

TÁC ĐỘNG CỦA CHUYỂN ĐỔI SỐ ĐẾN HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ ĐỊA PHƯƠNG TẠI VIỆT NAM

NGUYỄN THỊ THU THỦY

Trường Đại học Công nghiệp Việt Trì
Viet Tri University of Industry

Ngày nhận bài: 14/7/2026

Ngày sửa bài: 28/7/2026

Ngày duyệt đăng bài: 14/8/2026

Tóm tắt:

Chuyển đổi số đang tạo ra những thay đổi đáng kể trong phương thức quản trị của chính quyền địa phương, góp phần nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công, tăng cường tính minh bạch và cải thiện hiệu quả điều hành. Bài viết đánh giá thực trạng triển khai vấn đề này tại Việt Nam trên cơ sở các chỉ số cải cách hành chính, chuyển đổi số và mức độ hài lòng của người dân. Kết quả nghiên cứu cho thấy chuyển đổi số góp phần cải thiện chất lượng cung ứng dịch vụ công, tăng cường tính minh bạch và nâng cao hiệu quả hoạt động của chính quyền địa phương; tuy nhiên, mức độ chuyển đổi số và hiệu quả quản trị còn có sự khác biệt giữa các địa phương. Từ những kết quả phân tích, bài viết đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả chuyển đổi số gắn với cải thiện chất lượng quản trị và phục vụ người dân, doanh nghiệp.

Từ khóa: chuyển đổi số, quản trị địa phương, cải cách hành chính, dịch vụ công trực tuyến, chính quyền số

The impact of digital transformation on local governance effectiveness in Vietnam

Abstract:

Digital transformation is bringing about significant changes in local government governance practices, contributing to improved public service delivery, greater transparency, and enhanced administrative effectiveness. This study assesses the current state of digital transformation implementation in Vietnam based on indicators of administrative reform, digital transformation, and citizen satisfaction. The findings show that digital transformation contributes to improving the quality of public service delivery, enhancing transparency, and increasing the operational effectiveness of local governments. However, disparities remain among localities in both the level of digital transformation and governance effectiveness. Based on the analysis, the study proposes several solutions to enhance the effectiveness of digital transformation in conjunction with improving governance quality and the delivery of services to citizens and businesses.

Keywords: digital transformation, local governance, administrative reform, online public services, digital government

1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh chuyển đổi số diễn ra ngày càng sâu rộng, công nghệ số và dữ liệu đang làm thay đổi phương thức tổ chức, điều hành và cung cấp dịch vụ công của chính quyền địa phương. Chuyển đổi số không chỉ tạo điều kiện hiện đại hóa hoạt động hành chính mà còn mở ra khả năng nâng cao hiệu quả quản trị thông qua tăng cường kết nối dữ liệu, cải thiện chất lượng ra quyết định, nâng cao tính minh bạch và khả năng tương tác giữa chính quyền với người dân, doanh nghiệp.

Tại Việt Nam, nhiều chủ trương, chính sách đã được ban hành nhằm thúc đẩy phát triển chính quyền số, kinh tế số và xã hội số. Nhiều địa phương đã đầu tư xây dựng trung tâm điều hành thông minh, triển khai cơ sở dữ liệu chuyên ngành, mở rộng dịch vụ công trực tuyến toàn trình và kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư. Việc thực hiện Đề án 06 cùng với quá trình tích hợp dữ liệu giữa các bộ, ngành và địa phương đã tạo nền tảng quan trọng để đổi mới hoạt động quản trị. Theo các báo cáo công bố sẽ được phân tích ở mục hai, tỷ lệ hồ sơ hành chính được xử lý trên môi trường điện tử tiếp tục tăng, nhiều thủ tục được giải quyết hoàn toàn trực tuyến, góp phần giảm thời gian, chi phí và nâng cao mức độ hài lòng của người dân đối với cơ quan hành chính nhà nước.

Bên cạnh những kết quả tích cực, quá trình chuyển đổi số giữa các địa phương vẫn còn sự khác biệt đáng kể. Một số tỉnh, thành phố đã hình thành nền tảng chính quyền số tương đối đồng bộ, trong khi nhiều địa phương vẫn gặp khó khăn về hạ tầng công nghệ, nguồn nhân lực số, khả năng khai thác dữ liệu và bảo đảm an toàn thông tin. Khoảng cách này ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng quản trị, hiệu quả cải cách hành chính và năng lực phục vụ người dân. Thực tiễn đó đòi hỏi cần đánh giá đầy đủ tác động của chuyển đổi số đối với hiệu quả quản trị địa phương, qua đó đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm phát huy vai trò của công nghệ số trong xây dựng nền hành chính hiện đại, minh bạch và phục vụ.

