Fulbright
SCHOOL OF PUBLIC POLICY AND MANAGEMENT

Disruptive Technologies
for Public Asset Governance

THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Embassy of Switzerland
Swiss Cooperation Office in Vietnam

Quản lý bên liên quan trong môi trường số



Nguyễn Quý Tâm, FSPPM

MPL, FUV, 16/08/2024

Nội dung

- Mục tiêu
- Cơ sở của việc Quản lý bên liên quan
- Khung phân tích: định nghĩa và phương pháp thực hiện
- Bài tập minh họa

Mục tiêu

Sau phiên học, người tham dự sẽ:

- Hiểu được tầm quan trọng của việc phân tích BLQ
- Hiểu và biết cách sử dụng công cụ phân tích BLQ
- Ảnh hưởng của BLQ trong CĐS

Cơ sở của việc Quản lý bên liên quan

Bốn nguyên tắc định hướng của tư duy thiết kế trong khu vực công (Christian Bason 2018):

- Tư duy thử nghiệm: Sớm sai sót, sớm thành công
- Thách thức hiện trạng: Hình dung một tương lai khác
- Giá trị của cách tiếp cận lấy con người làm trung tâm: đồng kiến tạo giải pháp
- Cụ thể hóa: bằng hình ảnh, trình tự, sơ đồ trực quan

Cơ sở của việc Quản lý bên liên quan

Ba thành tố chính của Chương trình DT4PAG - PPT

- Con người (People)
- Qui trình (Process)
- Công nghệ (Technology)

Thách thức trong môi trường số

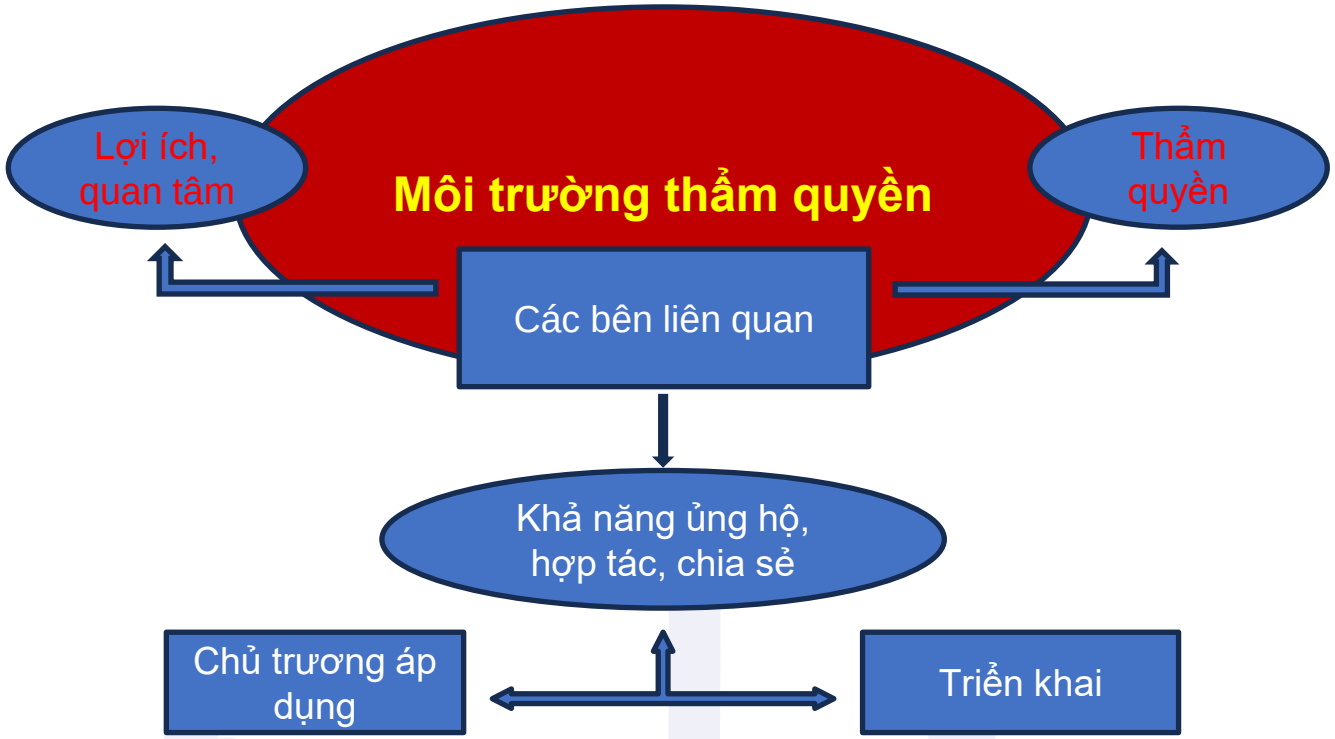
- Môi trường thẩm quyền mở rộng
- Mang tính liên ngành
- Đòi hỏi sự phối hợp, chia sẻ giữa các phòng ban chức năng khác nhau, đặc biệt là dữ liệu

