

# HỆ THỐNG KẾT NỐI CHÍNH QUYỀN VÀ NGƯỜI DÂN TRONG ĐÔ THỊ THÔNG MINH

**TS. Nguyễn Trung Kiên**

Email: [kiennt@ptit.edu.vn](mailto:kiennt@ptit.edu.vn)

**Tóm tắt:** Bài báo đề xuất giải pháp kết nối các bên trong hệ sinh thái đô thị theo nghĩa hẹp - con người (chính quyền đô thị, cư dân, doanh nghiệp) nhằm cải thiện sự “thông minh” trong quyết định của các bên. Theo tác giả, đây là việc làm cần thiết, quan trọng, trước mắt nhằm có thể đạt tới một Đô thị thông minh thực sự.

## 1. GIỚI THIỆU CHUNG

Ngày 01/08/2018, Thủ tướng chính phủ đã ban hành Quyết định số 950/QĐ-TTg “Phê duyệt Đề án phát triển Đô thị thông minh bền vững Việt Nam giai đoạn 2018-2015 và định hướng đến năm 2030”. Trong quyết định đã chỉ rõ 2 quan điểm quan trọng của xây dựng Đô thị thông minh (ĐTTM) là:

- **ĐTTM là một nội dung quan trọng của cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ 4**, sử dụng các phương tiện hỗ trợ công nghệ thông tin truyền thông (ICT) và các phương tiện khác góp phần thúc đẩy nâng cao sức cạnh tranh, đổi mới, sáng tạo, minh bạch, tinh gọn, hiệu lực hiệu quả quản lý của chính quyền các đô thị, nâng cao hiệu quả sử dụng đất đai, năng lượng và các nguồn lực phát triển, cải thiện chất lượng môi trường sống đô thị, kích thích tăng trưởng và phát triển kinh tế - xã hội
- **ĐTTM lấy người dân làm trung tâm**, hướng tới mục tiêu để mọi thành phần trong xã hội có thể được thụ hưởng lợi ích, tham gia đầu tư xây dựng và giám sát, quản lý đô thị thông minh, góp phần quan trọng thực hiện Chiến lược quốc gia về tăng trưởng xanh và các Mục tiêu phát triển bền vững Việt Nam.

Viện công nghệ Thông tin và Truyền thông CDIT là đơn vị trực thuộc Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông, thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông. Hiện nay, Viện CDIT đang tham gia thực hiện các chương trình cấp quốc gia về ĐTTM. Một trong các nội dung này là xây dựng một giải pháp kết nối chính quyền và người dân, doanh nghiệp. Giải pháp này giúp:

- Người dân đô thị có thể nhận được các thông báo từ chính quyền, kết nối với chính quyền, gửi thông tin phản ánh cho chính quyền thông qua ứng dụng trên Smartphone, mọi lúc mọi nơi.
- Giúp chính quyền có thêm kênh tương tác với người dân thông qua công nghệ mới.

- Doanh nghiệp có kênh kết nối với chính quyền và người dân trong việc cung cấp các dịch vụ hỗ trợ người dân.

