

PHÁT TRIỂN NĂNG LỰC SỐ CHO ĐỘI NGŨ CÔNG CHỨC PHƯỜNG, XÃ TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

Nguyễn Lê Thu Hiền
Trường Đại học Kinh tế - Đại học Đà Nẵng

Tóm tắt: Bài viết phân tích thực trạng năng lực số của đội ngũ công chức phường, xã trên địa bàn thành phố Đà Nẵng trong bối cảnh chuyển đổi số. Qua đó, nghiên cứu chỉ ra những hạn chế về kỹ năng công nghệ, tư duy số, ứng dụng công nghệ trong quản lý và cung cấp dịch vụ công. Trên cơ sở đó, bài viết đề xuất các giải pháp như đào tạo chuyên sâu, nâng cấp hạ tầng số, nâng cao nhận thức và hoàn thiện cơ chế đánh giá năng lực số cho công chức cấp cơ sở. Những giải pháp này góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động hành chính công, thúc đẩy xây dựng chính quyền số và đô thị thông minh tại Đà Nẵng.

Từ khóa: Năng lực số; công chức phường, xã; thành phố Đà Nẵng.

DEVELOPING DIGITAL CAPACITY FOR CIVIL SERVANTS OF WARDS AND COMMUNES IN DA NANG CITY

Nguyen Le Thu Hien
University of Economics – The University of Danang

Abstract: The article analyzes the current situation of digital capacity of civil servants of wards and communes in Da Nang city in the context of digital transformation. Thereby, the study points out the limitations of technology skills, digital thinking, and technology application in the management and provision of public services. On that basis, the article proposes solutions such as intensive training, upgrading digital infrastructure, raising awareness and perfecting the digital competency assessment mechanism for grassroots civil servants. These solutions contribute to improving the efficiency of public administration activities, promoting the construction of digital government and smart cities in Da Nang.

Keywords: Digital capacity; civil servants of wards and communes; Da Nang City.

Nhận bài: 20/03/2025

Phản biện: 08/04/2025

Duyệt đăng: 12/04/2025

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Trong bối cảnh chuyển đổi số đang diễn ra mạnh mẽ trên toàn cầu, việc nâng cao năng lực số cho đội ngũ công chức cấp phường, xã trở thành yêu cầu cấp thiết nhằm nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ công chất lượng cao. Thành phố Đà Nẵng, với định hướng phát triển thành đô thị thông minh và trung tâm công nghệ số, đang tích cực triển khai các chương trình chuyển đổi số trên nhiều lĩnh vực. Tuy nhiên, để đạt được mục tiêu này, đội ngũ công chức cấp cơ sở, những người trực tiếp thực hiện các chính sách, cung cấp dịch vụ công cho người dân, cần được trang bị đầy đủ kiến thức, kỹ năng số để thích ứng với xu thế mới. Thực tế hiện nay cho thấy, mặc dù chính quyền thành phố đã có nhiều nỗ lực trong việc ứng dụng công nghệ vào quản lý hành chính, nhưng vẫn tồn tại một số hạn chế như trình độ số không đồng đều, khả năng sử dụng các nền tảng công nghệ còn hạn chế, và tâm lý e ngại trước các thay đổi trong môi trường số. Những thách thức này có thể làm giảm hiệu suất làm việc, ảnh hưởng đến chất lượng cung cấp dịch vụ hành chính công và mức độ hài lòng của người dân. Do đó, việc nghiên cứu, đánh giá thực trạng và đề xuất các giải pháp nâng cao năng lực số cho đội ngũ công chức cấp phường, xã trên địa bàn Đà Nẵng là rất cần thiết.

II. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

2.1. Năng lực số cho đội ngũ công chức phường, xã

Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030 ban hành kèm theo Quyết định số 942/QĐ-TTg ngày 15/6/2021 của Thủ tướng Chính phủ đã xác định giải pháp: “Rà soát, cập nhật khung năng lực, chuẩn kỹ năng công nghệ thông tin tích hợp kỹ năng số cho cán bộ, công chức, viên chức nhà nước...”. Theo UNESCO, năng lực số được hiểu là khả năng tiếp cận, quản lý, phân tích, tích hợp, trao đổi, đánh giá và sáng tạo thông tin một cách an toàn, hiệu quả thông qua công nghệ số, hỗ trợ các hoạt động từ cơ bản đến phức tạp, bao gồm cả khởi nghiệp. Đây là sự kết hợp của nhiều yếu tố như kỹ năng sử dụng máy tính, công nghệ thông tin, thông tin số và truyền thông số, giúp cá nhân lựa chọn, ứng dụng các công cụ công nghệ thông tin và công nghệ số một cách thành thạo, an toàn trong các hoạt động như tìm kiếm thông tin, vận hành thiết bị số, sử dụng mạng internet, thanh toán trực tuyến và truyền thông đa phương tiện. Trong khi đó, OECD tiếp cận năng lực số theo một phạm vi rộng hơn, không chỉ giới hạn trong khả năng sử dụng công nghệ thông tin và công nghệ số mà còn bao gồm các