➔ Cần hiểu và quản lý được các bên liên quan

Mục tiêu Quản lý bên liên quan

- Sự đổi mới hay thay đổi luôn có sự cản trở hoặc ủng hộ
- Đảo đảm cách làm mới hay hướng chính sách ưa thích của nhà quản lý sẽ được ủng hộ và triển khai với đầy đủ thẩm quyền về mặt thể chế, qui trình.
- Tối ưu hóa nguồn lực hữu hạn (thời gian, ngân sách) vào bên liên quan có ảnh hưởng nhất.
- Vận động, xây dựng liên minh ủng hộ (và hóa giải sự phản đối)

Khung phân tích



Adapted from: HKS Political Supportability (2018)

Định nghĩa Bên liên quan

- Định nghĩa chung: Những cá nhân, tổ chức có thể tác động lên hoặc bị tác động bởi chính sách/dự án/chương trình/kế hoạch đã/đang/sẽ triển khai.

- Chuyển đổi số: Những cá nhân, tổ chức có thể tác động lên hoặc bị tác động bởi quá trình chuyển đổi hoạt động sang môi trường số, đảm bảo đáp ứng nhu cầu và mối quan tâm của họ.

Đặc trưng nhận dạng BLQ

- Môi trường thẩm quyền: Bối cảnh các BLQ, thẩm quyền và sự tương tác quyền lực giữa các bên
  - Thay đổi trong suốt quá trình triển khai dự án/chính sách
  - Lợi ích/Mối quan tâm: Tài chính, thị trường, rủi ro, uy tín, quyền lợi, yêu sách, cảm tính
  - Quyền lực/thẩm quyền: Năng lực áp đặt ý chí, tạo kết quả mong muốn

5 câu hỏi quan trọng

1. Họ có tác động cơ bản lên việc hoàn thành mục tiêu dự án không? Y
2. Có thể xác định cụ thể dự án muốn gì từ họ hay không? Y
3. Mối quan hệ với họ có cần phát triển lên không? Y
4. Có dễ thay thế họ không? N
5. BLQ có được xác định qua mối quan hệ khác hay chưa? N

5 bước phân tích

1. Xác định hiện trạng, mục tiêu giải pháp/dịch vụ/chính sách mong muốn
2. Liệt kê các BLQ kèm mối quan tâm và thẩm quyền của họ (tổ chức, cá nhân cụ thể)
3. Xác định mối quan hệ giữa các BLQ: chính thức/không chính thức, theo ngành dọc/ngang
4. Thể hiện vị trí của BLQ trên ma trận lợi ích/thẩm quyền/ủng hộ
5. Xác định BLQ quan trọng để ưu tiên dành nguồn lực tạo sự ủng hộ

4: Ma trận Lợi ích/thẩm quyền BLQ



Nguồn: Freeman (1984), Ackemann & Eden (2011)

Ví dụ: FEDS, nền tảng báo cáo ngập trực tuyến và hỗ trợ ra quyết định TPHCM

- 2021: lên ý tưởng và triển khai FEDS. Xây dựng sự ủng hộ, đồng thuận
- 2022: Tập huấn hướng dẫn nền tảng FEDS cho 21 quận, huyện, thành phố Thủ Đức.
- 2023: Sở Xây dựng ban hành Quy chế vận hành chính thức (Đơn vị triển khai: Trung tâm Quản lý Hạ tầng kỹ thuật)
- 2023.06.30: Sở XD ban hành Quy trình sử dụng FEDS
- 2023.10.10: Sở XD & Đối tác ban hành Tài liệu hướng dẫn sử dụng FEDS







