tiền đề để Đà Nẵng nhân rộng và khẳng định vị thế dẫn đầu trong công cuộc chuyển đổi số quốc gia.

6. Triển khai các giải pháp hỗ trợ nhóm yếu thế và mô hình nhân văn

a) *Thực hiện chính sách ưu tiên cho nhóm yếu thế*: Thực hiện Thông báo số 76/TB-UBND ngày 30/9/2024 của Chủ tịch UBND thành phố, chính sách cấp “Thẻ ưu tiên khi thực hiện TTHC” được triển khai liên tục và duy trì nền nếp. Thương binh, bệnh binh, người cao tuổi, phụ nữ mang thai và người khuyết tật khi đến Trung tâm Một cửa không phải bấm số, không phải xếp hàng chờ đợi mà được tiếp nhận giải quyết ngay tại các quầy ưu tiên.

b) *Phương án hỗ trợ người yếu thế tại cơ sở*: UBND các xã vùng sâu, vùng cao đã chủ động ban hành các phương án, kế hoạch đặc thù như: Phương án số 73/PA-UBND của xã Phước Trà, Phương án số 01/PA-UBND của xã Thăng Phú, Phương án số 04/PA-UBND của xã Trà Leng, Kế hoạch số 42/KH-UBND của xã Phú Ninh và Quyết định số 460/QĐ-UBND thành lập Tổ tiếp nhận lưu động cơ sở 2 của xã Trà Tân. Lực lượng đoàn thanh niên, công an, phụ nữ và Tổ công nghệ số cộng đồng trực tiếp đến từng thôn bản, hộ gia đình để “cầm tay chỉ việc”, hỗ trợ người già, người đồng bào dân tộc thiểu số nộp hồ sơ và trả kết quả tận nhà.

c) *Mô hình văn hóa ứng xử “5 không, 3 có”*: Đội ngũ cán bộ, công chức Một cửa toàn thành phố thực hiện nghiêm chuẩn mực: Không từ chối hồ sơ hợp lệ – Không sách nhiễu – Không thờ ơ, vô cảm – Không gây phiền hà – Không trể hẹn; và Có nụ cười thân thiện – Có giao tiếp chuẩn mực – Có tác phong lịch sự.

d) *Mô hình chia sẻ buồn vui cùng công dân*: Trao “Thư chúc mừng kết hôn – khai sinh” trang trọng gửi gắm niềm tin yêu của chính quyền đến các gia đình trẻ; và gửi “Thư chia buồn sâu sắc khi đăng ký khai tử”, thể hiện sự sẻ chia, an ủi chân thành trong những thời khắc mất mát của người dân.

đ) *Phong trào công vụ sáng tạo tại địa phương*: Hàng loạt phong trào thiết thực được duy trì hiệu quả như: mô hình “2 hành trình – 1 điểm đến”, mô hình “Công dân không viết, cán bộ không hẹn”, mô hình “Người dân hướng dẫn người dân trong nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến”, và mô hình “Chuyên mục phát thanh online” tuyên truyền cải cách hành chính đến từng ngõ xóm.

e) *Triển khai điểm tiếp nhận chuyên biệt đồng hành cùng ngư dân ven biển*: Xuất phát từ thực tiễn thành phố sau sắp xếp có bờ biển dài, ngư dân tại các xã ven biển thường xuyên bám biển dài ngày, gặp khó khăn lớn về thời gian và kỹ năng thao tác trên môi trường số; trong khi khối lượng TTHC chuyên ngành thủy sản phát

sinh rất lớn. Trong 06 tháng đầu năm 2026, toàn thành phố phát sinh hơn 2.100 hồ sơ TTHC liên quan đến tàu cá và đánh bắt thủy sản (trong đó có hơn 1.000 hồ sơ cấp phép khai thác, hơn 500 hồ sơ cấp giấy chứng nhận an toàn thực phẩm tàu cá và hơn 200 hồ sơ đăng ký tàu cá).

Trước tình hình đó, ngày 20/8/2026, UBND thành phố đã quyết định thiết lập Điểm tiếp nhận và trả kết quả TTHC chuyên ngành thủy sản trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã Thăng An và xã Duy Nghĩa. Thành phố bố trí đầy đủ trang thiết bị, đường truyền và cử cán bộ chuyên trách về tận cơ sở hỗ trợ ngư dân theo phương thức: ngư dân chỉ cần đến một lần duy nhất ngay tại xã để làm thủ tục, hồ sơ được số hóa chuyển liên thông về Chi cục chuyên ngành cấp tỉnh xử lý, và kết quả được bưu điện chuyển phát trao tận tay ngư dân. Đây là một sáng kiến đặc sắc, thể hiện tinh thần đồng hành cùng người dân vươn khơi bám biển, góp phần bảo vệ chủ quyền biển đảo thiêng liêng của Tổ quốc.

7. Thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính

Để xóa bỏ rào cản khoảng cách sau khi sáp nhập tỉnh, theo chỉ đạo của Chính phủ, thành phố Đà Nẵng đã đạt được thành tựu xuất sắc khi triển khai tiếp nhận và trả kết quả phi địa giới hành chính đối với 100% thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của các sở, ngành, hoàn thành trọn vẹn mục tiêu của Chính phủ theo Nghị quyết số 66/NQ-CP. Người dân cư trú tại bất kỳ địa bàn nào, kể cả vùng sâu vùng xa, đều có thể nộp hồ sơ tại điểm Một cửa cấp xã thuận tiện nhất mà không cần phải di chuyển hàng chục cây số về Trung tâm hành chính thành phố.

8. Triển khai tiện ích miễn phí tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp

Để tạo không gian phục vụ thân thiện, văn minh đối với người dân thực hiện TTHC, thành phố đã triển khai chủ trương triển khai đồng bộ 10 tiện ích công cộng phục vụ người dân, doanh nghiệp hoàn toàn miễn phí tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố và Trung tâm Phục vụ hành chính công phường, xã:

(1) Robot lễ tân thông minh đón tiếp, hỗ trợ lấy số thứ tự tự động và điều phối giao dịch.

(2) Dịch vụ sao chụp, in ấn tài liệu, hồ sơ hoàn toàn miễn phí cho công dân.

(3) Cung cấp miễn phí các loại mẫu biểu, tờ khai, bì hồ sơ, ghim, bút viết và bố trí nhân lực hỗ trợ kê khai.

(4) Bố trí hệ thống máy vi tính, máy quét kết nối Internet tốc độ cao có cán bộ thường trực hướng dẫn nộp DVCTT.

(5) Xây dựng không gian xanh, thư viện số, phục vụ nước uống tinh khiết nóng lạnh, đồ ăn nhẹ và các điểm sạc pin điện thoại miễn phí.

(6) Bố trí trang thiết bị y tế và hỗ trợ sức khỏe ban đầu: máy đo huyết áp tự động, tủ thuốc sơ cấp cứu, kính đọc sách (kính cận, kính viễn các độ) dành riêng cho người cao tuổi, người có thị lực yếu.

(7) Thiết kế lối đi, thiết bị chuyên dụng hỗ trợ thương bệnh binh, người cao tuổi, người khuyết tật.

(8) Hệ thống mạng Wifi công cộng tốc độ cao, độc lập, bảo đảm an ninh mạng tuyệt đối.

(9) Hệ thống thông báo tự động trạng thái xử lý và kết quả giải quyết hồ sơ qua tin nhắn Zalo, SMS và Email.

(10) Bố trí quầy tạo lập chữ ký số cá nhân miễn phí và tư vấn pháp lý miễn phí cho người dân, doanh nghiệp.

Mô hình các tiện ích miễn phí này được triển khai sâu rộng từ các phường nội thành như Hải Châu, Hòa Khánh, Thanh Khê, Hòa Xuân... đến các xã vùng nông thôn, miền núi như Quế Sơn, Tây Hồ, Trà Đốc, Tam Anh Nam, Đồng Dương, Khâm Đức, Chiên Đàn, Thu Bồn, Núi Thành, Trà Liên, phường Quảng Phú, phường Hội An Đông... tạo nên một diện mạo hành chính công rất đổi gần gũi, âm áp.

IV. BÀI HỌC KINH NGHIỆM

1. Kinh nghiệm về tăng cường kỷ luật, kỷ cương trong thực thi công vụ công vụ và đề cao trách nhiệm người đứng đầu

Kinh nghiệm thực tiễn khẳng định, việc triển khai cung cấp dịch vụ hành chính công cho người dân, doanh nghiệp được thuận lợi, hiệu quả khi có sự cam kết và quyết liệt của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị. Điểm nhấn mang tính đột phá về kỷ luật hành chính của Đà Nẵng là việc ban hành **Chỉ thị số 06/CT-UBND ngày 22/10/2025** của Chủ tịch UBND thành phố về chấn chỉnh tình trạng lạm dụng bản sao có chứng thực, tăng cường xử lý hồ sơ trên môi trường điện tử. Chỉ thị đặt ra 3 yêu cầu bắt buộc:

- *Một là*, toàn bộ việc giải quyết TTHC, giao dịch nghiệp vụ nội bộ giữa các cơ quan nhà nước với nhau bắt buộc phải thực hiện trên môi trường điện tử, xử lý toàn trình, triệt tiêu việc luân chuyển hồ sơ giấy.