2. Thực trạng tác động của chuyển đổi số đến hiệu quả quản trị địa phương tại Việt Nam

Kết quả đánh giá từ các bộ chỉ số công bố năm 2025 cho thấy những địa phương có mức độ chuyển đổi số cao thường đạt kết quả tích cực hơn về cải cách hành chính, sự hài lòng của người dân và chất lượng điều hành kinh tế.

- Chuyển đổi số góp phần nâng cao hiệu quả điều hành của chính quyền địa phương

Một trong những kết quả nổi bật của chuyển đổi số là nâng cao năng lực điều hành và tổ chức thực thi của chính quyền địa phương. Hầu hết các tỉnh, thành phố đã triển khai hệ thống quản lý văn bản điện tử, chữ ký số, họp trực tuyến và nền tảng điều hành tác nghiệp thống nhất. Nhiều địa phương xây dựng trung tâm điều hành thông minh, kết nối dữ liệu từ các lĩnh vực như giao thông, giáo dục, y tế, tài nguyên môi trường và an ninh trật tự để hỗ trợ công tác chỉ đạo, điều hành.

Báo cáo kết quả Chỉ số cải cách hành chính (PAR INDEX) năm 2025 phản ánh xu hướng tích cực này. Giá trị trung bình của các tỉnh, thành phố tiếp tục duy trì ở mức cao, trong đó Hải Phòng đứng đầu cả nước với 95,37 điểm, tiếp theo là Quảng Ninh đạt 93,16 điểm, Đồng Nai đạt 93,10 điểm, Ninh Bình đạt 93,08 điểm và Hà Nội đạt 92,90 điểm. Những địa phương này đều có điểm mạnh về ứng dụng công nghệ thông tin, phát triển chính quyền số và cải cách thủ tục hành chính.

Kết quả trên cho thấy, chuyển đổi số đã tạo điều kiện để chính quyền địa phương nâng cao chất lượng quản trị, giảm thời gian xử lý công việc và tăng khả năng phối hợp giữa các cơ quan nhà nước. Thay vì trao đổi hồ sơ bằng phương thức truyền thống, phần lớn văn bản đã được xử lý trên môi trường điện tử, góp phần tiết kiệm chi phí hành chính và nâng cao hiệu quả quản lý.

Bên cạnh những kết quả tích cực, mức độ chuyển đổi số trong hoạt động điều hành vẫn còn sự chênh lệch đáng kể giữa các địa phương. Một số tỉnh đã hình thành hệ sinh thái chính quyền số tương đối đồng bộ, trong khi nhiều địa phương vẫn gặp khó khăn về hạ tầng công nghệ, nguồn nhân lực số và khả năng kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan. Nhiều cơ sở dữ liệu chuyên ngành chưa được cập nhật đầy đủ hoặc chưa liên thông hiệu quả, làm giảm khả năng khai thác dữ liệu phục vụ công tác dự báo và hoạch định chính sách. Điều này cho thấy, chuyển đổi số mới chủ yếu hỗ trợ số hóa quy trình quản

lý, trong khi việc phát huy giá trị của dữ liệu trong điều hành và xây dựng chính sách vẫn cần tiếp tục được hoàn thiện.

- Chuyển đổi số thúc đẩy cải cách thủ tục hành chính và nâng cao chất lượng dịch vụ công

Việc mở rộng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình là một trong những kết quả nổi bật của quá trình chuyển đổi số. Hệ thống Cổng Dịch vụ công quốc gia cùng với cổng dịch vụ công của các địa phương đã giúp người dân và doanh nghiệp thực hiện nhiều thủ tục hành chính trên môi trường điện tử mà không phải đến trực tiếp cơ quan nhà nước.