1. Xác định hiện trạng, mục tiêu

Hiện trạng cần thay đổi:

- Cơ sở hạ tầng cũ, xuống cấp
- Nguồn lực hạn chế
- Quy trình thu thập dữ liệu và báo cáo bằng giấy, thông tin qua zalo
- Dữ liệu rời rạc và không có cấu trúc
- Khó tổng hợp và phân tích hiệu quả để hỗ trợ ra quyết định

Mục tiêu:

- Sử dụng giải pháp công nghệ để nâng cao năng lực quản lý ngập thông qua việc thu thập và phân tích dữ liệu một cách có hệ thống, đồng bộ sẵn sàng cho việc ra quyết định.
- Tác động: dữ liệu thời gian thực, cải thiện phân tích, báo cáo, phản ứng nhanh hơn, cải thiện hệ thống thông tin quản lý rủi ro ngập (FRMIS)

2: BLQ, Lợi ích, thẩm quyền

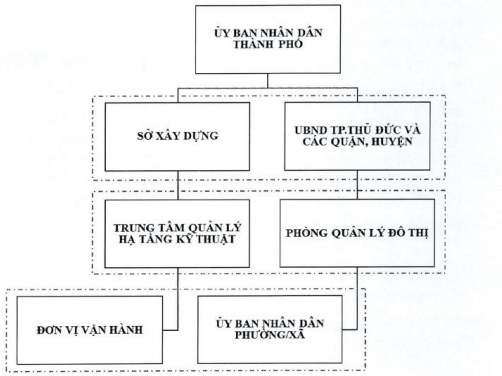
BLQ	Lợi ích	Động cơ	Thẩm quyền/Nguồn lực
1. UBND TPHCM	- Phát triển kinh tế xã hội	- Kiểm soát ngập, giúp thành phố trở thành nơi đáng sống	Lãnh đạo chung, ra quyết định, thực thi
2. Sở Thông tin và Truyền thông (DOIC)	- Thúc đẩy chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ thông tin, giao dịch điện tử, phát triển chính quyền điện tử, chính quyền số, kinh tế số và xã hội số; về an toàn thông tin mạng.	- Hoàn thành nhiệm vụ được giao theo ngành dọc, và nhiệm vụ tham mưu cho UBND về CĐS	Tham mưu, báo cáo, cung cấp hệ thống hạ tầng thông tin
3. Sở Xây dựng TPHCM (DOC)	- Quản lý hiệu quả cơ sở hạ tầng của thành phố, đặc biệt trong việc ứng phó với các sự cố ngập lụt để giảm thiểu thiệt hại và gián đoạn.	- Nâng cao khả năng phối hợp các nỗ lực ứng phó lũ lụt và đưa ra quyết định dựa trên dữ liệu để tăng cường khả năng chống chịu của cơ sở hạ tầng. - Xây dựng hệ thống thông tin tích hợp trong quản lý hạ tầng kỹ thuật thuộc 4 lĩnh vực: quản lý ngập, chiếu sáng, cây xanh, thoát nước.	Chịu trách nhiệm chính về quản lý và bảo trì cơ sở hạ tầng của thành phố. Đưa ra các quyết định chiến lược liên quan đến xây dựng và bảo vệ cơ sở hạ tầng trước các mối đe dọa, bao gồm ngập lụt. Quản lý và phối hợp các hoạt động liên quan đến ứng phó ngập lụt trên toàn thành phố.
4. Trung tâm Quản lý Hạ tầng Thành phố Hồ Chí Minh (HIMC)	- Cơ quan trực thuộc sở Xây dựng, quản lý hàng ngày hệ thống chống ngập của thành phố, đảm bảo ứng phó kịp thời với các sự cố lũ lụt.	- Truy cập vào dữ liệu theo thời gian thực và hệ thống báo cáo cải tiến giúp tối ưu hóa hoạt động và thời gian phản ứng, dẫn đến việc quản lý lũ lụt hiệu quả hơn. - Xây dựng hệ thống thông tin tích hợp trong quản lý hạ tầng kỹ thuật thuộc 4 lĩnh vực: quản lý ngập, chiếu sáng, cây xanh, thoát nước.	Quản lý trực tiếp hệ thống cơ sở hạ tầng và các biện pháp chống ngập hàng ngày. Thực hiện giám sát và phản ứng kịp thời đối với các sự cố ngập lụt. Điều phối các hoạt động thu thập và báo cáo dữ liệu liên quan đến lũ lụt từ hiện trường.
5. 21 quận, thành phố (phòng QLĐT, UBND phường xã)	- Quản lý và báo cáo các sự cố ngập lụt tại địa phương để đảm bảo an toàn và phúc lợi cho cư dân trong quận.	- Quy trình báo cáo lũ lụt được tiêu chuẩn hóa và hiệu quả, giúp phản ứng nhanh hơn và hiệu quả hơn trong các khu vực quản lý của họ.	Quản lý các hoạt động chống ngập lụt ở cấp địa phương, bao gồm việc theo dõi và báo cáo các sự cố ngập lụt trong khu vực. Phối hợp với các cơ quan cấp thành phố để đảm bảo các biện pháp chống ngập được triển khai hiệu quả.
6. Người dân TPHCM	Thụ hưởng thành quả quản lý chống ngập	Bảo vệ tài sản, hoạt động kinh doanh	
7. Sở TNMT			Quản lý bản đồ đất đai, cao trình số
8. Công ty Thoát nước Đô thị	- Đang sử dụng UDI từ 2017	- UBNDTP là chủ đầu tư. Cung cấp cung cấp dịch vụ thoạt nước cho thành phố.	
9. Khu Công nghệ cao SHTP	- Hoàn thành chức năng phát triển và ứng dụng công nghệ cao cho thành phố	- Góp phần chống ngập hiệu quả	Quản lý dữ liệu camera, cảm biến ngập
10. Trung tâm CĐS TPHCM			thực hiện các nhiệm vụ về triển khai, thực thi các chương trình, đề án, kế hoạch chuyển đổi số, đô thị thông minh; cung cấp dịch vụ hỗ trợ chuyển đổi số
11. ……			
12.			
13.			