## 2. TRIẾT LÝ XÂY DỰNG HỆ THỐNG

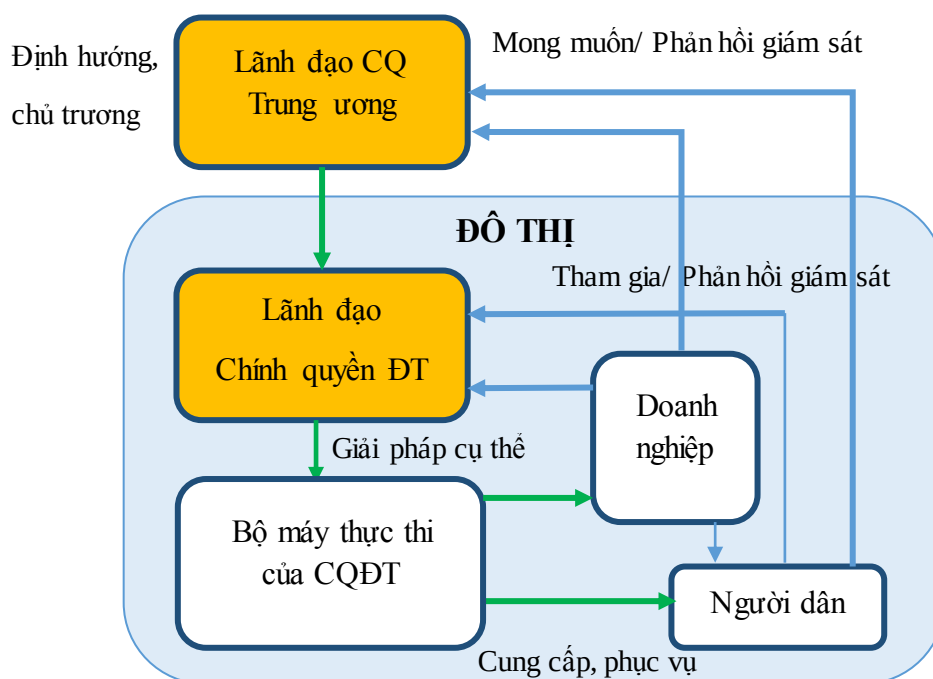
Giải pháp ĐTTM kết nối chính quyền, người dân, doanh nghiệp của Viện CDIT được xây dựng dựa trên 2 triết lý căn bản:

- Ứng dụng công nghệ ICT hiện đại để kết nối mới, hiệu quả giữa các thành phần trong hệ sinh thái đô thị.
- Lấy người dân làm trung tâm trong hệ sinh thái đô thị.

Xét về bản chất của đô thị thì trong Hệ sinh thái đô thị: Chính quyền đô thị (CQĐT) là đội ngũ được người chủ đô thị (người dân) thuê để thực hiện các công việc quản lý đô thị. Chính quyền như vậy là chính quyền phục vụ.

- Chính quyền ở đây bao gồm: Lãnh đạo CQĐT: **định hướng, giám sát thực thi của bộ máy đô thị** và Bộ máy thực thi của CQĐT: **triển khai các quy trình dịch vụ của CQĐT**.
- Người dân đô thị bao gồm: Cư dân và Doanh nghiệp sinh sống hoặc kinh doanh trên địa bàn đô thị và là đối tượng **thụ hưởng**.

Mối quan hệ giữa các đối tượng trong hệ sinh thái đô thị như hình dưới:



Hình 1: Mối quan hệ giữa các đối tượng trong hệ sinh thái đô thị

Một hệ sinh thái đô thị tốt, bền vững là hệ sinh thái trong đó:

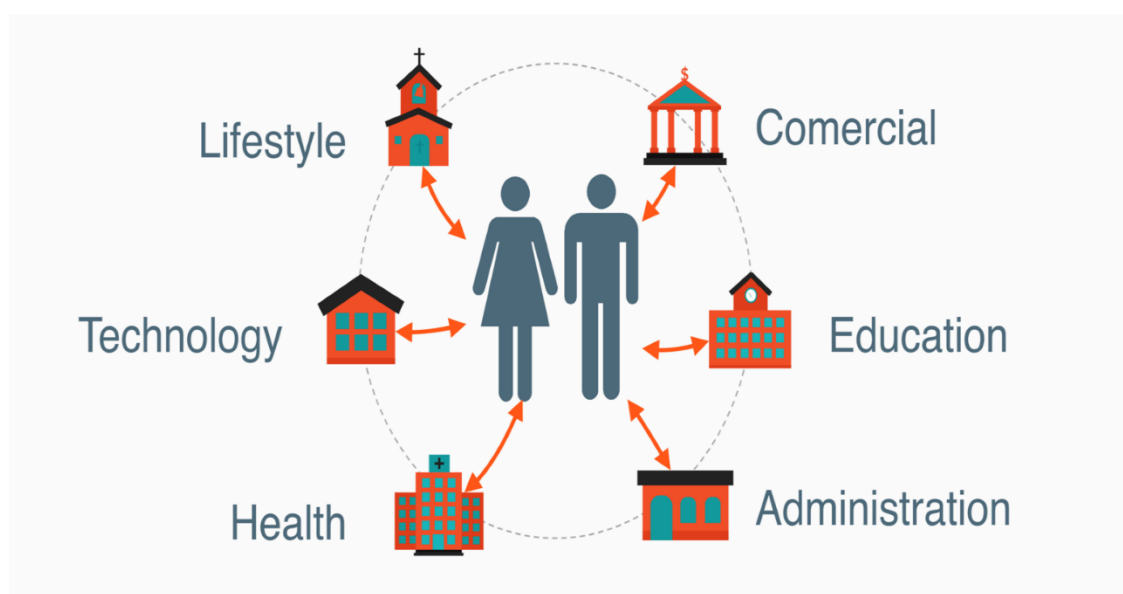
- Người dân, Doanh nghiệp (người chủ đô thị) chia sẻ mong muốn với CQĐT về một ĐTTM tương lai, tham gia, đồng hành cùng chính quyền

- Lãnh đạo CQĐT đưa ra chiến lược, chính sách thúc đẩy nhằm đáp ứng mong muốn của người dân, doanh nghiệp
- Bộ máy CQĐT thực thi các chính sách của Lãnh đạo CQĐT để phục vụ người dân và Doanh nghiệp ở đô thị với yêu cầu hiệu lực, hiệu quả.

Triết lý của mô hình hệ sinh thái tốt ở đây là: Chính sách đúng, hiệu quả sẽ dẫn đến sự hài lòng của người dân.

Để thực hiện được mục tiêu này, ngày nay việc xây dựng ĐTTM trên thế giới thường định hướng Lấy người dân làm Trung tâm. Nghĩa là:

- Đặt người dân đúng là vai trò trung tâm của các thiết kế đô thị, là đối tượng phục vụ của CQĐT. Các chính sách được đưa ra trên cơ sở hiểu dân, bộ máy CQĐT hoạt động trơn tru hiệu quả.
- Người dân ngày càng phát huy cao độ quyền người làm chủ đô thị.



*Hình 2: Mô hình ĐTTM lấy người dân làm trung tâm*

Khi người dân làm chủ theo đúng nghĩa thì các công việc của đô thị phải xuất phát từ nhu cầu, mong muốn của người dân đô thị. Người dân đô thị cũng là những người đầu tư công sức, thời gian, tiền của để đầu tư xây dựng đô thị nơi mình sinh sống. Để đạt được mục tiêu lấy người dân làm trung tâm thì có một số cấp độ trung gian cần quan tâm, bao gồm:

