

Chủ biên
GS. TS. Nguyễn Đông Phong
GS. TS. Võ Xuân Vinh

**ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP
PHÁT TRIỂN CHÍNH PHỦ ĐIỆN
TỬ HƯỚNG ĐẾN CHÍNH PHỦ SỐ
GIAI ĐOẠN 2021 - 2025
TẦM NHÌN ĐẾN 2030 CỦA VIỆT NAM**



ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN
CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ HƯỚNG ĐẾN CHÍNH PHỦ SỐ
GIAI ĐOẠN 2021 - 2025, TẦM NHÌN ĐẾN NĂM 2030 CỦA
VIỆT NAM

Chỉ đạo biên soạn

Nguyễn Đông Phong

Chủ biên

Nguyễn Đông Phong

Võ Xuân Vinh

Tác giả	Trợ lý nghiên cứu
Nguyễn Đông Phong	Lương Thị Kim Thúy
Võ Xuân Vinh	Phạm Quốc Nguyên
Trần Thu Thảo	Mai Xuân Đức
Nguyễn Phan Trúc Phương	Dương Quốc Khánh
Đào Văn Hân	Nguyễn Phúc Diễm
Lê Thị Mỹ Hương	Nguyễn Thúy Ái
Nguyễn Thùy Phương Thảo	
Tô Trần Diễm Quỳnh	Thư ký biên tập
Nguyễn Hoài Nam	Trần Thị Hồng Hậu
Phạm Thị Minh Tâm	Nguyễn Thị Ngân
	Phạm Thị Diệu



LỜI MỞ ĐẦU

Cuốn sách Định hướng và giải pháp phát triển Chính phủ điện tử hướng đến Chính phủ số giai đoạn 2021 - 2025, tầm nhìn đến năm 2030 của Việt Nam được thực hiện bởi Viện Nghiên cứu Kinh doanh (IBR) - Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh. Phát triển Chính phủ điện tử hướng đến Chính phủ số chính là một xu thế tất yếu, đã và đang được các quốc gia nói chung và Việt Nam nói riêng đặt ra mục tiêu triển khai, đây là một nội dung quan trọng trong quá trình chuyển đổi số ở Việt Nam.

Nhà nước Việt Nam luôn quan tâm, coi trọng phát triển ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động quản lý nhà nước, và sự quyết tâm này được thể hiện qua nhiều văn bản điều hành từ cấp trung ương đến địa phương. Mỗi văn bản ban hành đều thể hiện rõ quan điểm, chủ trương của Đảng và chỉ đạo, điều hành của Chính phủ trong việc xác lập những nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm, cụ thể, rõ ràng cho từng giai đoạn phát triển Chính phủ điện tử hướng đến Chính phủ số ở Việt Nam. Trong đó, Quyết định số 942/QĐ-TTg ngày 15/6/2021 của Thủ tướng Chính phủ đã nêu rõ quan điểm chỉ đạo hướng tới mục tiêu phát triển Chính phủ số vươn ra khu vực và thế giới. Đến cuối năm 2020, Việt Nam đã cơ bản hoàn thành các hệ thống nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu hình thành trên quy mô toàn quốc theo Khung Kiến trúc Chính phủ điện tử được ban hành vào cuối năm 2019.

Đại dịch COVID - 19 đã và đang diễn ra ở nhiều nơi trên thế giới, đây cũng là yếu tố quan trọng thúc đẩy quá trình ứng dụng công nghệ trong các lĩnh vực của nhiều quốc gia trên thế giới và Việt Nam. Trong bối cảnh đại dịch đang diễn ra, việc xây dựng và tận dụng các thành tựu của Chính phủ điện tử càng khẳng định cho sự đúng đắn, quyết tâm mà Đảng, Nhà nước ta, phấn đấu thực hiện thành công những mục tiêu kiểm soát dịch bệnh, tiến tới mục tiêu khống chế hoàn toàn dịch bệnh trong tương lai. Cùng với cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, Chính phủ điện tử và sắp tới là Chính phủ số là đáp án chung cho tất cả các quốc gia và Việt Nam không thể đứng ngoài xu thế chung đó.

Thực tế cho thấy, hiện nay còn tồn tại khoảng cách phát triển giữa các quốc gia trong quá trình phát triển Chính phủ điện tử, đòi hỏi các quốc gia còn nằm trong nhóm thấp phải nỗ lực hơn nữa. Do đó, Việt Nam đã và đang thể hiện sự quyết tâm triển khai xây dựng Chính phủ điện tử, mục tiêu hướng tới Chính phủ số, thông qua sự nỗ lực cố gắng và sự vào cuộc trách nhiệm, tích cực của toàn bộ hệ thống chính trị Việt Nam, từ Bộ Chính trị đến Chính phủ, Bộ ngành và các địa phương. Cuốn sách này tập trung phân tích thực trạng xây dựng Chính phủ điện tử ở Việt Nam và đề xuất các giải pháp góp phần khắc phục những thách thức trong quá trình phát triển Chính phủ số.

