

THAM LUẬN
PHÁT TRIỂN ĐÔ THỊ THÔNG MINH
HƯỚNG TỚI LẤY NGƯỜI DÂN LÀM TRUNG TÂM

Ủy ban nhân dân Thành phố Huế

Phát triển đô thị thông minh là chủ trương lớn của Đảng và Nhà nước, được cụ thể hóa qua Quyết định số 950/QĐ-TTg ngày 01/8/2018 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án phát triển đô thị thông minh bền vững Việt Nam giai đoạn 2018-2025, định hướng đến năm 2030. Tại thành phố Huế, Quyết định số 1779/QĐ-UBND ngày 10/8/2018 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế (nay là thành phố Huế) và Kế hoạch số 169/KH-UBND ngày 10/9/2018 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế (nay là thành phố Huế) đã đặt nền móng cho việc triển khai đồng bộ các dịch vụ ĐTTM, kết hợp hài hòa giữa hiện đại hóa và bảo tồn bản sắc di sản. Thành phố Huế vinh dự được chọn thí điểm các chương trình phát triển đô thị tăng trưởng xanh và thích ứng bền vững do Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB) hỗ trợ, cũng như nằm trong danh mục các đô thị thí điểm theo Quyết định số 84/QĐ-TTg ngày 19/01/2018 của Thủ tướng Chính phủ.

I. Quan điểm và tầm nhìn lấy người dân làm trung tâm trong xây dựng đô thị thông minh

Trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0 và chuyển đổi số quốc gia, xây dựng ĐTTM là giải pháp chiến lược nhằm nâng cao chất lượng sống, tối ưu hóa quản lý đô thị và thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội bền vững. Thành phố Huế xác định quan điểm “lấy người dân làm trung tâm”, thể hiện qua việc đảm bảo người dân được tiếp cận thông tin minh bạch, tham gia ý kiến, đóng góp xây dựng, giám sát và thụ hưởng các dịch vụ đô thị thông minh, với các mục tiêu cụ thể:

1. Nâng cao chất lượng sống: Ứng dụng công nghệ số để giải quyết kịp thời các vấn đề về giáo dục, y tế, giao thông, môi trường, thiên tai, đảm bảo người dân thụ hưởng các dịch vụ tiện ích.

2. Quản lý đô thị tinh gọn: Số hóa và liên thông dữ liệu, tạo điều kiện để người dân tham gia giám sát và quản lý đô thị hiệu quả.

3. Tăng cường năng lực cạnh tranh: Xây dựng hạ tầng thông tin số an toàn, cung cấp dữ liệu mở hỗ trợ người dân và doanh nghiệp tham gia khởi nghiệp, sáng tạo.

4. Dịch vụ công thuận tiện: Đảm bảo người dân tiếp cận dịch vụ công minh bạch, nhanh chóng thông qua các nền tảng số, từ đăng ký hồ sơ, ký số đến thanh toán trực tuyến.

5. Bảo đảm an ninh, trật tự: Ứng dụng công nghệ AI, IoT và camera giám sát để người dân tham gia giám sát, góp phần đảm bảo an toàn xã hội.

Tầm nhìn này hướng tới xây dựng một đô thị thông minh hiện đại, bền vững, bảo tồn bản sắc di sản Huế, đồng thời đặt người dân và doanh nghiệp vào trung tâm của mọi chính sách và hành động.

II. Kết quả triển khai đô thị thông minh giai đoạn 2018-2025 với trọng tâm lấy người dân làm trung tâm

Từ năm 2018, với sự chỉ đạo quyết liệt của UBND thành phố Huế, sự phối hợp chặt chẽ của các sở, ngành và sự tham gia tích cực của người dân, doanh nghiệp, thành phố Huế đã đạt được nhiều kết quả nổi bật trong triển khai ĐTTM, lấy người dân làm trung tâm. Tổng kinh phí thực hiện các nội dung liên quan đến phát triển ĐTTM đạt 142,69 tỷ đồng, từ ngân sách thành phố và các nguồn vốn hợp pháp khác.