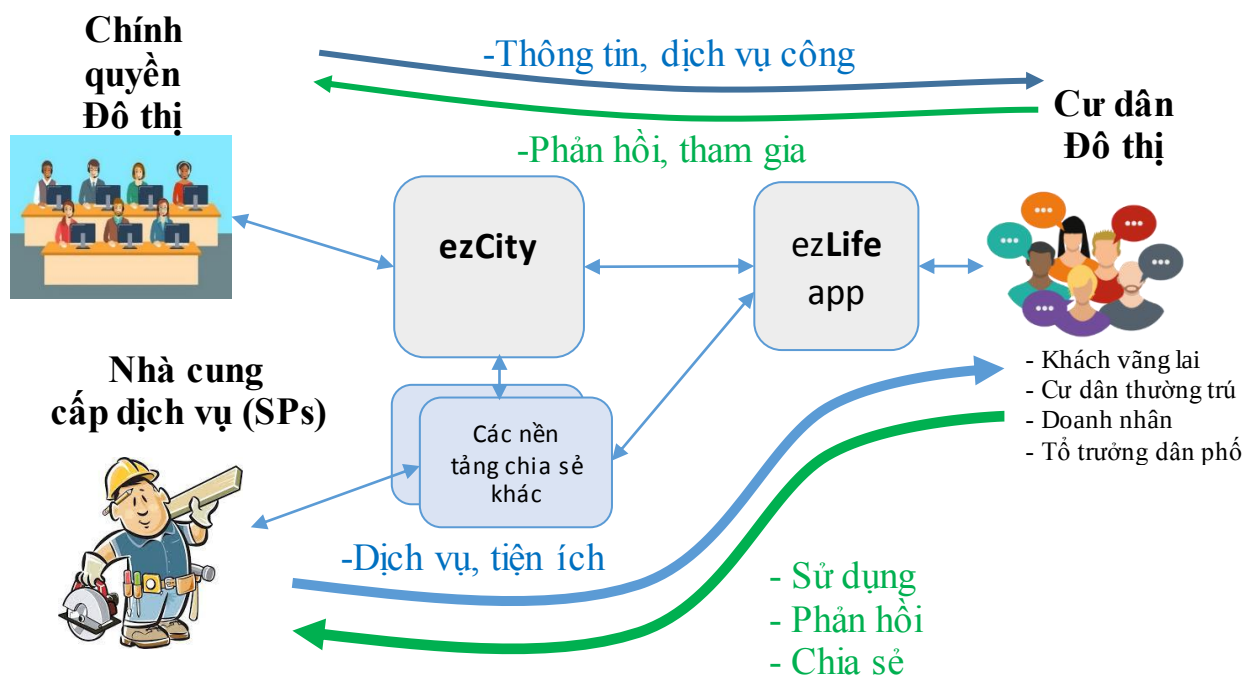
- Người dân như 01 cảm biến thu thập dữ liệu (sensor)
- Người dân như 01 nguồn phản hồi thông tin (feedback)
- Người dân như 01 hacker, khám phá opendata tạo ra dịch vụ mới
- Người dân cùng Chính quyền tạo ra dịch vụ (đồng thiết kế)
- Người dân – nguồn lực xã hội: tài trợ và lập kế hoạch đô thị,
- Người dân – người làm chủ.

Các cấp độ này tương ứng với nhận thức của người dân từ: Biết → Hiểu → Tham gia thụ động → Chủ động đề xuất và thực hiện.

Dưới góc độ chính quyền: Sự tham gia của người dân phải dựa trên cơ sở các cấp độ “mở” của CQĐT tương ứng đối với người dân đô thị từ: Cung cấp thông tin → Cung cấp thông tin đầy đủ → Cầu thị hỏi ý kiến → Xây dựng nền tảng và giao diện phát triển ứng dụng (API) cho người dân phát triển dịch vụ → Tạo điều kiện cho người dân/Doanh nghiệp tham gia vào hệ sinh thái một cách đầy đủ và chặt chẽ.