kiến thức, kỹ năng mềm và phẩm chất cần thiết để cá nhân thực hiện nhiệm vụ trong môi trường số. Điều này nhấn mạnh rằng năng lực số mang tính cá nhân hóa, phù hợp với từng công chức làm việc trong hệ sinh thái số hóa. Từ đó, có thể khái quát rằng năng lực số của công chức bao gồm sự hiểu biết, kỹ năng, kinh nghiệm, phẩm chất và thái độ cần thiết để thực hiện nhiệm vụ một cách hiệu quả trong môi trường số hóa. Việc vận hành hệ thống hành chính, quản lý, điều hành công việc trong không gian số đòi hỏi công chức phải có khả năng thích ứng, sử dụng thành thạo các công cụ và nền tảng số để tối ưu hóa quy trình làm việc.

Năng lực số của đội ngũ công chức phường, xã là tập hợp các kiến thức, kỹ năng, thái độ và phẩm chất cần thiết để công chức có thể sử dụng hiệu quả công nghệ số trong thực hiện nhiệm vụ hành chính, cung cấp dịch vụ công và tương tác với người dân trong môi trường số hóa. Đây là yếu tố quan trọng giúp nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước tại cấp cơ sở, góp phần vào quá trình chuyển đổi số của chính quyền địa phương.

Năng lực số đối với công chức phường, xã bao gồm: Kiến thức số (Hiểu về chuyển đổi số, chính quyền số, kinh tế số, xã hội số; Nắm bắt các chính sách, quy định pháp luật liên quan đến ứng dụng CNS trong quản lý hành chính công; Hiểu biết về các hệ thống phần mềm, cơ sở dữ liệu và nền tảng số của chính quyền địa phương); Kỹ năng số (Sử dụng thành thạo các thiết bị công nghệ như máy tính, điện thoại thông minh, máy quét tài liệu, chữ ký số,... Khai thác và xử lý thông tin trên các hệ thống hành chính công như Cổng dịch vụ công, Hệ thống một cửa điện tử, phần mềm quản lý văn bản và điều hành. Tương tác và hỗ trợ người dân trực tuyến, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công số qua mạng xã hội, cổng thông tin điện tử. Bảo mật thông tin, phòng tránh rủi ro an ninh mạng trong quá trình làm việc); Thái độ và tư duy số (Có tinh thần chủ động, sẵn sàng học hỏi và thích ứng với công nghệ mới; Nhận thức được tầm quan trọng của công nghệ số đối với hiệu suất công việc và chất lượng phục vụ người dân; Có tinh thần hợp tác, chia sẻ, sẵn sàng hỗ trợ đồng nghiệp và người dân trong quá trình sử dụng dịch vụ số); Ứng dụng thực tiễn trong công tác quản lý và phục vụ nhân dân (Sử dụng các phần mềm hành chính điện tử để xử lý hồ sơ nhanh chóng, minh bạch; Hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, giảm thủ tục giấy tờ, rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục; Tham gia tuyên truyền, phổ biến kiến thức số để nâng cao nhận thức về chuyển đổi số trong cộng đồng dân cư).

Tại Việt Nam, để quá trình chuyển đổi số thành công và đạt mục tiêu trở thành quốc gia số vào năm 2030, cần có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cấp chính quyền, đổi mới tư duy điều hành, thay đổi phương thức làm việc và ứng dụng công nghệ số vào mọi lĩnh vực. Phát triển Chính phủ số, kinh tế số và xã hội số đòi hỏi công chức không chỉ nắm vững kiến thức số mà còn phải liên tục nâng cao kỹ năng, đổi mới tư duy và sẵn sàng thích ứng với công nghệ mới. Sự sẵn sàng của đội ngũ công chức trong chuyển đổi số trở thành yếu tố quan trọng quyết định năng lực cạnh tranh và hiệu quả quản lý nhà nước. Việc hình thành không gian số thống nhất, quy trình làm việc liên thông và ứng dụng chuyển đổi số sâu rộng đòi hỏi công chức cần được đào tạo bài bản, chuyển đổi nhận thức và tích cực ứng dụng công nghệ trong công tác quản lý, điều hành. Nếu lực lượng công chức không được chuẩn bị kỹ lưỡng về năng lực số, thì việc đảm bảo hiệu suất công việc và nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính trong kỷ nguyên số sẽ gặp nhiều thách thức.