2.1. Đảm bảo thông tin minh bạch cho người dân

Thành phố đã xây dựng các kênh thông tin chính thống, minh bạch để người dân dễ dàng tiếp cận:

- Nền tảng Hue-S: Phát đi hơn 5.226 bản tin, thu hút 5.080.837 lượt truy cập. Năm 2024, phát hành 994 bản tin (72 cảnh báo, 358 thông báo, 200 chính sách, 183 quảng bá, 181 điện tử), đạt 2.086.429 lượt tiếp cận, 1.641.493 người tiếp cận, 112.472 lượt tương tác, và 3.390 góp ý. Các bản tin cung cấp thông tin về thiên tai, lừa đảo, chính sách, sự kiện, đảm bảo người dân nắm bắt thông tin chính thống.

- Cổng thông tin tương tác (<https://tuongtac.hue.gov.vn>): Là kênh duy nhất kết nối chính quyền, người dân và doanh nghiệp, công khai thông tin về dịch vụ công, quy hoạch, vi phạm.

- Cảnh báo sớm thiên tai: Hệ thống phân tích dữ liệu thời gian thực về thời tiết, mực nước, lượng mưa, cảnh báo lũ lụt, bão, sạt lở qua Hue-S, SMS và truyền thanh, giúp người dân chủ động ứng phó.

- Công khai vi phạm: Thông tin về vi phạm giao thông, môi trường được công khai trên Hue-S, tạo điều kiện để người dân nắm rõ tình hình.

2.2. Tạo điều kiện để người dân tham gia ý kiến

Hệ thống phản ánh hiện trường trên Hue-S đã trở thành cầu nối hiệu quả để người dân tham gia ý kiến và đóng góp:

- 306 cơ quan tham gia, xử lý hơn 107.000 phản ánh, bao gồm:
 - + 105.856 phản ánh hiện trường (xử lý 104.458, đang xử lý 1.398).
 - + 3.156 góp ý, 1.942 hỏi đáp (trả lời 1.871, chờ trả lời 71), 210 nội dung báo hỏi, 467 hồ sơ vi phạm dịch vụ công.
- Tổng đài 19001075: Xử lý 441.480 cuộc gọi (301.312 gọi đến, 140.168 gọi đi hỗ trợ).
- Nội dung phản ánh:

- + Giao thông: Hư hỏng đèn tín hiệu, vỉa hè, đường xá.
 - + Môi trường: Rác thải không thu gom kịp thời, ô nhiễm, đốt rơm rạ.
 - + Chiều sáng, cây xanh: Đèn đường hỏng, đề xuất trồng/cắt tỉa cây.
 - + Dịch vụ công: Chậm trễ xử lý hồ sơ, chất lượng dịch vụ y tế, giáo dục.
- Hệ thống hỏi đáp và mạng lưới phát ngôn đảm bảo tiếng nói của người dân được lắng nghe và xử lý kịp thời.

2.3. Khuyến khích người dân tham gia xây dựng đô thị thông minh

Thành phố đã tạo điều kiện để người dân và doanh nghiệp tham gia tích cực vào xây dựng ĐTTM:

- **Nền tảng Hue-S:** Ghi nhận 1,3 triệu tài khoản đăng ký, trong đó 900.000 tài khoản xác thực qua VNeID, với hơn 25 triệu lượt truy cập mỗi năm, trung bình 3 giờ 52 phút/ngày. Hue-S phục vụ đa dạng đối tượng, bao gồm đảng viên, đoàn viên, hội phụ nữ, tổ công nghệ số cộng đồng, và kết nối với 52 tỉnh, thành phố, 15 quốc gia.

- **Dịch vụ công trực tuyến:** Người dân đăng ký hồ sơ, ký sổ, thanh toán trực tuyến trên Hue-S, giảm thời gian và chi phí đi lại.

- **Ví điển tử:** 250.000 tài khoản (FPT Pay: 78.478, Viettel Money: 173.000), hỗ trợ thanh toán học phí (167 trường, 8 tỷ đồng; 255 trường, 19 tỷ đồng), hóa đơn điện, nước, dịch vụ công, với 694 điểm chấp nhận thanh toán.

d. Doanh nghiệp tham gia: Hơn 10 tập đoàn, doanh nghiệp (điện lực, cấp thoát nước, ngân hàng) tích hợp dịch vụ trên Hue-S, ghi nhận 62.059 lượt truy cập dịch vụ điện, 64.766 lượt truy cập dịch vụ nước.