Việc triển khai Đề án 06 đã tạo nền tảng quan trọng cho quá trình này thông qua kết nối Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư với nhiều cơ sở dữ liệu chuyên ngành. Nhờ đó, nhiều loại giấy tờ đã được thay thế bằng dữ liệu điện tử, giảm đáng kể số lượng hồ sơ phải kê khai và rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

Kết quả PAR Index năm 2025 cho thấy, chất lượng cải cách hành chính tại các địa phương tiếp tục được cải thiện. Chỉ số thành phần về cải cách thủ tục hành chính đạt giá trị trung bình 98,14%, cao nhất trong các lĩnh vực đánh giá và toàn bộ địa phương đều đạt trên 90%. Kết quả này phản ánh những nỗ lực của chính quyền địa phương trong việc chuẩn hóa quy trình giải quyết thủ tục hành chính, đơn giản hóa hồ sơ và nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp. Song song với đó, việc triển khai các nền tảng số, Cổng Dịch vụ công Quốc gia và Đề án 06 đã tạo điều kiện mở rộng việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, thanh toán điện tử và trả kết quả trên môi trường số, góp phần giảm thời gian, chi phí giao dịch và nâng cao hiệu quả hoạt động của cơ quan hành chính.

Hiệu quả của cải cách thủ tục hành chính cũng được phản ánh thông qua Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI) năm 2025. Nhiều địa phương thuộc nhóm dẫn đầu PCI đồng thời là những địa phương có kết quả cao về cải cách hành chính và chuyển đổi số. Việc rút ngắn thời gian đăng ký doanh nghiệp, đơn giản hóa thủ tục đầu tư, đất đai, thuế và hải quan đã góp phần giảm chi phí gia nhập thị trường, giảm chi phí thời gian và nâng cao tính minh bạch của môi trường đầu tư. Điều này cho thấy, chuyển đổi số không chỉ nâng cao hiệu quả quản trị hành chính mà còn tạo động lực cải thiện năng lực cạnh tranh của địa phương, qua đó thu hút đầu tư và thúc đẩy phát triển kinh tế.

Bên cạnh những kết quả đạt được, việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến vẫn chưa phát huy hết tiềm năng. Tỷ lệ phát sinh hồ sơ trực tuyến ở một số địa phương còn thấp so với năng lực của hệ thống, nhiều người dân và doanh nghiệp vẫn có xu hướng nộp hồ sơ trực tiếp do thói quen sử dụng dịch vụ truyền thống hoặc còn gặp khó khăn trong quá trình thao tác trên nền tảng số. Một số hệ thống thông tin chưa được kết nối đồng bộ, dẫn đến tình trạng người dân vẫn phải bổ sung hoặc kê khai lại thông tin đã có trong cơ sở dữ liệu quốc gia. Bên cạnh đó, chất lượng hạ tầng số giữa các địa phương còn chưa đồng đều, đặc biệt ở khu vực miền núi, vùng sâu và vùng xa, làm hạn chế khả năng tiếp cận dịch vụ công trực tuyến của người dân. Những hạn chế này cho thấy chuyển đổi số chỉ thực sự tạo ra giá trị khi được triển khai đồng bộ cùng với cải cách thể chế, hoàn thiện hạ tầng số và nâng cao kỹ năng số cho cả đội ngũ cán bộ, công chức và người sử dụng dịch vụ công.

- Chuyển đổi số nâng cao tính minh bạch và mức độ hài lòng của người dân

Kết quả Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước (SIPAS) năm 2025 cho thấy chất lượng phục vụ của chính quyền địa phương tiếp tục được cải thiện. Giá trị trung bình toàn quốc đạt 83,09%. Trong đó, Hải Phòng dẫn đầu cả nước với 91,10%, tiếp theo là Quảng Ninh đạt 90,68%, Đồng Nai đạt 90,35%, Bà Rịa - Vũng Tàu đạt 90,27% và Ninh Bình đạt 90,13%. Đây đều là những địa phương nhiều năm liên tục quan tâm đầu tư cho chuyển đổi số, đẩy mạnh cải cách hành chính và phát triển chính quyền số, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

Báo cáo SIPAS 2025 cũng cho thấy người dân đánh giá tích cực đối với thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, mức độ công khai thủ tục hành chính và thời gian giải quyết hồ sơ. Nhiều địa phương đã triển khai hiệu quả việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị thông qua các nền tảng số, đồng thời mở rộng thanh toán trực tuyến và trả kết quả điện tử, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính. Việc ứng dụng công nghệ số đã góp phần giảm tiếp xúc trực tiếp giữa người dân

với cơ quan hành chính, hạn chế phát sinh chi phí không chính thức và nâng cao tính minh bạch trong hoạt động công vụ.