2.2. Thực trạng năng lực số cho đội ngũ công chức phường, xã trên địa bàn thành phố Đà Nẵng hiện nay

Việc nâng cao năng lực số cho đội ngũ công chức phường, xã tại Đà Nẵng mang lại nhiều lợi ích quan trọng, góp phần nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước, cải thiện chất lượng dịch vụ công và thúc đẩy quá trình chuyển đổi số tại địa phương. Xác định đội ngũ cán bộ, công chức ở phường, xã đóng vai trò then chốt trong việc đưa các chủ trương, chính sách đến gần với dân hơn, trực tiếp chăm lo đến đời sống người dân, thành phố Đà Nẵng có nhiều giải pháp nhằm xây dựng và chuẩn hóa chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức này. “Từ ngày 1/1/2025, thành phố Đà Nẵng sáp nhập 17 đơn vị hành chính cấp xã. Sau khi sáp nhập, thành phố Đà Nẵng còn lại 36 phường và 11 xã, giảm 9 phường so với hiện nay”.

Công chức có thể sử dụng các phần mềm quản lý văn bản, hệ thống một cửa điện tử để tiếp nhận và xử lý hồ sơ nhanh chóng, giảm thiểu thời gian chờ đợi cho người dân. Khi công chức thành thạo công nghệ, họ có thể hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, giúp tăng tỷ lệ hồ sơ giải quyết qua môi trường số. Việc ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI), dữ liệu lớn (Big Data) giúp giảm thiểu nhầm lẫn, nâng cao tính chính xác trong công tác hành chính. Công chức có thể sử dụng các nền tảng dữ liệu mở, hệ thống số hóa của chính quyền để tra cứu thông tin liên thông giữa các cơ quan một cách nhanh chóng. Công chức có

năng lực số tốt sẽ đẩy mạnh việc số hóa quy trình làm việc, giúp Đà Nẵng tiến nhanh hơn trong quá trình xây dựng đô thị thông minh. Ứng dụng công nghệ số giúp công chức dễ dàng theo dõi, báo cáo tiến độ công việc, tạo niềm tin cho người dân và doanh nghiệp.

Công chức có thể hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán không tiền mặt, tra cứu thông tin hành chính, giúp nâng cao tỷ lệ tham gia vào nền kinh tế số. Sử dụng các nền tảng mạng xã hội, chatbot, ứng dụng di động để tiếp nhận và giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dân một cách nhanh chóng, hiệu quả hơn. Công chức có thể áp dụng các công cụ truyền thông số để tương tác với người dân một cách thuận tiện, giảm bớt rào cản về thủ tục hành chính truyền thống. Thành thạo các công cụ tự động hóa, phần mềm quản lý công việc giúp công chức làm việc hiệu quả hơn, giảm áp lực công việc thủ công. Công chức có năng lực số tốt sẽ dễ dàng thích ứng với các nền tảng hành chính số mới, giảm bớt khó khăn khi cập nhật công nghệ. Việc sử dụng công nghệ số giúp công chức có cơ hội tiếp cận kho tri thức số, nâng cao trình độ chuyên môn thông qua các khóa học trực tuyến, hội thảo số. Năng lực số giúp chính quyền hỗ trợ doanh nghiệp, phát triển kinh tế số, nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân trong thời đại số hóa.

Nâng cao năng lực số cho đội ngũ công chức phường, xã tại Đà Nẵng không chỉ giúp tối ưu hóa hiệu quả công việc mà còn góp phần quan trọng vào quá trình chuyển đổi số của thành phố. Điều này giúp nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công, thúc đẩy chính quyền số và tạo ra một môi trường làm việc hiện đại, chuyên nghiệp, hướng đến xây dựng thành phố thông minh, phát triển bền vững.

Tuy nhiên, cùng với những ưu điểm, năng lực số của đội ngũ công chức phường, xã trên địa bàn thành phố Đà Nẵng cũng tồn tại những hạn chế, ảnh hưởng đến hiệu quả quản lý hành chính công và cung cấp dịch vụ số cho người dân.