2.4. Người dân tham gia giám sát và kiểm tra

Người dân được tạo điều kiện kiểm tra và giám sát các hoạt động đô thị:

- Hệ thống giám sát giao thông: Camera AI nhận diện 51.000 vi phạm giao thông (vượt đèn đỏ, sai làn, dừng đỗ sai quy định), công khai dữ liệu trên Hue-S để người dân theo dõi, với tổng số tiền phạt hơn 10 tỷ đồng.

- Phản ánh hiện trường: Người dân kiểm tra tiến độ xử lý phản ánh trên Hue-S, đảm bảo tính minh bạch và trách nhiệm giải trình.

- Báo cáo số: Nền tảng báo cáo số (<https://bi.hue.gov.vn>) cung cấp dữ liệu kinh tế - xã hội, dịch vụ công, cho phép người dân kiểm tra hiệu quả quản lý đô thị.

2.5. Hệ thống giám sát thông minh hỗ trợ người dân và chính quyền

Hệ thống giám sát thông minh được triển khai để hỗ trợ người dân và chính quyền:

- Trung tâm IOC Huế: Thu thập dữ liệu từ camera, cảm biến, IoT, phân tích bằng AI để giám sát giao thông, an ninh, môi trường, thiên tai. Hệ thống đã hỗ trợ công an xử lý nhiều vụ án trọng điểm qua nhận diện biển số xe trong danh sách đen.

- Giám sát thông tin mạng: Nhận diện 4.723.945 tin bài, xác minh 2.169.591 tin (307.200 trung lập, 5.705 tiêu cực, 4.522 tích cực, 1.852.164 spam), giúp phát hiện và xử lý thông tin sai lệch.

- Số hóa không gian ngầm 3D: Tại phường Phú Hội, 176 tệp dữ liệu hạ tầng kỹ thuật (cấp nước, thoát nước, điện, viễn thông) được số hóa trên Map4D, tích hợp ứng dụng SmartPin, hỗ trợ giám sát hạ tầng chính xác.

2.6. Người dân thụ hưởng các dịch vụ đô thị thông minh

Người dân được thụ hưởng các dịch vụ ĐTTM thiết yếu, nâng cao chất lượng sống:

- **Giáo dục thông minh:** Kết nối 300.000 tài khoản giáo viên, phụ huynh, học sinh, với 184 trường học triển khai, giao dịch học phí hơn 23 tỷ đồng (2024-2025), đạt 13.759.882 lượt truy cập.

- **Y tế thông minh:** 100% cơ sở khám chữa bệnh và nhà thuốc chấp nhận thanh toán qua Hue-S, giúp người dân tiếp cận dịch vụ y tế dễ dàng.

- **Du lịch thông minh:** Cung cấp thông tin di sản, dịch vụ du lịch, thu hút khách trong và ngoài nước.

- Nâng cao kỹ năng số: 99.844 học viên, 662.107 lượt tham gia 16 bài giảng trực tuyến về kỹ năng số (định danh điện tử, thanh toán, chữ ký số, phòng chống rủi ro mạng) trên Hue-S.

- Dữ liệu mở: Công bố 119 bộ dữ liệu, 181 bản phân phối, đạt tỷ lệ 56% cơ quan chia sẻ dữ liệu, phục vụ người dân và doanh nghiệp.

- Thanh toán không tiền mặt: Hỗ trợ giao dịch thuận tiện qua 694 điểm chấp nhận thanh toán trên Hue-S.

2.7. Triển khai quy hoạch đô thị thông minh; xây dựng và quản lý đô thị thông minh

- Tổ chức thiết lập hệ thống cơ sở dữ liệu đô thị liên thông trên nền GIS: Hiện nay lĩnh vực Quy hoạch xây dựng đang được thúc đẩy mạnh mẽ chuyển đổi số. Các đồ án quy hoạch được phê duyệt từ năm 2020 đến nay đều được chuyển đổi GIS (đến nay tổng số quy hoạch đã được chuyển đổi là 133 quy hoạch). Người dân, doanh nghiệp có thể tra cứu thông tin quy hoạch đối với thửa đất, phạm vi khu vực nghiên cứu thông qua các nền tảng ứng dụng Hue-S, các trang thông tin điện tử tại địa chỉ: <https://quyhoach.tthue.vn/>, <http://gissonganh.hue.gov.vn/>, <https://sxd.hue.gov.vn/>.