### 3. MÔ HÌNH GIẢI PHÁP

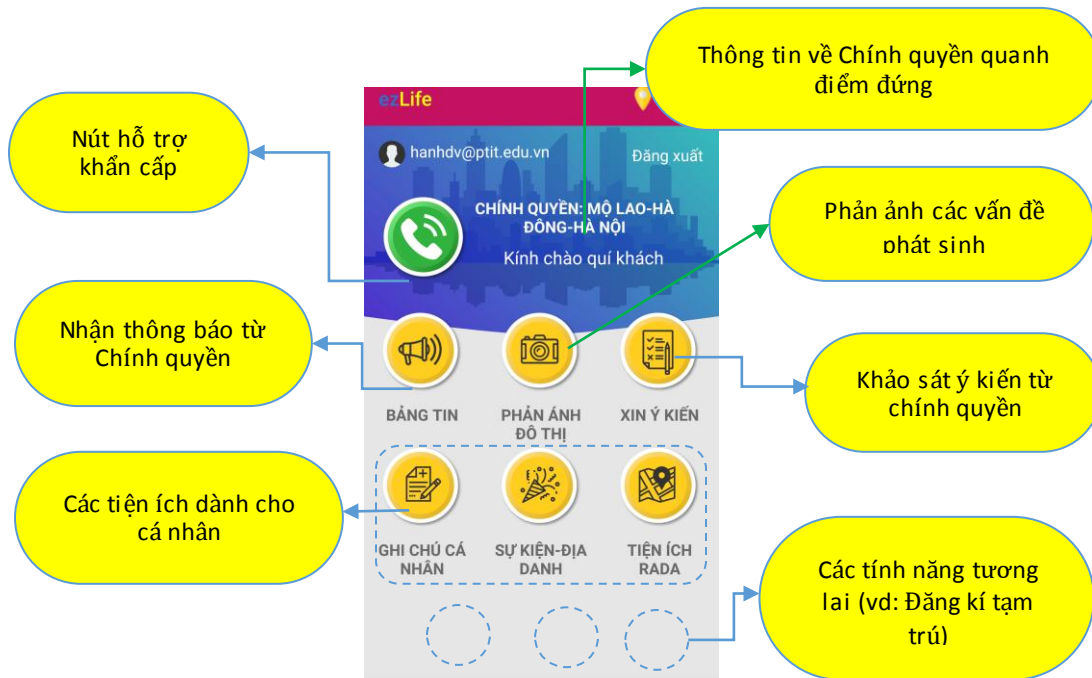
Thay vì các giải pháp công nghệ trong nhiều lĩnh vực riêng lẻ, giải pháp của CDIT đề xuất một Nền tảng kết nối - chia sẻ thông tin bên trong hệ sinh thái ĐTTM nhằm tạo ra Môi trường cải thiện hiệu quả điều hành chính quyền, tạo Nền tảng trợ giúp người dân tiến tới làm chủ đô thị và Cơ sở để doanh nghiệp có cơ hội hưởng lợi từ sự phát triển của đô thị.



Hình 3: Nền tảng kết nối - chia sẻ thông tin bên trong hệ sinh thái ĐTTM

## 4. CÁC TÍNH NĂNG CỦA HỆ THỐNG

### 4.1 Giao diện cho người dân



Hình 4: Giao diện ứng dụng (app) trên mobile cho người dân

### 4.2 Trợ giúp khẩn cấp

Một trong các chức năng của chính quyền là trợ giúp người dân khi người dân cần đến trong các tình huống cấp thiết gặp phải hàng ngày. Hiện nay, người dân hay du khách cần phải nhớ các thông tin, số điện thoại này, đây thường là các số điện thoại nóng hỗ trợ chung toàn quốc nên việc phản ứng của chính quyền địa phương có thể sẽ mất nhiều thời gian khi lực lượng không có sẵn tại nơi xảy ra vấn đề.

Ứng dụng cho phép người dân có thể liên lạc đến cấp chính quyền trực tiếp (phường/xã) sở tại một cách nhanh chóng nhất mà không phải khó khăn khi nhớ các số liên hệ. Người dân có thể sử dụng tính năng này trên ứng dụng với chỉ một nút bấm.

Để thực hiện chức năng này chính quyền Phường/xã cần cung cấp thông tin địa chỉ, vị trí, số điện thoại liên hệ cho người dân và sẵn sàng nhận các yêu cầu khi người dân liên hệ.

### 4.3 Thông báo nhanh

Chức năng này dùng để thông tin nhanh đến người dân đô thị. Chức năng này hỗ trợ cho hình thức loa phường hay thông báo qua tổ dân phố truyền thống.