Từ những phân tích về điểm mạnh, điểm yếu, nhóm tác giả đề xuất đưa ra những giải pháp tận dụng nguồn lực sẵn có để phát huy tiềm năng cũng như học tập kinh nghiệm từ các quốc gia trong quá trình chuyển đổi số. Trong đó, nhóm tác giả đánh giá rất cao thành tựu phát triển Chính phủ điện tử/ Chính phủ số ở 2 quốc gia châu Á là Hàn Quốc và Nhật Bản, bởi các yếu tố sau: (i) đẩy mạnh xây dựng và phát triển hạ tầng kỹ thuật số, (ii) các chính sách kịp thời và hợp lý, (iii) đẩy mạnh các dự án sáng tạo, chuyển đổi. Bên cạnh đó nhóm tác giả cũng đề cập đến mục tiêu triển khai của Quyết định số 942/QĐ-TTg làm trọng tâm để đưa ra các đề xuất các giải pháp nhằm đảm bảo sự hòa hợp giữa chính trị - kinh tế - xã hội.

Chúng tôi hy vọng cuốn sách này sẽ là tài liệu hữu ích đối với những nhà hoạch định chính sách cũng như là bất cứ ai quan tâm đến lĩnh vực chuyển đổi số trong khu vực hành chính của các cơ quan Nhà nước.

Nhóm tác giả trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh đã động viên và hỗ trợ chúng tôi biên soạn cuốn sách này.

GS.TS. Nguyễn Đông Phong

Chủ tịch Hội đồng trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh

MỤC LỤC

PHẦN 1: GIỚI THIỆU.....	1
1. Tổng quan về tình hình phát triển Chính phủ điện tử.....	2
1.1. Tổng quan về bảng xếp hạng EGDÍ toàn cầu năm 2020.....	2
1.2. Mô hình quản trị mới bằng Chính phủ điện tử đã và đang mang lại hiệu quả lớn hơn.....	3
2. Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số là một xu thế tất yếu.....	4
3. Sự quyết tâm của hệ thống chính trị Việt Nam trong xây dựng Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số.....	5
4. Vai trò của Chính phủ điện tử trong bối cảnh đại dịch COVID - 19.....	10
PHẦN 2: VIỆT NAM TRÊN CON ĐƯỜNG XÂY DỰNG CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ HƯỚNG ĐẾN CHÍNH PHỦ SỐ.....	17
5. Thực trạng công tác triển khai Chính phủ điện tử hướng đến Chính phủ số ở Việt Nam.....	18
5.1. Phân tích, đánh giá các chỉ số chính về phát triển Chính phủ điện tử của Việt Nam qua các năm.....	20
5.2. Phân tích, đối sánh công cuộc triển khai Chính phủ điện tử hướng đến Chính phủ số của Việt Nam so với Hàn Quốc và Nhật Bản.....	22
5.2.1. Hàn Quốc.....	22
5.2.2. Nhật Bản.....	32
5.3. Dự báo những khó khăn, thách thức mà Việt Nam có thể gặp phải trong quá trình triển khai Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số.....	36
5.4. Phân tích SWOT, đánh giá cơ hội và thách thức đối với việc phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số hiện nay.....	39

PHẦN 3: KHUYẾN NGHỊ GIẢI PHÁP ĐỂ VIỆT NAM PHÁT TRIỂN CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ HƯỚNG ĐẾN CHÍNH PHỦ SỐ.....	42
6. Mục tiêu phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số.....	43
7. Giải pháp đặt ra từ văn bản của Chính phủ.....	44
8. Khuyến nghị từ báo cáo của một số tổ chức trên thế giới.....	48
9. Khuyến nghị của nhóm tác giả.....	53
PHỤ LỤC.....	56
1. Giới thiệu tổng quan về phương pháp tính các chỉ số phát triển Chính phủ điện tử	56
2. Giới thiệu mô hình đánh giá hồ sơ năng lực chuyển đổi sang Chính phủ số của Liên Hợp Quốc	61
3. Giới thiệu mô hình Gartner.....	65
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	68

DANH MỤC BẢNG

Bảng 5.1. Mô hình tổ chức các yếu tố góp phần tạo nên sự thành công của Chính phủ điện tử Hàn Quốc	26
Bảng 9.1. Các cấp độ thành phần của EGDl.....	68
Bảng 9.2. Danh sách 14 quốc gia xếp hạng EGDl cao nhất 2020.....	69
Bảng 9.3. Các trụ cột của chuyển đổi số Chính phủ, phân loại theo sự phát triển của Chính phủ số.....	71