Mặc dù vậy, kết quả SIPAS cũng phản ánh sự khác biệt giữa các địa phương. Một số tỉnh vẫn có mức độ hài lòng thấp hơn mức trung bình của cả nước, nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ chất lượng hạ tầng công nghệ chưa đồng bộ, tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến còn hạn chế và kỹ năng số của một bộ phận cán bộ, công chức chưa đáp ứng yêu cầu. Điều này cho thấy, chuyển đổi số chỉ thực sự phát huy hiệu quả khi được triển khai đồng bộ cùng với cải cách thể chế, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và hoàn thiện cơ sở hạ tầng số. Do đó, bên cạnh việc đầu tư công nghệ, các địa phương cần tiếp tục lấy người dân làm trung tâm trong quá trình xây dựng chính.

3. Giải pháp nâng cao hiệu quả quản trị địa phương thông qua chuyển đổi số

Để chuyển đổi số thực sự trở thành động lực nâng cao hiệu quả quản trị địa phương, cần triển khai đồng bộ nhiều giải pháp, trong đó ưu tiên hoàn thiện nền tảng dữ liệu, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm của quá trình chuyển đổi.

Trước hết, cần tiếp tục hoàn thiện hạ tầng số và xây dựng hệ thống dữ liệu dùng chung giữa các cấp chính quyền. Các địa phương cần rà soát, chuẩn hóa và cập nhật cơ sở dữ liệu chuyên ngành, đồng thời đẩy nhanh kết nối với cơ sở dữ liệu quốc gia nhằm hạn chế tình trạng dữ liệu phân tán, thiếu đồng bộ. Việc chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan cần được thực hiện thống nhất theo quy chuẩn chung, tạo điều kiện khai thác thông tin phục vụ công tác dự báo, hoạch định chính sách và nâng cao chất lượng điều hành.

Bên cạnh đó, cần chú trọng phát triển nguồn nhân lực số trong khu vực công. Các chương trình đào tạo cần tập trung vào kỹ năng khai thác dữ liệu, sử dụng các nền tảng số và bảo đảm an toàn thông tin. Việc đánh giá cán bộ, công chức nên gắn với kết quả ứng dụng công nghệ trong thực thi nhiệm vụ và chất lượng phục vụ người dân. Đồng thời, cần khuyến khích tinh thần đổi mới, chủ động áp dụng các giải pháp công nghệ nhằm nâng cao hiệu quả giải quyết công việc.

Một giải pháp quan trọng khác là nâng cao chất lượng và khả năng tiếp cận dịch vụ công trực tuyến. Các địa phương cần tiếp tục đơn giản hóa quy trình thủ tục hành chính, tối ưu giao diện các cổng dịch vụ công và mở rộng hình thức thanh toán điện tử, trả kết quả trực tuyến. Song song với đó, cần tăng cường hướng dẫn người dân và doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến thông qua các hoạt động truyền thông, hỗ trợ trực tiếp tại cơ sở và xây dựng đội ngũ hỗ trợ chuyển đổi số cộng đồng. Những giải pháp này sẽ góp phần nâng cao tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến, đặc biệt tại khu vực nông thôn, miền núi và vùng có điều kiện kinh tế còn khó khăn.

Cuối cùng, cần đẩy mạnh khai thác dữ liệu số phục vụ quản trị địa phương theo hướng chủ động và thông minh hơn. Các địa phương cần ứng dụng trí tuệ nhân tạo và các công cụ phân tích dữ liệu để hỗ trợ dự báo, giám sát và đánh giá hiệu quả thực thi chính sách. Đồng thời, cần mở rộng các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân trên môi trường số, thường xuyên công khai kết quả giải quyết và sử dụng các chỉ số như PAR Index, SIPAS và PCI để theo dõi chất lượng quản trị. Việc kết hợp giữa đổi mới công nghệ, cải cách hành chính và nâng cao trách nhiệm giải trình sẽ tạo nền tảng vững chắc cho quá trình xây dựng chính quyền số, góp phần nâng cao hiệu quả quản trị địa phương và đáp ứng yêu cầu phát triển trong giai đoạn mới ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

Bộ Nội vụ (2026). PAR INDEX 2025 - Chỉ số cải cách hành chính của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

Bộ Nội vụ (2026). SIPAS 2025 - Chỉ số hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước.

Chính phủ (2022). Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 phê duyệt Đề án phát triển ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022-2025, tầm nhìn đến năm 2030.

Chính phủ (2025). Báo cáo tình hình thực hiện Đề án 06 và chuyển đổi số quốc gia năm 2025.

VCCI (2026). Báo cáo Kinh tế tư nhân Việt Nam 2025.