



BÌNH DÂN HỌC VỤ SỐ

E-BOOK

Số 1/2025





BÌNH DÂN HỌC VỤ SỐ

MỤC LỤC

I. KIẾN THỨC, KỸ NĂNG SỐ CƠ BẢN

- 1. Tổng quan về dịch vụ công**
- 2. Hướng dẫn đăng ký tài khoản trên Cổng dịch vụ công quốc gia bằng mã số Bảo hiểm xã hội**

II. TRAO ĐỔI THẢO LUẬN

- 3. Hải Phòng đẩy mạnh cải cách hành chính số**
- 4. Ứng dụng trí tuệ nhân tạo - Cơ hội đột phá và những thách thức trong kỷ nguyên số**

III. HỎI ĐÁP

- 5. Cách liên hệ khi cần hỗ trợ về dịch vụ công?**
- 6. Người dân và doanh nghiệp có thể ký hồ sơ từ xa không? Việc ký này có bắt buộc dùng chữ ký số không?**
- 7. Làm thế nào để phân biệt hồ sơ đủ điều kiện và hồ sơ cần bổ sung?**

I. KIẾN THỨC, KỸ NĂNG SỐ CƠ BẢN

Tổng quan về dịch vụ công

1. Dịch vụ công là gì?

Dịch vụ công là các dịch vụ do Nhà nước quản lý hoặc ủy quyền cho các cơ quan khác thực hiện nhằm phục vụ lợi ích chung của công dân và xã hội. Những dịch vụ này thường nhằm đảm bảo các nhu cầu thiết yếu của con người và cộng đồng, như giáo dục, y tế, giao thông, và an ninh.



2. Các loại Dịch vụ công ở Việt Nam

Ở Việt Nam Dịch vụ hành chính công được chia thành ba loại chính:

- Dịch Vụ công trong lĩnh vực sự nghiệp: Đây là các dịch vụ liên quan đến các hoạt động giáo dục, y tế, văn hóa, thể thao, khoa học và công nghệ. Ví dụ:

+ Giáo dục: Các trường học công lập, các chương trình đào tạo nghề.

+ Y tế: Các bệnh viện công, trạm y tế.

+ Văn hóa và thể thao: Các nhà văn hóa, trung tâm thể dục thể thao.

- Dịch Vụ công trong lĩnh vực công ích: Các dịch vụ này bao gồm các hoạt động nhằm đảm bảo môi trường sống và điều kiện sinh hoạt cho người dân, như:

+ Cấp nước sạch: Hệ thống cung cấp nước sạch cho các hộ gia đình.

+ Vệ sinh môi trường: Thu gom và xử lý rác thải.

+ Giao thông công cộng: Xe buýt, tàu điện.

- Dịch vụ Hành chính công: Đây là các dịch vụ liên quan đến các thủ tục hành chính, giấy tờ pháp lý, như:

+ Cấp giấy phép lái xe: Đăng ký và cấp giấy phép lái xe.

+ Chứng thực và công chứng: Chứng thực bản sao, công chứng giấy tờ.

+ Bảo hiểm xã hội và y tế: Cấp và điều chỉnh thông tin trên thẻ bảo hiểm.

3. Dịch vụ công hỗ trợ những gì?

- Hỗ trợ từ quỹ bảo hiểm xã hội (BHXH)

+ Trợ cấp thất nghiệp: Người lao động mất việc có thể nhận trợ cấp thất nghiệp thông qua việc đăng ký tại các trung tâm dịch vụ việc làm hoặc qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

+ Bảo hiểm tai nạn lao động và bệnh nghề nghiệp: Người lao động được hỗ trợ chi phí y tế và trợ cấp nếu gặp tai nạn lao động hoặc mắc bệnh nghề nghiệp.

- Hỗ trợ trong thời gian đại dịch COVID-19

+ Hỗ trợ tài chính: Chính phủ đã ban hành nhiều chính sách hỗ trợ tài chính cho người lao động và người sử dụng lao động gặp khó khăn do đại dịch COVID-19, như giảm mức đóng bảo hiểm xã hội, hỗ trợ tiền mặt.

+ Hỗ trợ vay vốn: Người sử dụng lao động có thể vay vốn với lãi suất ưu đãi để trả lương cho người lao động trong thời gian ngừng việc hoặc phục hồi sản xuất.

- Các dịch vụ hành chính công

+ Cấp giấy phép lao động: Hỗ trợ người lao động nước ngoài làm việc tại Việt Nam thông qua việc cấp giấy phép lao động nhanh chóng và thuận tiện.

+ Tư vấn và giới thiệu việc làm: Các trung tâm dịch vụ việc làm cung cấp dịch vụ tư vấn, giới thiệu việc làm và đào tạo nghề cho người lao động.

4. Phân biệt dịch vụ công trực tiếp và dịch vụ công trực tuyến



Tiêu chí	Dịch vụ công trực tiếp	Dịch vụ công trực tuyến
<i>Cách thức thực hiện</i>	Người dân phải trực tiếp đến cơ quan nhà nước để nộp hồ sơ và	Thực hiện qua mạng internet thông qua các Cổng dịch vụ công
<i>Thời gian, địa điểm</i>	Chỉ trong giờ hành chính, tại trụ sở cơ quan nhà nước	Mọi lúc, mọi nơi, 24/7 chỉ cần có kết nối mạng
<i>Hình thức hồ sơ</i>	Nộp bản giấy, ký tên, đóng dấu	Nộp bản điện tử, có thể ký số
<i>Tiết kiệm chi phí</i>	Mất thời gian đi lại, chờ đợi	Giảm chi phí in ấn, công sức đi lại
<i>Mức độ hiện đại hóa</i>	Thủ công, dễ quá tải vào giờ cao điểm	Tự động hóa, minh bạch, có thể theo dõi tiến độ hồ sơ
<i>Đối tượng phù hợp</i>	Người chưa quen sử dụng thiết bị công nghệ	Người có khả năng sử dụng điện thoại thông minh, máy tính

5. Những lợi ích của việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến

Tiết kiệm thời gian và chi phí: Người dân, doanh nghiệp có thể nộp hồ sơ, tra cứu tiến độ và nhận kết quả ngay tại nhà thông qua thiết bị kết nối internet, không cần đến trực tiếp cơ quan hành chính.