DANH MỤC HÌNH

Hình 1.1. Thống kê số lượng các quốc gia ở các mức xếp hạng chỉ số EGDI năm 2018 và 2020.....	3
Hình 2.1. Chính phủ điện tử hướng đến Chính phủ số là xu thế tất yếu	4
Hình 3.1. Văn bản về Chính phủ điện tử được ban hành qua các năm.	8
Hình 3.2. Các hoạt động triển khai Chính phủ điện tử nổi bật ở Đà Nẵng và TP. Hồ Chí Minh.....	10
Hình 4.1. Sự khác biệt giữa các cấp độ chia sẻ thông tin thông qua các công cụ Chính phủ điện tử trong suốt đại dịch COVID - 19.	11
Hình 4.2. Ứng dụng các công cụ Chính phủ điện tử để đối phó với đại dịch COVID - 19 ở Singapore và Na Uy.....	12
Hình 4.3. Các mẫu ứng dụng Chính phủ điện tử phổ biến được sử dụng trong suốt đại dịch COVID - 19.....	14
Hình 5.1. Các giai đoạn phát triển của Chính phủ điện tử ở Hàn Quốc.....	24
Hình 5.2. Các chương trình dài hạn về phát triển Chính phủ điện tử ở Hàn Quốc	
Hình 5.3. Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử ở Hàn Quốc.....	28
Hình 5.4. Đối sánh các chính sách về Chính phủ điện tử ở Hàn Quốc với Quyết định số 942/QĐ-TTg ngày 15/6/2021 của Việt Nam.....	29
Hình 5.5. Các giai đoạn phát triển của Chính phủ điện tử ở Nhật Bản.....	31
Hình 5.6. Các yếu tố góp phần vào sự thành công của Nhật Bản	32
Hình 5.7. Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử ở Nhật Bản	33
Hình 5.8. Đối sánh các chính sách về Chính phủ điện tử ở Nhật Bản với Quyết định số 942/QĐ-TTg ngày 15/6/2021 của Việt Nam.....	35
Hình 5.9. Phân tích SWOT đối với sự phát triển Chính phủ điện tử Việt Nam trong bối cảnh đại dịch COVID - 19.....	36
Hình 6.1. Mục tiêu tổng quan Quyết định 942/QĐ-TTg.....	39
Hình 6.2. Mục tiêu cụ thể theo Quyết định 942/QĐ-TTg	43
Hình 9.1. Các chỉ số thành phần của EGDI	44
Hình 9.2. Bốn giai đoạn của sự phát triển dịch vụ trực tuyến.....	65
Hình 9.3. Các chỉ số thành phần của chỉ số hạ tầng viễn thông (TII)	66
Hình 9.4. Các chỉ số thành phần của chỉ số nguồn nhân lực (HCI)	96
Hình 9.5. Các cấp độ thành phần của EGDI	67
Hình 9.6. Các trụ cột của chuyển đổi số Chính phủ, phân loại theo sự phát triển của Chính phủ số.....	68

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 4.1. Tỷ lệ phần trăm chia sẻ thông tin trên Cổng thông tin điện tử Chính phủ Việt Nam.....	15
Biểu đồ 5.1. EGDÍ và xếp hạng của Việt Nam so với thế giới.....	18
Biểu đồ 5.2. Các chỉ số thành phần EGDÍ của Việt Nam giai đoạn 2003 - 2020.....	19
Biểu đồ 5.3. Số lượng dịch vụ công trực tuyến của Việt Nam giai đoạn 2016 - 2019.....	20
Biểu đồ 5.4. Phát triển hạ tầng truyền thông Việt Nam giai đoạn 2019 - 2020.....	21
Biểu đồ 5.5. Tỷ lệ đăng ký di động trên 100 người của Hàn Quốc giai đoạn 1960 - 2018.....	22
Biểu đồ 5.6. Đăng ký bằng thông rộng cố định trên 100 người của các nước dẫn đầu giai đoạn 2009 - 2019.....	23
Biểu đồ 5.7. Tỷ lệ dân cư sử dụng máy tính theo các nhóm tuổi ở Hàn Quốc năm 2020 (%).....	30

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Bộ TT&TT	Bộ Thông tin và Truyền thông
CNTT & TT	Công nghệ thông tin và Truyền thông
CMCN	Cách mạng công nghiệp
CQNN	Cơ quan nhà nước
EGDI	Chỉ số phát triển Chính phủ điện tử
ICT	Công nghệ thông tin và truyền thông
LDC	Quốc gia kém phát triển nhất
LLDC	Quốc gia đang phát triển không giáp biển
OECD	Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế
SIDS	Các quốc đảo nhỏ đang phát triển
OUR	Độ mở, hữu dụng và khả năng tái sử dụng (của dữ liệu)
UN	Liên Hợp Quốc
WB	Ngân hàng Thế giới