- *Hai là*, 100% hồ sơ đầu vào tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa các cấp bắt buộc phải được kiểm tra danh tính, quét số hóa và ký số cá nhân hợp lệ ngay tại thời điểm tiếp nhận.

- *Ba là*, 100% kết quả giải quyết TTHC phải được cấp và trả dưới dạng bản điện tử có ký số pháp lý đầy đủ, đồng thời lưu trữ vào Kho dữ liệu số của công dân và thành phố để tái sử dụng.

Song song với đó, thành phố duy trì công tác thanh tra, kiểm tra công vụ nghiêm ngặt; kiên quyết ngăn chặn, xử lý nghiêm những cán bộ tự đặt ra các loại giấy tờ ngoài quy định pháp luật hoặc chậm trễ giải quyết hồ sơ.

2. Kinh nghiệm đẩy mạnh ứng dụng công nghệ và chuyển đổi số trong cung cấp dịch vụ công

Chuyển đổi số là một trong những hướng đi nổi bật của Đà Nẵng trong quá trình đổi mới hoạt động chính quyền. Tuy nhiên, kinh nghiệm thực tế cho thấy chuyển đổi số trong khu vực công không đơn giản là trang bị máy tính, xây dựng phần mềm hay đưa thủ tục lên môi trường trực tuyến. Cốt lõi của chuyển đổi số là thay đổi phương thức vận hành của chính quyền dựa trên dữ liệu và công nghệ.

Trong cung cấp dịch vụ công, có thể hình dung quá trình chuyển đổi theo các cấp độ (*Ở cấp độ đầu tiên là số hóa thông tin và hồ sơ; Ở cấp độ thứ hai là số hóa quy trình xử lý; Ở cấp độ thứ ba là kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan; Ở cấp độ cao hơn là chính quyền chủ động cung cấp dịch vụ dựa trên dữ liệu và nhu cầu của người dân*). Đà Nẵng đã có nhiều nỗ lực theo hướng này, đặc biệt trong xây dựng nền tảng chính quyền điện tử, đô thị thông minh và phát triển các dịch vụ số phục vụ người dân.

Một trong những bài học quan trọng là phải coi dữ liệu là tài sản của chính quyền, đồng thời phải bảo đảm dữ liệu được chuẩn hóa, cập nhật, chia sẻ đúng thẩm quyền và bảo đảm an toàn với nguyên tắc “một lần cung cấp thông tin, nhiều lần sử dụng”. Đây là một bước chuyển rất quan trọng từ nền hành chính yêu cầu người dân cung cấp giấy tờ sang nền hành chính chủ động khai thác dữ liệu để phục vụ người dân.

3. Kinh nghiệm về chính sách kinh tế và thời gian giải quyết hồ sơ

Muốn người dân tự giác từ bỏ thói quen đến cơ quan nhà nước nộp hồ sơ giấy, việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến phải mang lại lợi ích vượt trội, thấy rõ so với phương thức trực tiếp. Đà Nẵng đã áp dụng đồng bộ các chính sách:

- *Cắt giảm mạnh mẽ thời gian xử lý*: Từ năm 2019, thành phố kiên trì chỉ đạo giảm đến 50% thời gian giải quyết đối với hồ sơ nộp trực tuyến; đến nay hầu hết các cơ quan đã thực hiện và có gần 10% TTHC được giải quyết, trả kết quả ngay trong ngày.

- *Chính sách ưu đãi tài chính*: Triển khai chính sách miễn, giảm tối đa phí, lệ phí và áp dụng mức thu phí, lệ phí “0 đồng” khi tổ chức, cá nhân thực hiện nộp hồ sơ qua môi trường trực tuyến.

V. MỘT SỐ THÁCH THỨC ĐẶT RA

Bên cạnh những kết quả đạt được, quá trình nâng cao hiệu quả hoạt động và cung cấp dịch vụ công vẫn còn những thách thức cần tiếp tục giải quyết.

Trước hết, quá trình chuyển đổi số giữa các lĩnh vực và cơ quan có thể chưa đồng đều. Một số quy trình vẫn còn phụ thuộc vào hồ sơ giấy hoặc yêu cầu người dân cung cấp lại những thông tin mà cơ quan nhà nước đã có.

Thứ hai, việc kết nối và chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống cần tiếp tục được hoàn thiện. Dữ liệu chỉ thực sự có giá trị khi có thể sử dụng đúng lúc, đúng nơi và đúng mục đích.