Thứ nhất, hạn chế về kỹ năng và trình độ công nghệ số. Trình độ công nghệ số chưa đồng đều, một số công chức, đặc biệt là những người lớn tuổi, chưa thành thạo các phần mềm quản lý hành chính điện tử, gây khó khăn trong việc xử lý công việc trên nền tảng số. Việc sử dụng dữ liệu lớn (Big Data), trí tuệ nhân tạo (AI) trong quản lý hành chính còn hạn chế, dẫn đến việc khai thác và phân tích thông tin chưa hiệu quả. Một số công chức chưa được đào tạo bài bản về an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu số, dễ mắc phải các lỗi trong

quản lý và vận hành hệ thống hành chính số.

Thứ hai, hạn chế trong ứng dụng công nghệ vào quản lý và cung cấp dịch vụ công. Chưa tận dụng tối đa các nền tảng số, dù Đà Nẵng có cổng dịch vụ công trực tuyến, hệ thống một cửa điện tử, nhưng nhiều công chức vẫn xử lý công việc theo phương pháp truyền thống, làm giảm hiệu suất chuyển đổi số. Việc hướng dẫn người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến, thanh toán điện tử, tiếp cận các nền tảng số còn gặp khó khăn do công chức chưa có đủ kỹ năng hỗ trợ. Một số quy trình vẫn phải kết hợp giữa giấy tờ truyền thống và nền tảng số, gây chậm trễ trong quá trình giải quyết hồ sơ hành chính.

Thứ ba, hạn chế về tư duy số và đổi mới sáng tạo. Một số công chức còn tâm lý ngại thay đổi, chưa chủ động cập nhật công nghệ mới, dẫn đến khó khăn trong việc tiếp cận chính quyền số, đô thị thông minh. Công chức cấp phường, xã chủ yếu làm theo quy trình sẵn có, chưa có nhiều sáng kiến trong việc tận dụng công nghệ để nâng cao chất lượng quản lý. Việc ứng dụng công nghệ số cần có sự liên thông dữ liệu giữa các đơn vị, tuy nhiên, tình trạng thiếu kết nối, chia sẻ thông tin giữa các cơ quan vẫn còn tồn tại.

Thứ tư, hạn chế về cơ sở hạ tầng và điều kiện làm việc số. Một số Ủy ban nhân dân phường, xã chưa được trang bị máy tính, máy quét, hệ thống mạng tốc độ cao, ảnh hưởng đến hiệu suất làm việc. Một số hệ thống quản lý chưa thân thiện, khó sử dụng, khiến công chức mất nhiều thời gian làm quen và thao tác. Việc bảo vệ thông tin cá nhân, dữ liệu hành chính chưa được đầu tư đúng mức, dễ dẫn đến rủi ro về an ninh mạng.

Thứ năm, thiếu các chương trình đào tạo và bồi dưỡng về năng lực số. Việc nâng cao năng lực số cho công chức chủ yếu diễn ra qua các khóa tập huấn ngắn hạn, chưa có lộ trình đào tạo chuyên sâu và thường xuyên. Một số công chức sau khi được đào tạo vẫn chưa áp dụng tốt vào thực tiễn, thiếu sự chủ động cập nhật kiến thức mới về công nghệ số. Việc kiểm tra, đánh giá trình độ số của công chức chưa được triển khai một cách hệ thống, dẫn đến khó khăn trong việc xác định nhu cầu đào tạo.

2.3. Giải pháp phát triển năng lực số cho đội ngũ công chức phường, xã trên địa bàn thành phố Đà Nẵng trong thời gian tới

Trong bối cảnh chuyển đổi số mạnh mẽ, việc nâng cao năng lực số cho đội ngũ công chức phường, xã là yếu tố then chốt để xây dựng chính quyền điện tử, đô thị thông minh và nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

Một là, nâng cao nhận thức và tư duy số cho

công chức. Tổ chức hội thảo, tọa đàm về chuyên đổi số để giúp công chức hiểu rõ vai trò và lợi ích của năng lực số trong công tác hành chính. Khuyến khích công chức sử dụng công nghệ số trong xử lý công việc hàng ngày, áp dụng thanh toán điện tử, văn bản điện tử, giao tiếp qua nền tảng số. Xây dựng văn hóa số trong cơ quan hành chính, tạo môi trường làm việc hiện đại, hạn chế tối đa các quy trình thủ công.