Minh bạch, hiệu quả: Quy trình xử lý hồ sơ được công khai, đúng hạn, đúng trách nhiệm, góp phần ngăn chặn tiêu cực và tăng niềm tin của người dân, doanh nghiệp vào nền hành chính phục vụ.

Nâng cao chất lượng cán bộ: Đòi hỏi công chức phải cải thiện kỹ năng số, chuyên môn và tinh thần trách nhiệm, từ đó xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp, hiện đại.

Thúc đẩy cải cách hành chính: Thủ tục được đơn giản hóa, minh bạch, tạo môi trường thuận lợi cho sản xuất, kinh doanh, đổi mới sáng tạo.

Thanh toán dễ dàng, linh hoạt: Qua Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc thành phố, người dân, doanh nghiệp chỉ cần nhập mã hồ sơ và thông tin cá nhân để tra cứu, nộp lệ phí trực tuyến qua ngân hàng hoặc quét mã QR. Có thể chọn nhận kết quả tại cơ quan hoặc chuyển phát tận nhà.

Tăng tính minh bạch ngân sách: Giúp kiểm soát tốt hơn nguồn thu, đồng thời giảm thời gian chờ đợi và chi phí đi lại cho người dân, doanh nghiệp.



Hướng dẫn đăng ký tài khoản trên Cổng dịch vụ công quốc gia bằng mã số Bảo hiểm xã hội

Tài khoản trên Cổng dịch vụ công quốc gia là “chìa khóa số” giúp người dân và doanh nghiệp thực hiện các thủ tục hành chính trực tuyến (đăng ký, kê khai, nộp hồ sơ, thanh toán lệ phí, nhận kết quả, nộp phát...); theo dõi tiến độ xử lý hồ sơ; Lưu trữ hồ sơ điện tử cá nhân; Tương tác với cơ quan quản lý nhà nước một cách nhanh chóng và minh bạch nhất.

Các cá nhân, tổ chức dễ dàng truy cập Cổng Dịch vụ công Quốc gia tại địa chỉ duy nhất www.dichvucong.gov.vn theo nhu cầu người dùng từ máy tính hoặc các thiết bị thông minh khác được kết nối internet.

1. Các bước đăng ký tài khoản tại dịch vụ công

Bước 1: Truy cập cổng dịch vụ công tại địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn>, nhấn vào nút “Đăng ký” ở góc phải màn hình.

Bước 2: Chọn đối tượng đăng ký

Chọn “Công dân” (nếu là cá nhân); chọn “Doanh nghiệp” (nếu là tổ chức, doanh nghiệp).



Bước 3: Lựa chọn hình thức đăng ký

Người dùng có thể chọn một trong các hình thức sau:

Đăng ký bằng tài khoản định danh điện tử (VN eID): Đồng bộ với ứng dụng VN eID (mức độ xác thực cao).

Qua Căn cước công dân gắn chip (CCCD): Yêu cầu có đầu đọc hoặc dùng ứng dụng hỗ trợ quét mã.

Qua Bảo hiểm xã hội: Sử dụng mã số BHXH để xác thực. Đăng ký bằng số điện thoại (số điện thoại đã đăng ký bằng CMND/CCCD... với nhà mạng)

Đăng ký bằng USB ký số hoặc sim ký số

Bước 4: Nhập các thông tin hiện lên trên bảng và chọn Đăng ký

Bước 5: Nhập mã OTP được gửi về điện thoại

Bước 6: Nhận mật khẩu và nhận thông báo đăng ký thành công

Sau khi đăng ký thành công, người dùng có thể đăng nhập vào tài khoản, thực hiện các dịch vụ công trực tuyến.



Lưu ý: Công dân nên sử dụng email và số điện thoại chính chủ để bảo đảm nhận thông báo đầy đủ; không chia sẻ mật khẩu cho người khác; cập nhật hồ sơ cá nhân đầy đủ để thuận tiện khi thực hiện các dịch vụ hành chính; nếu quên mật khẩu, công dân có thể khôi phục qua email hoặc số điện thoại đăng ký tài khoản; Những trường đánh dấu * là bắt buộc phải nhập thông tin.

Các mức độ cung cấp dịch vụ công trực tuyến

- Cơ quan nhà nước cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo 02 mức độ như sau:

+ Dịch vụ công trực tuyến toàn trình: là dịch vụ bảo đảm cung cấp toàn bộ thông tin về thủ tục hành chính, việc thực hiện và giải quyết thủ tục hành chính đều được thực hiện trên môi trường mạng. Việc trả kết quả được thực hiện trực tuyến hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

+ Dịch vụ công trực tuyến một phần: là dịch vụ công trực tuyến không bảo đảm các điều kiện của dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

Cơ quan nhà nước ứng dụng công nghệ thông tin, công nghệ số tối đa trong quá trình cung cấp và xử lý dịch vụ công trực tuyến trên môi trường mạng trừ trường hợp tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ phải hiện diện tại cơ quan nhà nước hoặc cơ quan nhà nước phải đi thẩm tra, xác minh tại hiện trường theo quy định của pháp luật.