Trong giải pháp này, các thông báo được xác lập thời gian có hiệu lực trong khoảng From-To, các phản hồi (nếu cho phép) chỉ được thực hiện trong thời gian này. Từ góc độ quản lý, chính quyền có thể xem thống kê phân bố việc đọc và phản hồi của cư dân trên một biểu đồ theo thời gian.

Trong thời gian tới, hệ thống cho phép người dân đánh giá hay bình luận cho các thông báo từ chính quyền theo chỉ mục như trong diễn đàn và người dân thường trú có thể đăng kí nhận thông tin cảnh báo qua SMS (khi đăng kí sử dụng SMS).

#### **4.4 Chính quyền chia sẻ thông tin và khảo sát ý kiến cư dân**

CQĐT xây dựng đô thị trên cơ sở triển khai các chương trình, các kế hoạch, các dự án đô thị. Người dân là người hưởng lợi nhưng cũng chịu ảnh hưởng của các kế hoạch hay các dự án này. Để người dân hiểu về lợi ích của dự án, sẵn sàng tham gia thì đầu tiên Chính quyền phải sẵn sàng chia sẻ thông tin (đầy đủ, đúng thời điểm, đúng đối tượng). Kèm theo đó chính quyền có thể thăm dò ý kiến người dân trong vùng ảnh hưởng.

Chức năng thăm dò ý kiến của hệ thống cho phép chính quyền tạo ra mục chia sẻ thông tin dự án cũng như các khảo sát nhắm đến các đối tượng trong phạm vi địa bàn ảnh hưởng. Qua chức năng này chính quyền có thể nắm được số lượng người tiếp cận thông tin, các phản hồi ý kiến một cách kịp thời nhất.

Từ góc độ người dân: trên ứng dụng ezLife, người dân có thể được cung cấp thông tin số lượng người tham gia góp ý (trong đó có tỷ lệ cư dân thường trú) và tỷ lệ ý kiến phản hồi nếu chính quyền mở tính năng này.

#### **4.5 Kênh thu thập phản ánh của cư dân**

Đề bộ máy chính quyền có thể tự nắm bắt được hết các vấn đề xảy ra trên toàn đô thị sẽ là bất khả thi vì phải cần rất nhiều nhân lực cũng như các phương tiện. Nếu chính quyền lôi kéo được sự hỗ trợ của người dân đô thị như một kênh cung cấp thông tin thì việc này có thể thực hiện được và sẽ rất hiệu quả.

Hệ thống này với chức năng nhận báo cáo từ người dân cho phép cư dân đô thị phản ánh các vấn đề đô thị gặp phải cần có sự xử lý từ chính quyền đến chính quyền sở tại. Để người dân sẵn sàng phản ánh, phản ánh chính xác thông tin lâu dài, có trách nhiệm thì việc chính quyền cần cầu thị ghi nhận và xử lý thông tin, trả lời cho người dân là rất cần thiết.

Hệ thống cũng có chức năng hỗ trợ phía chính quyền, cho phép các cấp khác nhau trong bộ máy đô thị nhận được thông tin, điều phối nhân lực xử lý thông tin, theo dõi việc xử lý.

Hệ thống tự kết xuất các báo cáo định kỳ, theo yêu cầu của các cấp chính quyền hay việc cài đặt một tình huống nào đó (chẳng hạn phường nào đó không xử lý thông tin, điểm nào đó có lượng thông tin dồn dập, phường nào đó người dân không phản ánh...). Hệ thống sẽ tự động gửi báo cáo đến các bên liên quan theo thiết lập trước.

#### **4.6 Cung cấp thông tin chính thống về các địa danh và sự kiện quan trọng**

Nhu cầu hiểu biết về đô thị mình sinh sống của cư dân đô thị hay hiểu về nơi mình đến du lịch, làm việc (cho khách vãng lai) là tất nhiên. Mỗi đô thị đều có những

địa danh, di tích, tượng đài, đường phố, sự kiện định kỳ, món ăn... cần giới thiệu đến người dân và du khách.