PHẦN 1

GIỚI THIỆU

1. TỔNG QUAN VỀ TÌNH HÌNH PHÁT TRIỂN CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ

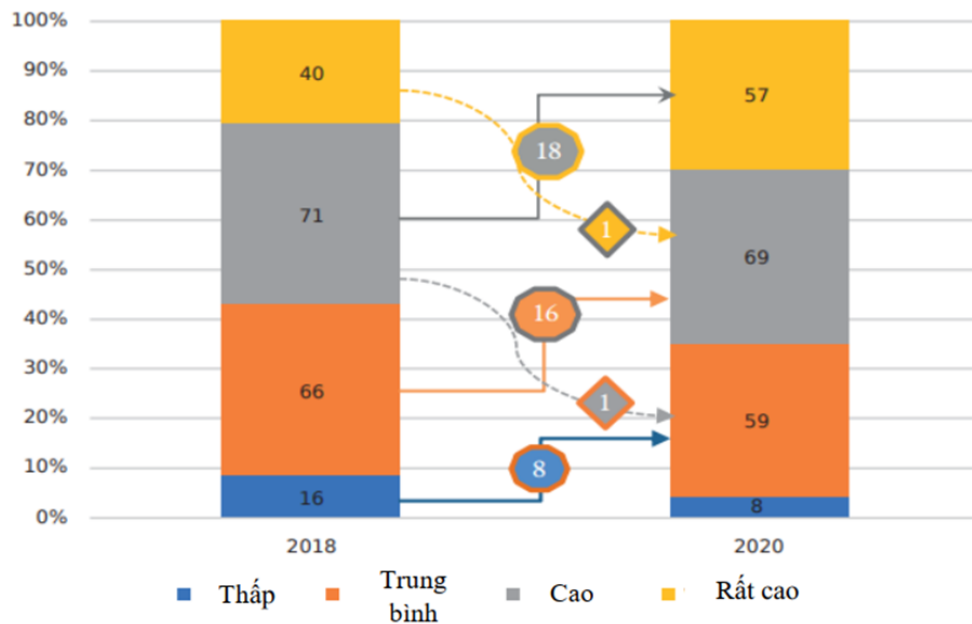
Theo báo cáo đánh giá về Chính phủ điện tử năm 2020 của Liên Hợp Quốc, nhìn chung mức độ phát triển của Chính phủ điện tử thể hiện qua chỉ số phát triển của Chính phủ điện tử (E-Government Development Index - EGDI) đã được cải thiện trên toàn cầu, ở tất cả các khu vực, tất cả các mức độ thu nhập và ngay cả những quốc gia đang ở trong những hoàn cảnh đặc biệt.

1.1. Tổng quan về bảng xếp hạng EGDI toàn cầu năm 2020

Năm 2020, giá trị EGDI trung bình tăng từ 0,55 vào năm 2018 lên 0,60 vào năm 2020 và đã có thêm 34 quốc gia mới bước vào nhóm có EGDI ở mức cao và rất cao. Số lượng các quốc gia ở hai nhóm EGDI cao và rất cao hiện chiếm phần lớn trong tất cả các quốc gia thành viên của Liên Hợp Quốc với 126/193 quốc gia. Tiến bộ đáng chú ý ở các quốc gia đang trong những hoàn cảnh đặc biệt: có 35 LDC (least developed country), LLDC (landlocked developing country) và SIDS (small island developing State(s)) với giá trị EGDI cao và rất cao, tăng 29% so với năm 2018. Trong đó, 9/35 quốc gia này có thu nhập trung bình thấp hơn và đã phát triển Chính phủ điện tử nổi bật mặc dù nguồn lực của họ vẫn còn hạn chế. Chỉ có 8 quốc gia có các chỉ số thành phần EGDI thấp (dưới 0,25) giảm 50% so với năm 2018 (Liên Hợp Quốc, 2020).

Hình 1.1 dưới đây cho thấy số lượng các quốc gia thành viên trong nhóm EGDI rất cao (với các giá trị EGDI từ 0,75 lên 1,00) tăng từ 40 lên 57 quốc gia, tăng 43% vào năm 2020 so với năm 2018. Trong số 18 quốc gia lần đầu tiên được xếp hạng trong nhóm EGDI rất cao, có bốn quốc gia thuộc châu Mỹ (Argentina, Chile, Brazil và Costa Rica), bảy quốc gia ở châu Á (Ả Rập Saudi, Trung Quốc, Kuwait, Malaysia, Oman, Thổ Nhĩ Kỳ và Thái Lan), và bảy quốc gia ở châu Âu (Cộng hòa Séc, Bulgaria, Slovakia, Latvia, Croatia, Hungary và Romania) (Liên Hợp Quốc, 2020).

Một nửa trong số 16 quốc gia tham gia nhóm EGDI cao năm 2020 đến từ châu Phi (Namibia, Cabo Verde, Ai Cập, Gabon, Botswana, Kenya, Algeria và Zimbabwe), 5 quốc gia ở châu Mỹ (Saint Lucia, Jamaica, Guatemala, Suriname và Nicaragua), và 3 quốc gia ở châu Á: Bhutan, Bangladesh và Campuchia (Liên Hợp Quốc, 2020).



Hình 1.1. Thống kê số lượng các quốc gia ở các mức xếp hạng chỉ số EGDÍ năm 2018 và 2020.

Nguồn: *United Nations E-Government Survey 2020*.