DATA

3: Mối quan hệ giữa các BLQ

Qui trình quản lý

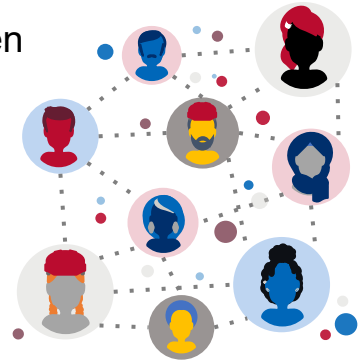
- Cấp sở ngành vs. Quận huyện:
  - Thể chế: nhiệm vụ, trách nhiệm, báo cáo
  - Thẩm quyền: mạng lưới đường chính thành phố vs. tuyến đường quận huyện



Sơ đồ - Các đơn vị tham gia quản lý, vận hành Nền tảng FEDS

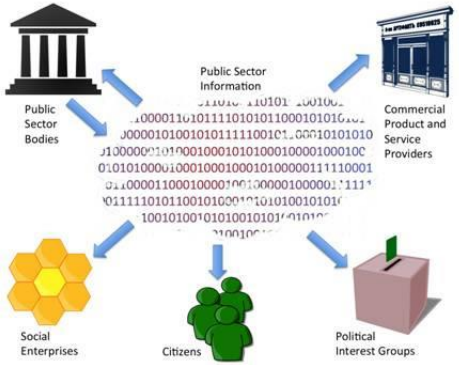
Con người:

- Lãnh đạo thành phố, sở ngành
- Lãnh đạo doanh nghiệp
- Lãnh đạo phòng ban quận huyện
- Cán bộ thực địa
- Người dân