Đăng ký

Vui lòng chọn phương thức đăng ký

- Công dân Doanh nghiệp
 Cơ quan nhà nước

Xác minh mức độ trung bình (IAL2)



Thuê bao
di động



Bảo hiểm
xã hội



Bưu điện
Việt Nam

Xác minh mức độ cao (IAL3)



USB ký số



SIM ký số

Đăng ký

Bảo hiểm xã hội

(Chỉ dành cho công dân)

Tên đăng nhập (Số CMT/CCCD) *

0381922_

Mã bảo hiểm xã hội * Trà cứu mã BHXH

7916_

Họ tên *

Nguyễn ...

Ngày sinh *

03/07/2_

Số điện thoại *

09037_

Email

Nhập email của bạn

Nhập mã xác thực *

agv3mr



Bằng cách nhấp vào Đăng ký, bạn đồng ý với [Điều khoản](#), [Chính sách chia sẻ thông tin](#) của chúng tôi.

Đăng ký

- Với các dịch vụ công trực tuyến cho phép tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trên môi trường mạng, cơ quan nhà nước có trách nhiệm:



+ Triển khai áp dụng chữ ký số công cộng, chữ ký số chuyên dùng cho các ứng dụng chuyên ngành đáp ứng yêu cầu về chữ ký số trong quá trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

+ Phát triển, sử dụng các biểu mẫu điện tử tương tác theo quy định.

+ Kết nối, khai thác dữ liệu từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, cơ sở dữ liệu dùng chung của các cơ quan nhà nước khác để tự động điền các thông tin vào biểu mẫu điện tử và cắt giảm thành phần hồ sơ, bảo đảm nguyên tắc tổ chức, cá nhân chỉ cung cấp thông tin một lần cho cơ quan nhà nước khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

Việc kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan nhà nước thực hiện theo quy định tại Nghị định 47/2020/NĐ-CP.

- Văn phòng Chính phủ hướng dẫn rà soát, đánh giá thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu xây dựng dịch vụ công trực tuyến theo các mức độ.

- Bộ Thông tin và Truyền thông hướng dẫn tiêu chí kỹ thuật để đánh giá, xếp loại mức độ của dịch vụ công trực tuyến; hướng dẫn, quy định kỹ thuật về tích hợp chữ ký số hoặc ứng dụng ký số trên cổng dịch vụ công.

II. TRAO ĐỔI, THẢO LUẬN

Hải Phòng đẩy mạnh cải cách hành chính số

Cải cách hành chính (CCHC) số là trụ cột trọng yếu trong tiến trình chuyển đổi số quốc gia. Tại Hải Phòng, thành phố công nghiệp cảng biển năng động, CCHC số không chỉ là xu thế mà đã và đang trở thành động lực quan trọng thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội, nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp

1. Những kết quả nổi bật trong cải cách hành chính số thành phố Hải Phòng

Năm 2024, Hải Phòng đã triển khai 81 nhiệm vụ cụ thể trong lĩnh vực chuyển đổi số với tổng kinh phí khoảng 400 tỷ đồng. Thành phố đã hoàn thiện Cổng Dịch vụ công trực tuyến tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia, cung cấp 100% dịch vụ công đủ điều kiện ở mức độ 4. Hệ thống một cửa điện tử liên thông được triển khai đến 100% xã, phường, thị trấn. Trong năm 2024, hơn 70% hồ sơ hành chính được xử lý trực tuyến toàn trình, nhiều lĩnh vực đạt tỷ lệ giải quyết đúng hạn và trước hạn trên 95%. Hạ tầng mạng viễn thông và internet được đầu tư rộng khắp, với mạng 4G phủ sóng 100% các khu dân cư, nâng tốc độ tải khoảng 16% so với cuối năm 2023. Kho dữ liệu dùng chung được hành thành, cập nhật với gần 2.000 trường thông tin và hơn 437.000 bản ghi dữ liệu; tích hợp gần 1.580 dịch vụ công trực tuyến lên cổng quốc gia, đạt tỷ lệ 81,51%; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến toàn trình đạt trên 90%. Đặc biệt, ngày 21/11, Hải Phòng đã khai trương Dự án chính quyền số, chính thức công bố đưa vào vận hành nền tảng tích hợp chia sẻ dữ liệu dùng chung, tạo nền tảng thúc phát triển kinh tế số, xã hội số tại Hải Phòng.

Việc phát triển nền tảng số và chính quyền số cũng được thành phố hết sức quan tâm. Tháng 4/2025, Hải Phòng và Tập đoàn FPT ký thỏa thuận hợp tác về chuyển đổi số, phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao. FPT cam kết hỗ trợ phát triển hạ tầng số và nền tảng số đồng bộ, xây dựng chính quyền số và phát triển xã hội số. Tháng 11/2024, Hải Phòng chính thức khai trương Dự án Chính quyền số, nhằm hình thành chính quyền minh bạch, hiệu quả và tiện ích trong quản lý hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, lấy người dân và doanh nghiệp làm trung tâm. Để phục vụ hợp nhất 2 địa phương, ngày 22/5 lãnh đạo thành phố Hải Phòng và tỉnh Hải Dương đã có buổi làm việc để xem xét, thống nhất về phương án hạ tầng công nghệ thông tin, chuyển đổi số. Hai bên đã thống nhất lựa chọn 12 hệ thống dùng chung bao gồm, bao gồm trung tâm dữ liệu, trung tâm giám sát điều hành thông minh, hệ thống giám sát an toàn thông tin, và các nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu cấp tỉnh.