Hiện nay, cư dân/du khách tiếp cận các thông tin này rất khó khăn, có nhiều hạn chế. Nhiều khi, các thông tin được tiếp cận bị méo mó, phiến diện hay thậm chí bị xuyên tạc nhưng CQĐT không biết hoặc biết nhưng chưa có cách khắc phục hiệu quả.

Giải pháp có các tính năng cung cấp thông tin mang tính chính thống về các địa danh, sự kiện quan trọng của Đô thị, cho phép mọi người tiếp cận dễ dàng, chính xác. Nội dung thông tin được cung cấp dưới dạng Đa phương tiện dùng hình ảnh, âm thanh AR/VR giúp người dân và du khách hiểu kĩ và đầy đủ. Ngoài việc tiếp cận các nguồn thông tin này qua ứng dụng ezLife app hay qua QR panel, người dân/du khách còn có thể đánh giá hay bình luận cho các địa danh hay sự kiện này.

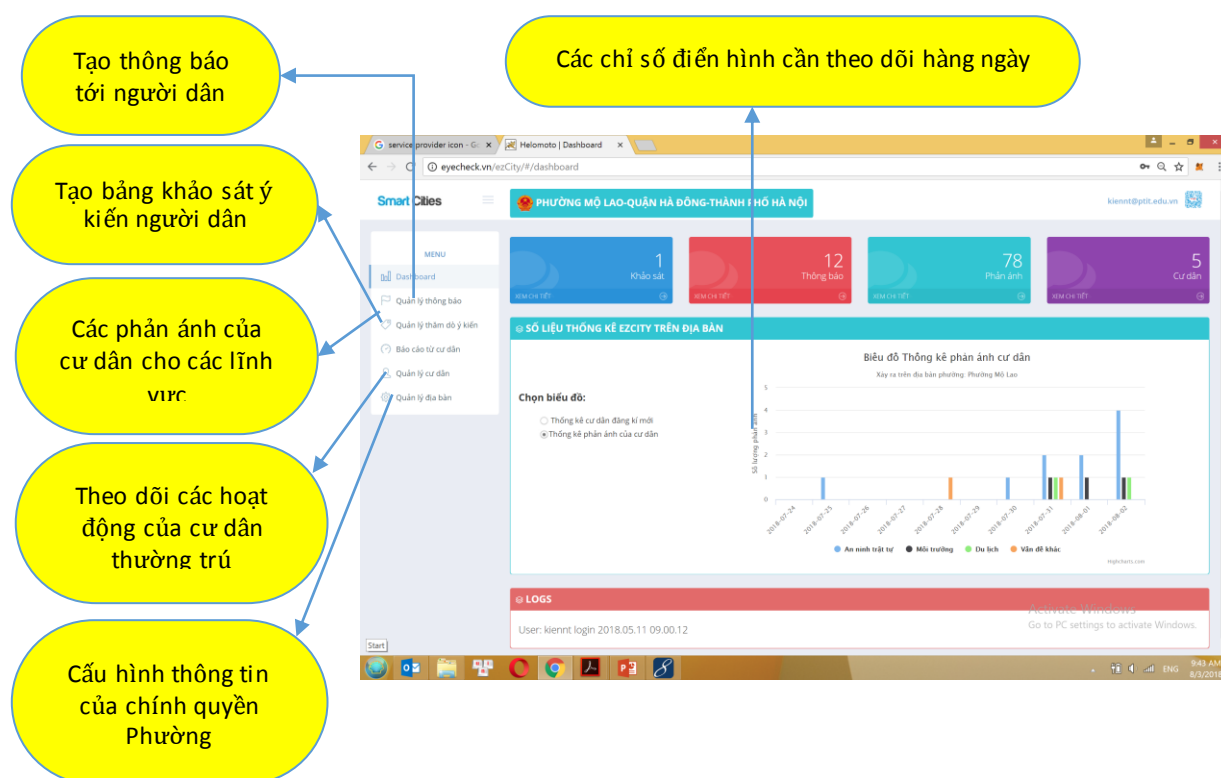
Với tính năng này chính quyền sẽ biết được sự quan tâm của cư dân đến các địa danh, các vấn đề du khách gặp phải để cải tiến, hỗ trợ du khách ngày càng tốt hơn.