Hai là, đẩy mạnh đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng số. Xây dựng chương trình đào tạo chuyên sâu về năng lực số theo từng cấp độ: cơ bản, nâng cao và chuyên sâu, phù hợp với từng nhóm công chức. Tổ chức các khóa đào tạo trực tuyến và trực tiếp về quản trị dữ liệu, bảo mật thông tin, sử dụng phần mềm hành chính điện tử, trí tuệ nhân tạo (AI), dữ liệu lớn (Big Data), điện toán đám mây. Tăng cường thực hành và kiểm tra đánh giá sau đào tạo để đảm bảo công chức có thể áp dụng kiến thức vào thực tế công việc. Phát triển nền tảng học tập số giúp công chức chủ động nâng cao kiến thức mọi lúc, mọi nơi.

Ba là, hoàn thiện hạ tầng công nghệ số tại các Ủy ban nhân dân phường, xã. Đầu tư, nâng cấp trang thiết bị công nghệ thông tin, cung cấp máy tính, hệ thống mạng tốc độ cao, phần mềm hỗ trợ công việc hành chính. Xây dựng hệ thống dữ liệu số liên thông giữa các phòng ban, tạo điều kiện thuận lợi cho việc truy xuất, xử lý thông tin nhanh chóng. Cải thiện phần mềm hành chính theo hướng thân thiện, dễ sử dụng, hỗ trợ tối đa cho công chức trong quá trình làm việc. Tăng cường bảo mật dữ liệu để đảm bảo an toàn thông tin khi sử dụng các nền tảng số.

Bốn là, hoàn thiện cơ chế đánh giá và khuyến khích công chức nâng cao năng lực số. Xây dựng bộ tiêu chí đánh giá năng lực số cho công chức theo từng vị trí công việc. Lồng ghép năng lực số

vào tiêu chí thi đua, khen thưởng để khuyến khích công chức chủ động học tập, nâng cao kỹ năng. Tạo cơ chế hỗ trợ công chức tiếp cận các chứng chỉ số như quản trị hệ thống, an toàn thông tin, phân tích dữ liệu,... Phát động các phong trào thi đua ứng dụng công nghệ số trong công tác hành chính để thúc đẩy tinh thần đổi mới sáng tạo.

Năm là, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số trong quản lý và cung cấp dịch vụ công. Áp dụng trí tuệ nhân tạo (AI) và dữ liệu lớn (Big Data) trong phân tích, dự báo và hỗ trợ ra quyết định hành chính. Phát triển các nền tảng tương tác trực tuyến giúp công chức hỗ trợ người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến dễ dàng hơn. Tăng cường ứng dụng chữ ký số, hồ sơ điện tử, thanh toán không tiền mặt để tối ưu hóa quy trình xử lý công việc. Xây dựng hệ thống trợ lý ảo, chatbot hỗ trợ công chức trong tra cứu thông tin và hướng dẫn người dân thực hiện thủ tục hành chính.

III. KẾT LUẬN

Phát triển năng lực số cho đội ngũ công chức phường, xã tại Đà Nẵng là yêu cầu cấp thiết để nâng cao hiệu quả quản lý hành chính và thúc đẩy chuyên đổi số. Mặc dù Đà Nẵng đã đạt được nhiều thành tựu trong xây dựng chính quyền số, nhưng đội ngũ công chức phường, xã vẫn còn nhiều hạn chế về năng lực số. Để khắc phục những tồn tại này, thành phố cần đẩy mạnh đào tạo chuyên sâu về công nghệ số, cải thiện cơ sở hạ tầng số, nâng cao nhận thức và tư duy đổi mới, từ đó thúc đẩy quá trình chuyên đổi số cấp cơ sở, tạo nền tảng vững chắc cho phát triển đô thị thông minh, chính quyền điện tử và xã hội số. Việc đào tạo bài bản, đầu tư hạ tầng số, nâng cao nhận thức và hoàn thiện cơ chế đánh giá sẽ giúp công chức thích ứng tốt với công nghệ mới, từ đó nâng cao chất lượng phục vụ người dân và góp phần xây dựng chính quyền số, đô thị thông minh tại Đà Nẵng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1]. Skills for a digital world (2016), Ministerial meeting on the digital economy background report/OECD Digital Economy Papers, 2016, No. 250. Paris: OECD Publishing.<http://www.oecd-ilibrary.org>, 15/10/2018
- [2]. Thủ tướng Chính phủ (2021), Quyết định số 942/QĐ-TTg ngày 15/6/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số giai đoạn 2021 – 2025, định hướng đến năm 2030, Hà Nội.
- [3]. Đinh Thiệu (2024), “Sáp nhập 17 phường, Đà Nẵng bố trí cán bộ, công chức đôi dư thế nào?”, <https://vov.vn>, ngày 1-12-2024.
- [4]. UNESCO (2018), A global framework of reference on digital literacy, UNESCO Institute for Statistics.