Thành phố đã triển khai số hóa toàn bộ hồ sơ hành chính tại các sở, ban, ngành trọng điểm như Sở Tư pháp, Sở Xây dựng, Sở Tài nguyên và Môi trường. Năm 2024, Hải Phòng là một trong năm địa phương đầu tiên hoàn thành kết nối, chia sẻ dữ liệu dân cư từ Cơ sở dữ liệu quốc gia với hệ thống dịch vụ công, góp phần giảm thiểu giấy tờ, rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ

Việc cải thiện môi trường đầu tư cũng có những bước tiên lớn. Năm 2023, Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) của thành phố Hải Phòng xếp thứ 3/63 tỉnh, thành phố trong cả nước. Hải Phòng lần đầu tiên vươn lên vị trí dẫn đầu về chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) năm 2024 với 74,84 điểm. Đây là minh chứng thuyết phục cho những thành công của Hải Phòng trong tăng trưởng kinh tế và thu hút đầu tư. Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX), năm 2023, thành phố đạt 91,87%, xếp hạng 2 toàn quốc, tăng 1,72% so với năm trước. Năm 2024 thành phố Hải Phòng vừa được Bộ Nội vụ công bố đứng đầu bảng xếp hạng Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) năm 2024 với kết quả đạt 96,17%, cao hơn 4,30% và tăng 1 bậc xếp hạng so với năm 2023.

Chỉ số hài lòng của người dân (SIPAS): Năm 2023, Hải Phòng đạt 88,09%, xếp hạng 5 toàn quốc, tăng từ vị trí thứ 10 năm 2022. Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) của thành phố Hải Phòng năm 2024 đạt 90,59%, xếp thứ nhất trong cả nước. Đây là lần đầu tiên Hải Phòng đứng đầu bảng xếp hạng này. Kết quả này tăng 1,69% so với năm 2023 và cao hơn mức trung bình của cả nước (83,94%).

Những kết quả nổi bật này không chỉ phản ánh thành công của Hải Phòng trong cải cách hành chính số, mà còn khẳng định tầm nhìn chiến lược, sự quyết liệt trong hành động và cam kết lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ. Thành phố đang từng bước hiện thực hóa mục tiêu trở thành đô thị thông minh, trung tâm công nghiệp - dịch vụ hiện đại hàng đầu khu vực phía Bắc.

2. Những khó khăn, thách thức cần vượt qua

Mặc dù thành phố đã đạt nhiều thành tựu trong chuyển đổi số, tuy nhiên, một số lĩnh vực vẫn còn hạn chế. Cụ thể, tỷ lệ số hóa hồ sơ hành chính chưa cao, đặc biệt là trong lĩnh vực đất đai. Việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến trong lĩnh vực này vẫn còn đạt tỷ lệ thấp, chưa đáp ứng yêu cầu đề ra. Một số cán bộ, công chức, viên chức chưa thực sự chủ động, thiếu kỹ năng và kiến thức về chuyển đổi số. Điều này ảnh hưởng đến hiệu quả triển khai các nhiệm vụ cải cách hành chính số. Việc tích hợp và chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan, đơn vị còn gặp khó khăn do thiếu sự đồng bộ về hạ tầng công nghệ thông tin và quy trình xử lý dữ liệu. Điều này ảnh hưởng đến hiệu quả của các dịch vụ công trực tuyến và việc xây dựng chính quyền số.

Với việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, vấn đề an toàn, bảo mật thông tin trở thành thách thức lớn. Việc xây dựng và vận hành các hệ thống an toàn thông tin đòi hỏi nguồn lực lớn và sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị. Mặc dù đã có nhiều nỗ lực trong cải cách hành chính, nhưng chất lượng một số dịch vụ công vẫn chưa đáp ứng được kỳ vọng của người dân và doanh nghiệp. Việc đơn giản hóa thủ tục hành chính và nâng cao chất lượng phục vụ cần tiếp tục được đẩy mạnh.

Hải Phòng đã đạt được nhiều thành tựu trong cải cách hành chính, tuy nhiên, việc duy trì và nâng cao các chỉ số như PAR INDEX và SIPAS đòi hỏi sự nỗ lực liên tục và cải tiến không ngừng trong công tác quản lý và phục vụ người dân.

3. Những định hướng và giải pháp trong thời gian tới

Để tiếp tục khẳng định vị thế tiên phong trong cải cách hành chính số, thành phố Hải Phòng cần xác định một cách nhất quán: Chuyển đổi số phải thực chất, đồng bộ và vì người dân, doanh nghiệp. Trên tinh thần đó, thời gian tới, thành phố tập trung triển khai các định hướng và giải pháp trọng tâm sau:

Một là, đẩy mạnh số hóa toàn diện gắn với cải tiến quy trình. Thành phố cần tiếp tục mở rộng phạm vi và chiều sâu của hoạt động số hóa, đặc biệt trong các lĩnh vực còn hạn chế như đất đai, xây dựng, y tế, giáo dục. Song song, thành phố sẽ rà soát, đơn giản hóa quy trình xử lý thủ tục hành chính nhằm bảo đảm việc “số hóa đi đôi với cải cách”, tránh tình trạng hình thức hóa trên môi trường số.

Hai là, nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ theo hướng chuyên nghiệp, số hóa. Thành phố cần xác định con người là yếu tố then chốt quyết định thành công của chuyển đổi số. Vì thế thành phố cần triển khai mạnh mẽ các chương trình đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng số, đặc biệt là cho đội ngũ cán bộ ở cơ sở - nơi trực tiếp tiếp xúc và phục vụ người dân. Việc hình thành tư duy số, tác phong số và năng lực xử lý công việc trên môi trường số sẽ là yêu cầu bắt buộc đối với cán bộ hành chính trong giai đoạn mới.

Ba là, phát triển hạ tầng số hiện đại, an toàn và liên thông. Thành phố cần ưu tiên hoàn thiện các nền tảng dữ liệu lớn, kho dữ liệu dùng chung, hệ thống tích hợp và chia sẻ dữ liệu liên thông giữa các cấp, ngành. Việc xây dựng Trung tâm điều hành thông minh (IOC) đồng bộ với hệ thống đảm bảo an ninh mạng sẽ là nền tảng để hiện thực hóa mục tiêu chính quyền số toàn diện, hiệu quả và bền vững.