1.2 Mô hình quản trị mới bằng Chính phủ điện tử đã và đang mang lại hiệu quả lớn hơn

Các quốc gia đã thực hiện quá trình chuyển đổi hoạt động của Chính phủ sang mô hình quản trị mới, thực hiện việc quản trị, truyền thông và dịch vụ công trực tuyến vô cùng hiệu quả từ đó góp phần nâng cao hiệu quả quản lý, tăng sự hài lòng của người dân khi sử dụng các dịch vụ công. Ví dụ, Liên minh châu Âu (EU) bao gồm các quốc gia với một khối kinh tế lớn mạnh trên thế giới, chiếm 15% kim ngạch thương mại thế giới đã phát triển mô hình Chính phủ điện tử đã thực hiện ứng dụng công nghệ để hưởng được nhiều lợi ích hơn từ liên minh thuế quan và quy định quản lý thương mại hệ thống được thiết kế trên cơ sở liên lạc điện tử liền mạch giữa các bên liên quan giao dịch và các tổ chức Chính phủ trong Liên minh châu Âu. Trong năm 2021, EU sẽ thông qua cơ chế một cửa, đề ra một loạt các biện pháp cải thiện hệ thống hải quan, làm cho hệ thống thông minh hơn, đổi mới hơn và hiệu quả hơn trong bốn năm tới.

Một số quốc gia như Đan Mạch, Hàn Quốc, Singapore, Trung Quốc (Liên Hợp Quốc, 2020) đã có những bước phát triển vượt bậc khi ứng dụng mô hình quản trị mới bằng Chính phủ điện tử. Đan Mạch là một trong các quốc gia đã thực hiện quá trình chuyển đổi hoạt động của Chính phủ sang mô hình quản trị, truyền thông và dịch vụ công số vô cùng hiệu quả, xếp vị trí cao nhất trong bảng xếp hạng chỉ số EGDÍ trên toàn thế giới năm 2020. Cụ thể, Đan Mạch đã từng bước thực hiện chuyển đổi thông qua quy định tài khoản bắt buộc của công dân đối với các khoản thanh toán từ chính quyền (NemKonto); giải pháp xác thực điện tử an toàn (NemID), mỗi người đều có một phương tiện nhận dạng cá nhân và xác thực trực tuyến an toàn; thiết lập một số công thông tin phổ biến như dữ liệu sức khỏe cá nhân (sundhed.dk), một điểm truy cập duy nhất vào tất cả các dịch vụ công (borger.dk) và cổng dịch vụ công dành riêng cho các doanh nghiệp (virk.dk).

Tóm lại, mô hình quản trị mới bằng Chính phủ điện tử đã và đang mang lại hiệu quả lớn hơn, công nghệ tạo điều kiện để các quốc gia phát triển Chính phủ điện tử hướng đến xây dựng Chính phủ số cũng như tạo ra những thay đổi đáng kể trên xếp hạng chỉ số EGDI trên thế giới. Kết quả này đã cho thấy xu hướng chuyển đổi sang mô hình quản trị mới bằng cách phát triển Chính phủ điện tử, Chính phủ số là xu hướng toàn cầu, đang được tất cả các quốc gia quan tâm và đầu tư phát triển.

2. CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ HƯỚNG TỚI CHÍNH PHỦ SỐ LÀ MỘT XU THẾ TẤT YẾU

Ngày nay, sự tác động mạnh mẽ của cuộc cách mạng công nghiệp (CMCN) lần thứ 4 đã cho ra đời các ứng dụng kỹ thuật công nghệ tiên tiến như nền tảng trí tuệ nhân tạo (AI), Internet vạn vật kết nối (IoT), công nghệ điện toán đám mây (Cloud computing), công nghệ chuỗi khối (Blockchain), dữ liệu lớn (Big data)... Bên cạnh đó, sự thay đổi của sản xuất, phát triển kinh tế - xã hội dẫn đến có các đối tượng quản trị nhà nước mới xuất hiện và đòi hỏi nhu cầu ngày càng cao đối với hoạt động quản trị nói chung và quản lý nhà nước nói riêng. Hai yếu tố này yêu cầu các quốc gia cần phải có cách tiếp cận mới và phương thức quản trị mới, vì vậy, xu hướng phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số là một xu thế tất yếu.



Hình 2.1. Chính phủ điện tử hướng đến Chính phủ số là xu thế tất yếu

Với nhu cầu không ngừng đổi mới và phát triển của quản trị nhà nước theo thời gian và cuộc CMCN 4.0 là công cụ để hỗ trợ cho sự phát triển của Chính phủ điện tử, việc ứng dụng công nghệ để cung cấp dịch vụ đồng bộ, thông suốt, có thể sử dụng ở mọi nơi, hỗ trợ người dân và doanh nghiệp tốt hơn, tăng niềm tin, hài lòng về chất lượng phục vụ của cơ quan nhà nước là cần thiết. Xây dựng Chính phủ điện tử hướng đến Chính phủ số giúp giảm thiểu chi phí quản lý, nâng cao hiệu quả quản trị khu vực công, cung cấp các dịch vụ nhanh chóng và chất lượng, hỗ trợ ban hành các quyết định và chính sách tốt hơn, kịp thời hơn, tận dụng tối ưu nguồn lực, từ đó có thể làm nền tảng cho sự chuyển đổi số quốc gia và giải quyết hiệu quả các vấn đề lớn trong phát triển kinh tế, xã hội. Định hướng dữ liệu mở của Chính phủ điện tử giúp cho người dân, doanh nghiệp có thể tham gia và tương tác với các hoạt động của cơ quan nhà nước, từ đó tăng cường được tính minh bạch và góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ.