Thứ ba, kỹ năng số của người dân không đồng đều. Nếu quá trình số hóa chỉ tập trung vào nhóm người có khả năng sử dụng công nghệ tốt thì có thể tạo ra khoảng cách tiếp cận dịch vụ công. Vì vậy, bên cạnh dịch vụ công trực tuyến, vẫn cần duy trì các hình thức hỗ trợ trực tiếp, nhất là đối với người cao tuổi, người yếu thể hoặc những người gặp khó khăn trong tiếp cận công nghệ.

Thứ tư, an toàn thông tin và bảo vệ dữ liệu cá nhân ngày càng trở thành vấn đề quan trọng. Khi lượng dữ liệu được thu thập và kết nối ngày càng lớn, yêu cầu bảo đảm an toàn, bảo mật càng cao.

Thứ năm, việc đo lường hiệu quả cải cách cần tiếp tục được đổi mới. Không nên chỉ quan tâm đến tỷ lệ hồ sơ đúng hạn mà cần đánh giá toàn bộ trải nghiệm của người dân và hiệu quả thực chất của dịch vụ.

VI. ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP TRONG THỜI GIAN TỚI

1. Chuyển mạnh từ chính quyền điện tử sang chính quyền số và quản trị dựa trên dữ liệu

Trong giai đoạn tới, Đà Nẵng cần tiếp tục phát triển chính quyền số theo hướng lấy dữ liệu làm nền tảng. Các hệ thống thông tin cần được thiết kế theo hướng liên thông, tránh tình trạng mỗi cơ quan có một hệ thống độc lập. Cần hình thành hệ sinh thái dữ liệu phục vụ cả ba mục tiêu: quản lý nhà nước, cung cấp dịch vụ công và hỗ trợ người dân, doanh nghiệp. Đồng thời, tăng cường khai thác dữ liệu để hỗ trợ dự báo, phân tích và ra quyết định.

2. Thiết kế dịch vụ công theo “hành trình của người dân, doanh nghiệp”

Thay vì tổ chức dịch vụ theo cơ cấu tổ chức của cơ quan nhà nước, cần từng bước thiết kế dịch vụ theo các sự kiện và nhu cầu trong cuộc sống của người dân. Đây là bước chuyển từ “dịch vụ theo thủ tục” sang “dịch vụ theo nhu cầu”, “dịch vụ theo sự kiện” như người dân có nhu cầu sinh con, đăng ký cư trú, học tập, kinh doanh, xây dựng nhà ở hoặc thực hiện các thủ tục liên quan đến đất đai, hệ thống chính quyền cần có khả năng cung cấp một chuỗi dịch vụ liên quan thay vì buộc người dân phải tự tìm từng thủ tục riêng lẻ.

3. Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục và giảm chi phí tuân thủ

Thành phố cần thường xuyên rà soát các thủ tục có số lượng giao dịch lớn, thủ tục liên quan đến nhiều cơ quan và thủ tục phát sinh nhiều phản ánh. Mục tiêu cuối cùng là giảm tối đa thời gian và chi phí mà người dân, doanh nghiệp phải bỏ ra để thực hiện nghĩa vụ hành chính.

4. Tiếp tục đẩy mạnh các dịch vụ công chủ động

Thành phố tiếp tục rà soát, đẩy mạnh và mở rộng các dịch vụ hành chính công chủ động theo hướng liên thông các dịch vụ theo một sự kiện của người dân, doanh nghiệp.

5. Tăng cường sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI) trong hoạt động công vụ một cách có kiểm soát

Trong thời gian tới, trí tuệ nhân tạo có thể hỗ trợ nhiều khâu như tra cứu quy định, phân loại hồ sơ, hỗ trợ cán bộ xử lý công việc, phân tích phản ánh của người dân, phát hiện các vấn đề bất thường và cung cấp thông tin phục vụ lãnh đạo. Tuy nhiên, cần xác định rõ AI là công cụ hỗ trợ, không thay thế trách nhiệm pháp lý của cơ quan và cán bộ có thẩm quyền. Việc ứng dụng AI trong khu vực công phải đi đôi với kiểm soát dữ liệu, bảo đảm an toàn thông tin, minh bạch và khả năng kiểm chứng kết quả.

Kính thưa quý vị đại biểu!

Nâng cao chất lượng dịch vụ công không phải là một đích đến cố định, mà là một hành trình liên tục điều chỉnh theo nhu cầu và mức độ hài lòng của nhân dân. Những kinh nghiệm thực tiễn từ Đà Nẵng chứng minh rằng: công nghệ chỉ là công cụ, sự quyết liệt của người đứng đầu và tinh thần đồng hành, đặt lợi ích của công dân lên hàng đầu mới là yếu tố quyết định thành công.

Xin trân trọng cảm ơn sự chú ý lắng nghe của quý vị đại biểu! Chúc hội nghị thành công tốt đẹp!