Bốn là, thúc đẩy sự tham gia của người dân, doanh nghiệp vào tiến trình số hóa. Thành phố cần khuyến khích phản hồi từ người dân, doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ công, từ đó điều chỉnh chính sách phù hợp. Triển khai các nền tảng công dân số, doanh nghiệp số theo hướng “một chạm, nhiều dịch vụ”. Tăng cường truyền thông, hướng dẫn trực tiếp để nâng cao kỹ năng sử dụng dịch vụ công số cho người dân. Việc cung cấp các dịch vụ hành chính công thân thiện, dễ tiếp cận trên nền tảng số sẽ là thước đo trung tâm cho hiệu quả cải cách.

Năm là, hoàn thiện thể chế, quy trình số hóa. Thành phố cần rà soát, đơn giản hóa quy trình nội bộ gắn với số hóa. Áp dụng quản lý rủi ro và đánh giá hiệu quả CCHC số thông qua dữ liệu phân tích thời gian thực (real-time data).

Sáu là, đẩy mạnh mô hình “một cửa số thông minh”. Thành phố cần xây dựng trung tâm điều hành giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến tập trung. Thi điểm mô hình chính quyền số cấp xã gắn với dịch vụ công trên thiết bị di động.

Bảy là, tăng cường hợp tác công - tư trong chuyển đổi số. Thành phố cần tiếp tục mở rộng hợp tác chiến lược với các tập đoàn công nghệ hàng đầu trong và ngoài nước, nhằm huy động nguồn lực xã hội, tăng tốc quá trình xây dựng chính quyền số, kinh tế số và xã hội số. Mô hình liên kết “Nhà nước dẫn dắt - doanh nghiệp đồng hành - người dân thụ hưởng” sẽ được thúc đẩy mạnh mẽ hơn nữa.

Tám là, giữ vững và nâng cao các chỉ số CCHC. Trên nền tảng thành công đã đạt được với PAR INDEX và SIPAS, Hải Phòng đặt mục tiêu không chỉ duy trì vị trí dẫn đầu mà còn nâng cao chất lượng thực chất của từng chỉ tiêu. Thành phố cần triển khai cơ chế đánh giá nội bộ gắn trách nhiệm người đứng đầu, tạo động lực cải tiến liên tục trong bộ máy hành chính các cấp.

Những kết quả ấn tượng mà thành phố đã đạt được trong cải cách hành chính số thời gian qua đã minh chứng rõ nét cho quyết tâm cao, sự chỉ đạo quyết liệt và cách làm bài bản, sáng tạo của thành phố. Tuy vẫn còn không ít khó khăn, thách thức phía trước, song với định hướng đúng đắn, chiến lược phù hợp và sự đồng thuận từ người dân, doanh nghiệp, Hải Phòng hoàn toàn có đủ cơ sở để giữ vững vai trò tiên phong trong cải cách hành chính số trên cả nước.

Tiếp tục lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ, lấy hiệu quả thực chất làm thước đo cải cách, thành phố đang từng bước hiện thực hóa mục tiêu xây dựng chính quyền số hiện đại, hiệu lực, hiệu quả; góp phần kiến tạo một đô thị thông minh, năng động, trở thành đầu tàu phát triển công nghiệp - dịch vụ - logistics khu vực phía Bắc, đóng góp tích cực vào sự nghiệp chuyển đổi số quốc gia.].

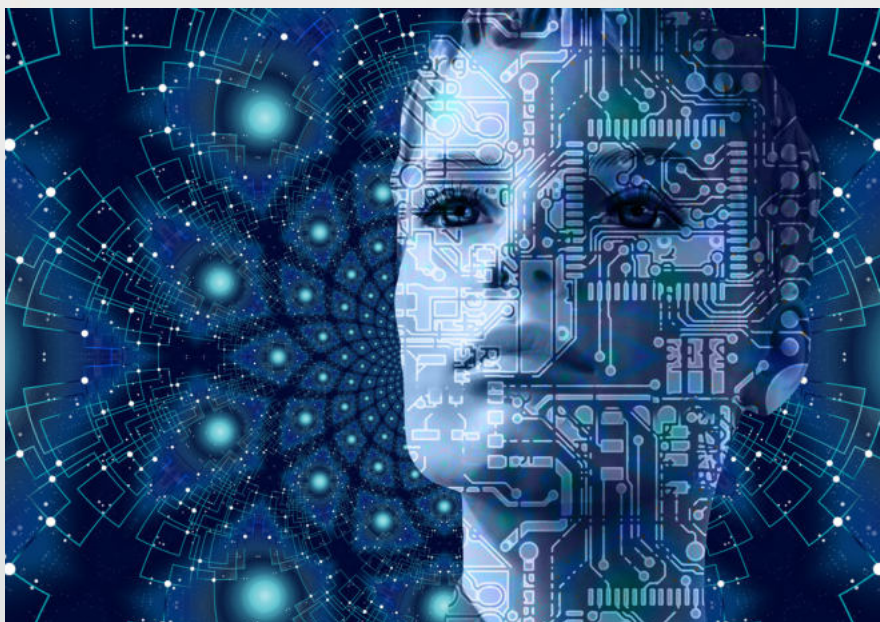


Bộ phận một cửa tại Trung tâm Chính trị - Hành chính quận Ngô Quyền

Ứng dụng trí tuệ nhân tạo - Cơ hội đột phá và những thách thức trong kỷ nguyên số

Trí tuệ nhân tạo (AI) đang ngày càng khẳng định vai trò là một trong những công nghệ đột phá, định hình lại toàn diện cách thức con người làm việc, học tập và sáng tạo. Chỉ trong một thời gian ngắn, AI đã chứng minh năng lực vượt trội trong các lĩnh vực như xử lý ngôn ngữ tự nhiên, phân tích dữ liệu lớn, dịch thuật, lập trình, thiết kế, sáng tạo nội dung và nghiên cứu học thuật. Từ sản xuất công nghiệp đến giáo dục, truyền thông hay y tế, AI đang trở thành một công cụ phổ biến và không thể thiếu trong thời đại số.