Dữ liệu

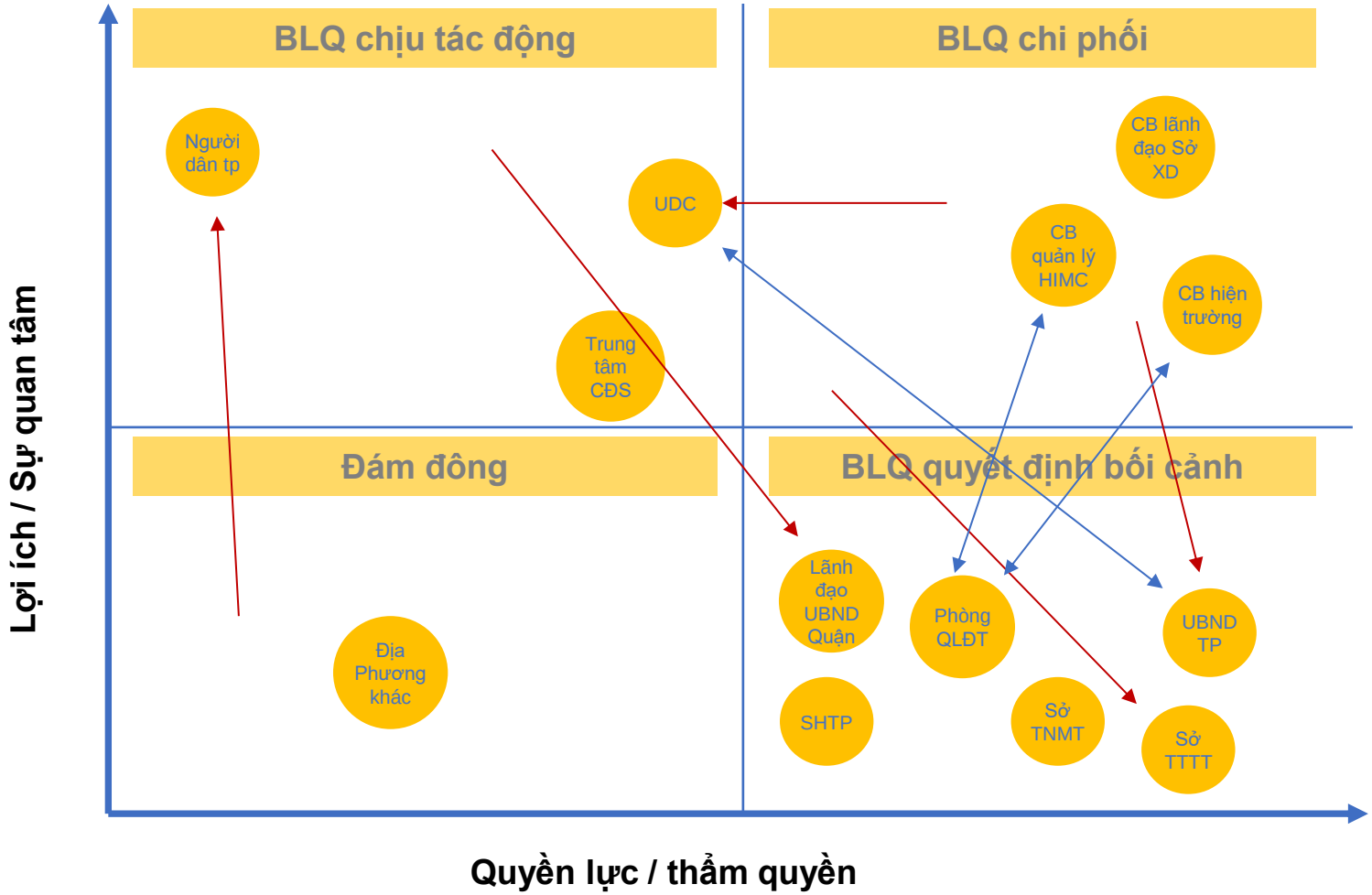
- 35 tuyến đường chính, ngập thường xuyên
- Điểm ngập đường nhánh, nội bộ quận huyện
- Bản đồ giao thông, địa chính
- Dữ liệu camera, cảm biến…