Như vậy, phát triển Chính phủ điện tử hướng đến Chính phủ số chính là một xu thế tất yếu, đã và đang được các quốc gia nói chung và Việt Nam nói riêng đặt ra mục tiêu triển khai. Trong đó, quá trình số hóa trong khu vực công bao gồm số hóa thông tin, dịch vụ và các hoạt động nội bộ; mang lại cơ hội để các quốc gia đạt được các mục tiêu đề ra.

3. SỰ QUYẾT TÂM CỦA HỆ THỐNG CHÍNH TRỊ VIỆT NAM TRONG XÂY DỰNG CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ HƯỚNG TỚI CHÍNH PHỦ SỐ

Thực tế cho thấy hiện nay còn tồn tại khoảng cách phát triển giữa các quốc gia trong quá trình phát triển Chính phủ điện tử, đòi hỏi các quốc gia còn nằm trong nhóm thấp phải nỗ lực hơn nữa. Do đó, Việt Nam đã và đang thể hiện sự quyết tâm triển khai xây dựng Chính phủ điện tử, mục tiêu hướng tới Chính phủ số thông qua sự nỗ lực cố gắng và sự vào cuộc trách nhiệm, tích cực của toàn bộ hệ thống chính trị Việt Nam, từ Bộ Chính trị đến Chính phủ, Bộ ngành và các địa phương.

Nhà nước Việt Nam luôn quan tâm, coi trọng phát triển ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) trong hoạt động quản lý nhà nước, và sự quyết tâm này được thể hiện qua nhiều văn bản điều hành từ cấp trung ương đến địa phương. Mỗi văn bản ban hành đều thể hiện rõ quan điểm, chủ trương của Đảng và chỉ đạo, điều hành của Chính phủ trong việc xác lập những nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm, cụ thể, rõ ràng cho từng giai đoạn phát triển Chính phủ điện tử hướng đến Chính phủ số ở Việt Nam (Hình 3.1).

Ngày 14 tháng 10 năm 2015: Chính phủ đã có Nghị quyết đầu tiên về Chính phủ điện tử

Nghị quyết số 36a/NQ-CP

"Đẩy mạnh phát triển Chính phủ điện tử, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của các Cơ quan Nhà nước, phục vụ người dân và doanh nghiệp ngày càng tốt hơn. Nâng vị trí của Việt Nam về Chính phủ điện tử theo xếp hạng của Liên Hợp Quốc. Công khai, minh bạch hoạt động của các cơ quan Nhà nước trên môi trường mạng."

Ngày 07 tháng 03 năm 2019:

Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông Nguyễn Mạnh Hùng tại phiên họp đánh giá kết quả hai năm triển khai Nghị quyết số 17/NQ-CP và định hướng phát triển Chính phủ điện tử, Chính phủ số giai đoạn mới.

Nghị quyết số 17/NQ-CP

"Chính phủ số là một cấu thành quan trọng của chuyển đổi số quốc gia, bên cạnh kinh tế số và xã hội số. Nhưng Chính phủ số có sứ mệnh dẫn dắt chuyển đổi số quốc gia, do vậy phải đi trước, đi đầu và tạo không gian phát triển cho kinh tế số, xã hội số". Mục tiêu trong giai đoạn 2019 - 2020 cần phải nâng cao 3 chỉ số chính OSI, TII, HCI, phấn đấu đưa Việt Nam tăng từ 10 đến 15 bậc, nằm trong nhóm 5 quốc gia đứng đầu ASEAN về Chỉ số phát triển Chính phủ điện tử. Định hướng đến năm 2025, tiếp tục nâng cao 3 chỉ số đó đưa Việt Nam nằm trong nhóm 4 quốc gia đứng đầu ASEAN về Chỉ số phát triển Chính phủ điện tử theo đánh giá của Liên Hợp Quốc.

Ngày 27 tháng 9 năm 2019:

Bộ Chính trị đã thông qua Nghị quyết số 52/NQ-TW về một số chủ trương, chính sách chủ động tham gia cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư.

Nghị quyết số 52-NQ/TW

Mục tiêu tổng quát là "Tận dụng có hiệu quả các cơ hội do cuộc CMCN lần thứ tư đem lại để thúc đẩy quá trình đổi mới mô hình tăng trưởng, cơ cấu lại nền kinh tế gắn với thực hiện các đột phá chiến lược và hiện đại hoá đất nước; phát triển mạnh mẽ kinh tế số; phát triển nhanh và bền vững dựa trên khoa học - công nghệ, đổi mới sáng tạo và nhân lực chất lượng cao; nâng cao chất lượng cuộc sống, phúc lợi của người dân; bảo đảm vững chắc quốc phòng, an ninh, bảo vệ môi trường sinh thái."

Ngày 17 tháng 4 năm 2020:

Chính phủ ban hành thêm Nghị quyết số 50/NQ-CP bao gồm chương trình hành động của Chính phủ nhằm thực hiện Nghị quyết số 52/NQ-TW năm 2019.