Tuy nhiên, song hành với những tiềm năng to lớn là các hệ lụy đáng lo ngại: nguy cơ lệ thuộc công nghệ, suy giảm năng lực tư duy độc lập, thui chột kỹ năng nền tảng, và suy thoái đạo đức học thuật - đặc biệt nghiêm trọng với nhóm đối tượng còn đang trong quá trình hoàn thiện nhận thức như học sinh, sinh viên.



1. Từ những lợi ích hiện hữu của trí tuệ nhân tạo

AI giúp xử lý khối lượng công việc lớn với tốc độ nhanh và độ chính xác cao, giảm thiểu sai sót trong quá trình vận hành. Trong các ngành công nghiệp sản xuất, logistics, tài chính hay chăm sóc khách hàng, AI có thể tự động hóa hàng loạt quy trình thủ công, tiết kiệm chi phí và tăng năng suất đáng kể. Đây là một động lực quan trọng cho quá trình chuyển đổi số và Cách mạng công nghiệp 4.0.

Khả năng học máy và khai phá dữ liệu giúp AI phân tích, tổng hợp và dự báo xu hướng trong các lĩnh vực then chốt như y tế (chẩn đoán sớm bệnh), tài chính (phân tích rủi ro), thương mại (dự đoán hành vi tiêu dùng), và giáo dục (cá nhân hóa học tập). AI trở thành “trợ lý tư duy” giúp con người đưa ra quyết định chiến lược dựa trên bằng chứng dữ liệu.

Từ các đề xuất phim trên Netflix, sản phẩm trên Amazon, đến chatbot hỗ trợ học tập, AI đang thúc đẩy quá trình chuyển dịch từ mô hình “phục vụ đại trà” sang “phục vụ đúng người, đúng lúc”. Cá nhân hóa không chỉ nâng cao hiệu quả dịch vụ mà còn tăng sự hài lòng và gắn bó của người dùng.

AI không chỉ tái tạo nội dung mà còn tham gia vào các lĩnh vực đòi hỏi sáng tạo như viết lách, thiết kế đồ họa, âm nhạc, lập trình, thậm chí là phân tích khoa học. Nhờ đó, AI không chỉ thay thế sáng tạo con người mà mở rộng năng lực sáng tạo, giúp con người suy nghĩ xa hơn, hành động nhanh hơn và truy cập kho tri thức rộng lớn hơn.

Trong lĩnh vực giáo dục, AI giúp cá nhân hóa nội dung học tập, điều chỉnh lộ trình phù hợp với năng lực từng người học. Các nền tảng như Khan Academy, Google Classroom... đã tích hợp AI để đánh giá tiến trình học tập và đưa ra khuyến nghị học hiệu quả. Đồng thời, AI hỗ trợ người học như học sinh vùng sâu, người khuyết tật tiếp cận giáo dục thông qua phiên dịch thời gian thực và trợ lý giọng

AI được ứng dụng trong các lĩnh vực an ninh quốc phòng, phòng chống tội phạm, thiên tai và dịch bệnh. Nhận diện khuôn mặt, phân tích hành vi bất thường, dự báo cháy rừng, lũ lụt hay dịch bệnh là những minh chứng rõ nét về vai trò của AI trong bảo vệ cộng đồng và nâng cao năng lực quản trị xã hội.

AI được xem là động lực cốt lõi trong phát triển doanh nghiệp số, chính phủ số và xã hội số. Các quốc gia đi đầu trong ứng dụng AI có cơ hội tạo ra lợi thế cạnh tranh bền vững về kinh tế, khoa học, an ninh và vị thế toàn cầu. Đây là lý do AI được xác định là lĩnh vực chiến lược tại các diễn đàn quốc tế như G7, G20 hay Liên hợp quốc.

2. Đến những hệ lụy và nguy cơ tiềm ẩn

AI giúp tạo nội dung nhanh chóng và thuyết phục, nhưng nếu người dùng không công khai vai trò của AI thì sẽ dễ dẫn đến tình trạng đạo văn dưới hình thức mới “đạo AI”. Đặc biệt, khi một số học giả hoặc KOLs sử dụng AI để viết bài nhưng không thừa nhận, điều đó không chỉ làm xói mòn đạo đức nghề nghiệp mà còn đánh mất lòng tin vào tính trung thực và trách nhiệm của người làm tri thức.

Trong môi trường giáo dục, việc học sinh - sinh viên quá phụ thuộc vào AI để giải bài, làm bài luận, hoặc trả lời các câu hỏi mà không hiểu bản chất sẽ dẫn đến suy giảm năng lực tư duy độc lập, kỹ năng phản biện và khả năng diễn đạt. Đặc biệt, nếu AI được dùng khi nền tảng tri thức chưa vững, người học sẽ dần đánh mất năng lực học thật, nghĩ thật, sáng tạo thật.

Với sự xuất hiện của tai nghe tích hợp phiên dịch thời gian thực trong thời gian qua, AI đã giải bài toán tức thời đặt ra thách thức lớn cho giáo dục: việc ghi nhớ máy móc và học thuộc lòng liệu còn phù hợp? Các môn học truyền thống như lịch sử, địa lý cần được dạy lại theo hướng hiểu, phân tích, đánh giá, thay vì yêu cầu ghi nhớ khô cứng như trước.