Chính quyền cũng có thể chia sẻ chức năng này cho các doanh nghiệp trong lĩnh vực truyền thông, du lịch, thương mại,... để tiếp cận khách hàng làm phong phú dịch vụ cho du khách cũng như tạo nguồn thu cho doanh nghiệp.

#### **4.7 Dashboard**

Dashboard là bảng tổng hợp thông tin, phân tích và chỉ thị cho các bên, trợ giúp quá trình ra quyết định hay là một cách xem xét hiệu quả hoạt động của dự án. Dashboard này có thể phân làm 3 mức thông tin chia sẻ cho: Người dân, Lãnh đạo CQĐT và Bộ máy điều hành đô thị.

Với người dân, dashboard có thể tích hợp ngay vào ezLife cho người dân biết chẳng hạn: Đã có bao nhiêu người dân đô thị đăng kí là cư dân thường trú, bao nhiêu phản ánh được ghi nhận, top người dân có đóng góp, các counter đếm cho các thông báo, phiếu khảo sát...



Hình 5: Giao diện Dashboard của ezLife

#### 4.8 Các tính năng tương lai khác

Việc bổ sung, nâng cấp các tính năng khác vào giải pháp rất dễ dàng và không ảnh hưởng đến các hoạt động thường xuyên.

Các tính năng tương lai có thể bổ sung như: Đăng kí tạm trú; thông tin sử dụng các tiện ích như điện, nước; thanh toán online.

### 5. TRIỂN KHAI THỬ NGHIỆM

Với mong muốn giải pháp có thể đưa vào thực tế thử nghiệm để hoàn thiện chức năng cũng như hướng tới việc chính thức triển khai ứng dụng thực tế, Viện CDIT, với sự hỗ trợ của Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông, đã liên hệ với một số đô thị để giới thiệu và thử nghiệm.

Cụ thể, trong tháng 8/2018 Viện CDIT đã có buổi làm việc với UBND Tp. Hội An và Sở Thông tin - Truyền thông tỉnh Quảng Nam để giới thiệu các tính năng, tiện ích và ý nghĩa mà giải pháp mang lại. Đến ngày 17/8/2018, UBND Tp. Hội An đã gửi công văn đến các đơn vị về việc chính thức hợp tác triển khai thử nghiệm giải pháp ĐTTM ezLife, trong đó dự kiến sẽ triển khai thử nghiệm tại Tp. Hội An từ tháng 9/2018 đến tháng 9/2019. Sau thời gian thử nghiệm sẽ đánh giá hiệu quả để có cơ sở triển khai trên thực tế.

Bên cạnh Hội An, Viện CDIT cũng đã làm việc, trao đổi và dự kiến sẽ tiếp tục triển khai giải pháp cho các tỉnh Quảng Ninh, Điện Biên, Cần Thơ và các đô thị khác.



*CDIT họp với UBND Tp. Hội An và Sở TTTT tỉnh Quảng Nam về triển khai ezLife*

## **6. KẾT LUẬN**

Giải pháp ezLife của CDIT được thiết kế và phát triển dựa trên triết lý tiếp cận sự bền vững hệ sinh thái con người trong đô thị thông minh. Giải pháp này tập trung giải quyết một số các vấn đề bất cập trong mối quan hệ tương tác giữa Chính quyền, doanh nghiệp và người dân, làm cho các bên hiểu nhau hơn, gắn bó với nhau hơn và hỗ trợ chương trình xây dựng ĐTTM về lâu dài.