Nghị quyết số 50/NQ-CP

Xác định được những nhiệm vụ cụ thể hơn như hoàn thiện thể chế, xây dựng và phát triển hạ tầng thiết yếu, phát triển nguồn nhân lực thích ứng với yêu cầu của cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư, Chính sách phát triển các ngành và công nghệ ưu tiên và Chính sách thúc đẩy chuyển đổi số trong các cơ quan Đảng, Nhà nước, Mặt trận Tổ quốc, các tổ chức chính trị - xã hội.

Năm 2020:

Trên cơ sở Nghị quyết và chủ trương của Bộ Chính trị, Quyết định số 749/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ban hành ngày 03/06/2020 phê duyệt Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.

Quyết định số 749/QĐ-TTg

Mục tiêu đưa Việt Nam trở thành quốc gia số, tiên phong thử nghiệm các công nghệ và mô hình mới; đổi mới căn bản, toàn diện hoạt động quản lý, điều hành của Chính phủ, hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp, phương thức sống, làm việc của người dân, phát triển môi trường số an toàn, nhân văn, rộng khắp.

Năm 2021:

Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 942/QĐ-TTg, ngày 15/06/2021 về phê duyệt Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030, một lần trong đó xác định sự quyết tâm của cả hệ thống chính trị trong việc đẩy mạnh xây dựng Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số của Việt Nam.

Quyết định số 942/QĐ-TTg

"Phát triển Chính phủ số có toàn bộ hoạt động an toàn trên môi trường số, có mô hình hoạt động được thiết kế lại và vận hành dựa trên dữ liệu và công nghệ số, để có khả năng cung cấp dịch vụ chất lượng hơn, đưa ra quyết định kịp thời hơn, ban hành chính sách tốt hơn, sử dụng nguồn lực tối ưu hơn, kiến tạo phát triển, dẫn dắt chuyển đổi số quốc gia, giải quyết hiệu quả những vấn đề lớn trong phát triển và quản lý kinh tế - xã hội". Mục tiêu trọng tâm được xác định là cung cấp dịch vụ chất lượng phục vụ xã hội:

- 100% thủ tục hành chính đủ điều kiện theo quy định của pháp luật được cung cấp dưới hình thức dịch vụ công trực tuyến mức độ 4;
- Tối thiểu 80% hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý hoàn toàn trực tuyến, người dân chỉ phải nhập dữ liệu một lần;
- 100% dịch vụ công trực tuyến được thiết kế, thiết kế lại nhằm tối ưu hóa trải nghiệm người dùng, khi sử dụng được điền sẵn dữ liệu mà người dùng đã cung cấp trước đó theo thỏa thuận, phù hợp với tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ cùng với hệ thống nhiệm vụ, giải pháp rõ ràng cụ thể theo từng giai đoạn.

Hình 3.1. Văn bản về Chính phủ điện tử được ban hành qua các năm

Nguồn: Cổng thông tin điện tử Chính phủ

Bên cạnh đó, Chính phủ còn ban hành nhiều văn bản chỉ đạo, điều hành nhằm hoàn thiện thể chế, nền tảng Chính phủ điện tử. Ví dụ như *Quyết định số 274/QĐ-TTg ngày 12/3/2019 về "Phê duyệt Đề án Cổng Dịch vụ công quốc gia"*, *Nghị định 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 về "Thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử"*, *Nghị định 47/2020/NĐ-CP ngày 09/4/2020 về "Quản lý kết nối chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước"* cũng được ban hành nhằm thực hiện những mục tiêu xây dựng hành lang pháp lý, phát triển cơ sở dữ liệu quốc gia, hạ tầng viễn thông, dịch vụ quốc gia, đào tạo nguồn nhân lực có chuyên môn tay nghề cao nhằm xây dựng Chính phủ điện tử hướng đến Chính phủ số. Hiện tại, đã xây dựng xong một số cơ sở dữ liệu quốc gia mang tính nền tảng thông tin và đưa vào sử dụng như cơ sở dữ liệu về đất đai, về dân cư, về đăng ký doanh nghiệp.

Sự quyết tâm của toàn bộ hệ thống chính trị Việt Nam không chỉ thể hiện thông qua những văn bản chỉ đạo mà còn thông qua những chương trình hành động cụ thể từ cấp trung ương đến địa phương. Từ đó đã và đang mang lại những kết quả quan trọng, bước đầu làm nền tảng trong quá trình phát triển xây dựng Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số trong những giai đoạn tiếp theo.