- Sở Xây dựng đã phối hợp Tổng cục Kinh tế Liên bang Thụy Sĩ và Ngân hàng Thế giới để tiếp nhận dự án hỗ trợ kỹ thuật Chuyển đổi số ngành xây dựng, kết quả đến nay đã báo cáo và đề xuất UBND thành phố nội dung đã thực hiện, làm cơ sở để triển khai các bước tiếp theo; Trong đó, kết quả nổi bật của dự án đã góp phần hình thành nền tảng hướng tới thúc đẩy quản trị đô thị thông minh thông qua các công cụ số và tiêu chuẩn dữ liệu quy hoạch xây dựng số, giúp tăng tính

minh bạch, tăng năng suất, hiệu quả, chuẩn hóa thông tin quy hoạch đô thị, hướng tới việc chia sẻ thông tin quy hoạch hiệu quả hơn cho cộng đồng và doanh nghiệp.

III. Định hướng, đề xuất và kiến nghị phát triển giai đoạn 2025-2030

Căn cứ Nghị quyết 57-NQ/TW ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia, Nghị quyết 03/NQ-CP ngày 09/01/2025 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết 57-NQ/TW, Quyết định số 950/QĐ-TTg ngày 01/8/2018, Quyết định số 749/QĐ-TTg, Quyết định số 942/QĐ-TTg, Quyết định số 1012/QĐ-TTg, Nghị quyết số 71/NQ-CP của Chính phủ và khung hướng dẫn triển khai Trung tâm Giám sát, Điều hành thông minh (IOC) cấp tỉnh của Bộ Khoa học và Công nghệ, thành phố Huế xác định các định hướng, đề xuất và kiến nghị phát triển ĐTTM giai đoạn 2025-2030, lấy người dân làm trung tâm, đồng bộ với mục tiêu xây dựng đô thị thông minh, kết nối, đồng bộ với mạng lưới đô thị thông minh trong nước, phân đầu thuộc nhóm 10 tỉnh, thành phố dẫn đầu toàn quốc về chỉ số hạ tầng số.

3.1. Định hướng phát triển

- a) Xây dựng kiến trúc ICT Đô thị thông minh;
- b) Hoàn chỉnh mô hình Điều hành Đô thị thông minh “Điều hành trực tuyến bằng dữ liệu số”.
- c) Triển khai kịch bản điều hành trực tuyến và dựa trên dữ liệu như:
 - Kịch bản quản lý quy hoạch được tích hợp lên Hue-S và đưa vào khai thác, vận hành trên cơ sở dữ liệu được chuẩn hoá, liên thông và cập nhật thường xuyên kết hợp với các ứng dụng quản lý quy hoạch đô thị trên cơ sở khai thác dữ liệu số, hỗ trợ công tác thẩm định quy hoạch tiến đến quản trị đô thị thông minh.
 - Kịch bản Quản lý giao thông (tài sản hạ tầng, ùn tắc), đất đai (chuyển đổi mục đích, lấn chiếm), du lịch (du khách, cơ sở lưu trú), môi trường (ô nhiễm, rác thải).
 - Kịch bản kinh tế - xã hội: Giám sát thu chi ngân sách, giải ngân vốn đầu tư công, tiến độ dự án trọng điểm, hoạt động doanh nghiệp, xuất nhập khẩu.
 - Kịch bản chuyên đề: Giám sát trật tự đô thị tại cơ sở kinh doanh, chiếu sáng thông minh, kinh tế vỉa hè (chợ đêm, phố đi bộ), sản phẩm OCOP, sự kiện văn hóa, lễ hội.
 - Kịch bản tức thời: Ứng phó thiên tai, dịch bệnh, cháy nổ, ô nhiễm môi trường, đảm bảo xử lý khẩn cấp hiệu quả.
 - Ứng dụng AI và Big Data: Phát triển mạnh mẽ ứng dụng trí tuệ nhân tạo dựa trên dữ liệu lớn để phân tích và dự báo, ưu tiên các lĩnh vực giao thông, y tế, du lịch và môi trường, đảm bảo hỗ trợ người dân kịp thời.