AI hiện nay cung cấp câu trả lời chủ yếu dựa trên thông tin phổ biến trên internet, tức là chịu ảnh hưởng bởi nội dung “đa số”. Điều này khiến AI dễ rơi vào “bầy đàn đông”, tái hiện sai lệch nếu nguồn dữ liệu bị thao túng. Trong môi trường mạng xã hội nhiều thông tin giả, AI có thể trở thành công cụ khuếch đại nhận thức sai lầm, nếu không được kiểm soát và kiểm chứng một cách chặt chẽ.



3. Khuyến nghị

Đối với người dùng cá nhân: Cần sử dụng AI như một công cụ hỗ trợ, không thay thế tư duy cá nhân. Việc minh bạch nguồn gốc nội dung có sự hỗ trợ của AI phải trở thành chuẩn mực đạo đức trong học thuật, sáng tạo và truyền thông.

Đối với ngành giáo dục: Cần cải tiến nội dung và phương pháp dạy học theo hướng phát triển tư duy phản biện, khả năng đánh giá, sáng tạo. AI cần được tích hợp như công cụ hỗ trợ học tập thông minh, không phải “người làm bài hộ”. Giáo dục kỹ năng số và đạo đức số phải trở thành nội dung bắt buộc trong chương trình phổ thông và đại học.

Đối với cộng đồng và quản lý nhà nước: Cần ban hành quy định về minh bạch AI, đạo đức sử dụng AI, kiểm soát nội dung đầu ra và phát triển công nghệ AI quốc gia một cách an toàn, có định hướng. Đồng thời khuyến khích cộng đồng sáng tạo nội dung số lành mạnh, nhằm “dẫn dắt” AI thay vì bị AI dẫn dắt theo tri thức sai lệch.



III. HỎI ĐÁP

Người dân cần hỗ trợ dịch vụ công thì phải liên hệ như thế nào?

Để được hỗ trợ về dịch vụ công tại Việt Nam, người dân và doanh nghiệp có thể liên hệ qua các kênh sau:

*** Liên hệ với tổng đài hỗ trợ Công dịch vụ công Quốc gia qua 03 hình thức sau:**

Số điện thoại miễn phí: 18001096

Địa chỉ Email: dichvucong@chinhphu.vn

Địa chỉ Website: www.dichvucong.gov.vn

Đây là tổng đài hỗ trợ người dân và doanh nghiệp trong việc thực hiện thủ tục hành chính, tra cứu hồ sơ, gửi phản ánh kiến nghị và giải đáp thắc mắc liên quan đến dịch vụ công trực tuyến

*** Liên hệ với Tổng đài hỗ trợ của Bộ Công an (liên quan đến xuất nhập cảnh, Căn cước công dân, Hộ chiếu) qua 02 hình thức sau:**

Số điện thoại: 02383 561 999

Website: dichvucong.bocongan.gov.vn.



Người dân và doanh nghiệp có thể ký hồ sơ từ xa không? Có bắt buộc dùng chữ ký số không?

Hiện nay việc ký hồ sơ từ xa là hoàn toàn khả thi qua các cổng dịch vụ công trực tuyến của Chính phủ, bộ, ngành, cụ thể như: Cổng dịch vụ công Quốc gia tại địa chỉ: www.dichvucong.gov.vn; Cổng dịch vụ công của Bộ Công an tại địa chỉ: dichvucong.bocongan.gov.vn; dịch vụ công của Bộ Tài chính tại địa chỉ: <https://dvctt.mof.gov.vn...vv>

Những Hệ thống này cho phép người dân và doanh nghiệp gửi hồ sơ và ký các giấy tờ cần thiết mà không cần phải đến cơ quan nhà nước trực tiếp.

Đối với các thủ tục hành chính trực tuyến, chữ ký số là công cụ chính để đảm bảo tính hợp pháp của hồ sơ và giao dịch. Tuy nhiên, việc bắt buộc hay không sử dụng chữ ký số phụ thuộc vào từng dịch vụ cụ thể:

- Đối với các cơ quan nhà nước, chữ ký số là bắt buộc để đảm bảo tính xác thực, bảo mật và hợp pháp của hồ sơ.

- Đối với doanh nghiệp, hiện tại chữ ký số không bắt buộc đối với tất cả các doanh nghiệp ngoại trừ 3 trường hợp: kê khai và nộp tờ khai thuế, sử dụng hóa đơn điện tử, kê khai bảo hiểm xã hội trực tuyến, cụ thể như sau:

Trường hợp 1: Kê khai thuế, nộp tờ khai và nộp thuế:

Theo Khoản 10, Điều 17 Luật quản lý thuế năm 2019 thì “Người nộp thuế thực hiện hoạt động kinh doanh tại địa bàn có cơ sở hạ tầng về công nghệ thông tin phải thực hiện kê khai, nộp thuế, giao dịch với cơ quan quản lý thuế thông qua phương tiện điện tử theo quy định của pháp luật”.

- Hoạt động kê khai thuế bao gồm 4 bước cơ bản: Đăng nhập vào trang Thông tin điện tử của Tổng cục Thuế, Lấy giấy nộp tiền, Khai báo thông tin trên tờ khai và Ký số. Ký số là bước cuối cùng và quan trọng nhất. Tại đây, bạn cần kiểm tra kỹ lưỡng các thông tin đã nhập để đảm bảo độ chính xác, sau đó kích chuột vào ô “Ký điện tử”. Cửa sổ nhập mã Pin xuất hiện, nhập mã pin chính là Chữ ký số của bạn và bấm chọn “Log in”. Khi hệ thống hiển thị thông báo “Ký tên tờ khai thành công” có nghĩa là bạn đã hoàn thành thủ tục, bạn nhấn vào OK và tiến hành Nộp tờ khai của mình.