4a. Ma trận BLQ: Chủ trương áp dụng



4b. Ma trận BLQ: Triển khai



BLQ chủ chốt của FEDS và hướng vận động

Quy trình thể chế

- Sở Xây dựng với cơ quan thực thi là Trung tâm HIMC: Ra văn bản chung về quản lý ngập, quản lý dữ liệu thu thập
- UBND quận, thành phố với đơn vị thực thi là phòng Quản lý Đô thị: trong đó ưu tiên triển khai tại Q11 và Bình Tân vì mức độ ủng hộ ý tưởng dự án của 2 quận này.
- Sở TTTT: không trực tiếp triển khai dự án nhưng luôn mời dự hội thảo để nắm thông tin và hỗ trợ về an toàn thông tin, hạ tầng liên quan

Con người: Tổ chức tập huấn, vận động

- Lãnh đạo sở, ngành
- Quản lý đơn vị
- Cán bộ hiện trường

Dữ liệu: Tạo sự ủng hộ trong việc chia sẻ dữ liệu nền hiện có để phục vụ công tác quản lý và kiểm soát ngập

- UBNDTP: Chủ trương chung
- Sở TNMT: Bản đồ cao trình
- Sở TTTT: An toàn dữ liệu, hạ tầng số

Thách thức: Qui trình và con người

- Trách nhiệm người đứng đầu các đơn vị theo qui trình báo cáo/theo dõi ngập hiện hữu sẽ thay đổi như thế nào khi áp dụng giải pháp số.
- Kỹ năng ứng dụng của cán bộ trực tiếp tham gia lấy dữ liệu, nhân sự thực hiện tại hiện trường.
- Qui trình báo cáo thay đổi ra sao.
- Thông tin nhanh và minh bạch vs. sức ì của qui trình và thói quen làm việc, dựa trên văn bản giấy.
- Áp lực ra quyết định khi dữ liệu sẵn sàng

Kết quả bước đầu của FEDS

Con người:

- Hơn 850 người dùng và tạo ra hơn 1450 báo cáo ngập
- Gắn với hoạt động xây dựng năng lực quản lý của chính quyền
- Phát triển kế hoạch truyền thông vận động ngay từ ban đầu để tạo sự ủng hộ
- Cung cấp kỹ năng cần thiết

Qui trình:

- Qui định triển khai
- Hình dung được thách thức về nguồn lực đặc thù liên ngành để có kế hoạch ứng phó
- Đảm bảo nguồn lực phù hợp trong quá trình triển khai
- Xác định đúng vấn đề và đáp ứng ráp nối động cơ, mối quan tâm của các bên
- Tạo sự cam kết và tính sở hữu của các BLQ

Công nghệ:

- Đảm bảo tất cả các bên liên quan đều nhận thức về chi phí và công sức cần thiết để hỗ trợ việc phát triển, vận hành và bảo trì hệ thống; và
- Tận dụng các ứng dụng và thông tin hiện có từ các bên liên quan trong chính phủ và các dự án của đối tác phát triển.

Bài tập nhóm

Giả sử Sở Xây dựng sẽ tiếp nhận ứng dụng này và quyết định tiếp tục triển khai. Biết rằng, mấu chốt quan trọng để nguồn dữ liệu luôn được cập nhật là có sự tham gia của người dân thông qua triển khai đại trà ứng dụng Bản đồ Ngập HCMC để người dân sử dụng. Theo nhóm nhỏ, sắp xếp lại các BLQ trên ma trận Lợi ích/Thẩm quyền. Cụ thể, hãy xác định:

- Ai là BLQ chủ chốt lúc này? Có sự thay đổi vị trí của BLQ trước hay không? Có xuất hiện thêm BLQ mới

- Điều gì xảy ra với các thách thức đã nêu? Tăng, giảm?

- Trong vai trò người quản lý nền tảng, anh chị sẽ có kế hoạch thúc đẩy các BLQ chủ chốt như thế nào để nền tảng đạt được mục tiêu đặt ra?

Fulbright
SCHOOL OF PUBLIC POLICY AND MANAGEMENT

Disruptive Technologies
for Public Asset Governance

THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Embassy of Switzerland
Swiss Cooperation Office in Vietnam

Cảm ơn!