3.2. Đề xuất và kiến nghị đối với các Bộ, ngành Trung ương

- Ban hành chính sách ưu đãi, khuyến khích doanh nghiệp tham gia cung cấp dịch vụ ĐTTM, tạo điều kiện xã hội hóa, giảm áp lực ngân sách.

- Tổ chức các chương trình đào tạo chuyên sâu về vận hành Trung tâm IOC, phân tích dữ liệu và xây dựng kịch bản điều hành cho cán bộ địa phương.

- Hỗ trợ tài chính, công nghệ để triển khai các giai đoạn tiếp theo của ĐTTM, đảm bảo tính bền vững và hiện đại.

- Hoàn thiện khung pháp lý về quản lý dữ liệu số; trong đó bao gồm các tiêu chuẩn về dữ liệu số, bảo vệ thông tin cá nhân, phát triển kinh tế dữ liệu và thị trường dữ liệu.

- Hỗ trợ kết nối liên thông dữ liệu với Cơ sở dữ liệu quốc gia, giảm thiểu việc người dân phải nhập lại thông tin.

Kết luận

- Trong giai đoạn 2018–2025, thành phố Huế đã đạt được nhiều thành tựu quan trọng, nổi bật trong quá trình xây dựng đô thị thông minh, mà minh chứng tiêu biểu là việc hình thành và vận hành hiệu quả nền tảng Hue-S cùng Trung tâm Điều hành đô thị thông minh (IOC) Huế. Đây chính là kết quả của sự kết nối chặt chẽ giữa chính quyền, người dân và doanh nghiệp, thể hiện rõ quan điểm lấy người dân làm trung tâm. Việc đảm bảo minh bạch thông tin, tạo điều kiện thuận lợi để người dân, doanh nghiệp tiếp cận thông tin thuận tiện, tham gia đóng góp ý kiến, xây dựng, giám sát và thụ hưởng các tiện ích, dịch vụ đô thị thông minh đã góp phần thiết thực nâng cao chất lượng cuộc sống, tối ưu hóa công tác quản lý đô thị và thúc đẩy phát triển kinh tế số trên địa bàn.

- Bước sang giai đoạn 2025–2030, thành phố Huế tiếp tục khẳng định cam kết kiên định thực hiện mục tiêu đặt người dân làm trung tâm; đồng thời chú trọng bảo tồn, phát huy các giá trị di sản đặc trưng, gắn với đẩy mạnh ứng dụng các thành tựu công nghệ tiên tiến và triển khai Trung tâm IOC theo khung hướng dẫn của Bộ Khoa học và Công nghệ. Bên cạnh đó, thành phố sẽ tiếp tục đẩy mạnh công tác số hóa tài liệu quy hoạch, tích hợp dữ liệu quy hoạch đô thị và nông thôn vào nền tảng bản đồ số quy hoạch dùng chung để các cơ quan có liên quan thực hiện công tác quản lý quy hoạch trên nền tảng số; doanh nghiệp, người dân có thể tiếp cận thuận tiện, khai thác dữ liệu đã được chuẩn hóa, tăng cường thu hút đầu tư, phát triển kinh tế - xã hội và quản trị đô thị thông minh.

- Nhằm hiện thực hóa mục tiêu xây dựng thành phố Huế trở thành hình mẫu đô thị thông minh, sáng tạo và phát triển bền vững, phấn đấu thuộc nhóm 05 tỉnh, thành phố dẫn đầu cả nước về Chỉ số chuyển đổi số (DTI) và nằm trong nhóm 10 tỉnh, thành phố dẫn đầu về chỉ số hạ tầng số vào năm 2030, thành phố Huế kính đề nghị các Bộ, ngành Trung ương, cùng các đối tác trong và ngoài nước tiếp tục quan tâm, tạo điều kiện hỗ trợ về cơ chế, chính sách, nguồn lực tài chính, công nghệ, đồng hành cùng chính quyền và nhân dân thành phố trong quá trình triển khai thực hiện các mục tiêu đã đề ra.