Trường hợp 2: Sử dụng hóa đơn điện tử

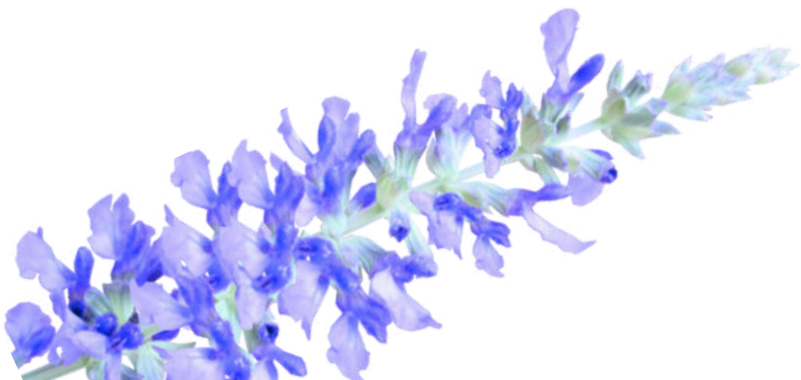
Theo nội dung tại Điều 6 Nghị định 119/2018/NĐ-CP nội dung của hóa đơn điện tử cần có “Chữ ký số, chữ ký điện tử của người bán” và “Chữ ký số, chữ ký điện tử của người mua (nếu có)”.

Không chỉ mang tính ràng buộc theo pháp luật, việc sử dụng chữ ký số trên hóa đơn điện tử còn giúp người bán và người mua dễ dàng thực hiện kiểm tra, đối soát độ uy tín, an toàn của giao dịch mà mình đã thực hiện. Vì vậy nếu doanh nghiệp đã định hướng chuyển đổi số với hóa đơn điện tử thì hãy chọn mua những combo dịch vụ bao gồm cả chữ ký số để tối ưu chi phí.

Trường hợp 3: Khai bảo hiểm xã hội trực tuyến

Theo điều 4 Quyết định 838/QĐ-BHXH: 1. Tổ chức, cá nhân thực hiện giao dịch điện tử trong lĩnh vực BHXH phải có chứng thư số có hiệu lực do tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số cấp theo quy định của pháp luật. Trường hợp cá nhân thực hiện giao dịch điện tử trong lĩnh vực BHXH nhưng chưa được cấp chứng thư số thì được sử dụng mã xác thực giao dịch điện tử do BHXH Việt Nam cấp. Việc sử dụng chữ ký số và mã xác thực giao dịch điện tử quy định tại văn bản này gọi chung là ký điện tử”.

Ngoài những trường hợp bắt buộc doanh nghiệp không thuộc các trường hợp bắt buộc sử dụng chữ ký số vẫn nên sử dụng vì chữ ký số mang lại nhiều lợi ích ở hiện tại và tương lai. Chữ ký số giúp cho việc tiến hành các giao dịch với đối tác trở nên thuận tiện hơn nhờ những lợi ích mà nó mang lại như: Tiết kiệm thời gian và công sức; đảm bảo tính chính xác; tính bảo mật cao...



Làm thế nào để phân biệt hồ sơ đủ điều kiện và hồ sơ cần bổ sung?

Trong quá trình xử lý dịch vụ công trực tuyến, việc phân biệt hồ sơ đủ điều kiện và hồ sơ cần bổ sung là bước quan trọng để người dân và doanh nghiệp biết tình trạng xử lý của thủ tục hành chính mình đã nộp. Dưới đây là cách để phân biệt:

1. Hồ sơ đủ điều kiện là hồ sơ:

Được nộp đầy đủ các giấy tờ, thông tin theo quy định;

Không có sai sót, không thiếu tài liệu bắt buộc;

Phù hợp với phạm vi, thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiếp nhận;

Sẵn sàng được đưa vào quy trình xử lý chính thức (Giải quyết và trả kết quả đúng hạn)

Đối với hồ sơ đủ điều kiện Hệ thống dịch vụ công sẽ cập nhật trạng thái: **“Hồ sơ hợp lệ”** hoặc **“Đã tiếp nhận – đang xử lý”**

2. Hồ sơ cần bổ sung là hồ sơ:

Thiếu thông tin, thiếu giấy tờ bắt buộc;

Có lỗi trong việc kê khai (sai số CMND/CCCD, ngày tháng, văn bản đính kèm mờ, sai mẫu...);

Không đúng thẩm quyền hoặc nộp sai cơ quan.

Đối với hồ sơ không đủ điều kiện Hệ thống dịch vụ công sẽ cập nhật trạng thái: **“Yêu cầu bổ sung hồ sơ”** hoặc **“Hồ sơ chưa hợp lệ”**. Kèm theo đó, người thực hiện kê khai sẽ nhận được thông báo cụ thể lý do, qua: Email; Tin nhắn SMS; Hoặc mục **“Thông báo”/“Tra cứu hồ sơ”** trên tài khoản đăng nhập của bạn tại <https://dichvucong.gov.vn> hoặc cổng dịch vụ công cấp tỉnh/thành phố.

3. Cách tra cứu tình trạng hồ sơ

Người dân và doanh nghiệp có thể tra cứu tình trạng hồ sơ qua các bước sau:

Đăng nhập tài khoản trên cổng dịch vụ công;

Vào mục “Tra cứu hồ sơ”;

Nhập mã hồ sơ hoặc mã xác thực để xem trạng thái, yêu cầu bổ sung (nếu có);

Tải các biểu mẫu hoặc tài liệu cần bổ sung nếu được hướng dẫn cụ thể.

*** Lưu ý: Người dân và doanh nghiệp nên kiểm tra email và tin nhắn thường xuyên sau khi nộp hồ sơ trực tuyến;**

Khi nhận thông báo “cần bổ sung”, người dân và doanh nghiệp phải bổ sung đúng nội dung và trong thời gian quy định (thường là 3 - 5 ngày làm việc), nếu không hồ sơ có thể bị hủy./