Việc triển khai những hoạt động thực tiễn ở cấp trung ương được tiến hành trên một số phương diện góp phần hỗ trợ rất nhiều hoạt động quản lý nhà nước. Đầu tiên về phương diện pháp lý; hành lang pháp lý trong ứng dụng CNTT giúp thiết lập nền tảng cơ sở trong xây dựng Chính phủ điện tử. Thứ hai, về cơ sở dữ liệu; một số cơ sở dữ liệu mang tính chất nền tảng đang được xây dựng và đã có những cấu phần được đưa vào vận hành. Thứ ba, về dịch vụ; đã cung cấp, thử nghiệm và đi vào vận hành một số dịch vụ công trực tuyến thiết yếu cho người dân, doanh nghiệp như: cấp/đổi/điều chỉnh bảo hiểm xã hội, cấp/đổi/điều chỉnh giấy phép lái xe, đăng ký doanh nghiệp. Thứ tư, về ứng dụng CNTT của các cơ quan Chính phủ; một số bộ, ngành đã tiến hành xử lý hồ sơ công việc trên môi trường trực tuyến; hệ thống thông tin một cửa điện tử được đưa vào vận hành để làm tăng tính minh bạch và đồng thời nâng cao trách nhiệm của đội ngũ công chức tại một số địa phương; và việc đào tạo để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực về CNTT của Việt Nam cũng đã được quan tâm hơn.

Bên cạnh đó, kết quả cụ thể cho thấy không chỉ trên phạm vi quốc gia mà một số tỉnh, thành trong nước cũng đã triển khai chuyển đổi số và đạt được những bước tiến nổi bật trong khu vực công, xây dựng chính quyền điện tử hướng tới chính quyền số. **Hình 3.2** dưới đây trình bày một số hoạt động xây dựng Chính phủ điện tử đã được triển khai hiệu quả ở 2 địa phương là Đà Nẵng và TP. Hồ Chí Minh. Đặc biệt Đà Nẵng là thành phố xếp vị trí đầu tiên về chỉ số sẵn sàng cho phát triển và ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông Việt Nam (CNTT-TT) năm 2020 (Bộ Thông tin và Truyền thông, 2020).

ĐÀ NẴNG	Trong quá trình xây dựng Chính phủ điện tử, Đà Nẵng tập trung chính vào hoạt động sử dụng công nghệ thông tin và truyền thông (ICTS) nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của chính quyền nhà nước các cấp. Cụ thể, xây dựng chính quyền điện tử gồm 03 thành tố chính là: ứng dụng kết nối các cơ quan chính quyền với nhau (eAdministration), ứng dụng kết nối chính quyền và người dân, tổ chức, doanh nghiệp (eServices) và ứng dụng kết nối chính quyền với các mối quan hệ xã hội khác (eSociety). Bên cạnh đó, thành phố đã triển khai hệ thống giám sát tập trung Mini IOC; Dịch vụ phản ánh, góp ý; giám sát dịch vụ công; giám sát giao thông; giám sát an ninh trật tự đô thị; giám sát an toàn thông tin; giám sát thông tin mạng xã hội; giám sát môi trường nước, không khí; giám sát tình hình dịch bệnh COVID - 19, dữ liệu mở, giám sát hành trình xe rác.
TP. HỒ CHÍ MINH	Hồ Chí Minh đã và đang tích cực phát huy sức mạnh tổng hợp từ nhiều nguồn lực về công nghệ, nguồn trí tuệ nhân tạo để đơn giản hóa thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến; công nghệ GIS (hệ thống thông tin địa lý) quản lý đất đai, xây dựng, quy hoạch; giám sát an ninh trật tự; giám sát thông tin mạng xã hội; giám sát giao thông; giám sát khu công nghiệp; y tế thông minh; giám sát môi trường.

Hình 3.2. Các hoạt động triển khai Chính phủ điện tử nổi bật ở Đà Nẵng và TP. Hồ Chí Minh

Như vậy, việc xây dựng Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số tại Việt Nam đã và đang có sự chuẩn bị từ hệ thống pháp lý, quyết tâm chính trị, bước đầu có sự triển khai và đạt được nhiều thành tựu quan trọng trong phạm vi toàn quốc và một số địa phương. Những kết quả bước đầu này là cơ sở quan trọng để Việt Nam có thể bứt phá và đạt được các mục tiêu đặt ra trong thời gian tới.

4. VAI TRÒ CỦA CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ TRONG BỐI CẢNH ĐẠI DỊCH COVID - 19

Ở các quốc gia trên thế giới, ứng dụng công nghệ giúp cho Chính phủ thể hiện vai trò “đầu tàu” định hướng chiến lược phát triển, thích nghi và duy trì được sự ổn định Kinh tế - Chính trị - Xã hội trong bối cảnh đại dịch COVID - 19 tác động và ảnh hưởng nghiêm trọng. Chính phủ điện tử chính là chìa khóa để giúp các quốc gia có thể hồi phục và duy trì trạng thái bình thường mới sau đại dịch, phát triển một hệ thống Chính phủ mở và sử dụng các kênh truyền thông, Internet để cung cấp thông tin đáng tin cậy về tình hình kinh tế - chính trị - xã hội cũng như diễn biến COVID - 19 toàn cầu và quốc gia. Hơn nữa, Chính phủ điện tử góp phần giúp Chính phủ các quốc gia khác tương tác đầy đủ hơn, nhanh hơn với các nhóm trong xã hội và thiết lập các sáng kiến kỹ thuật số để hỗ trợ cho việc ban hành và thực hiện các chính sách hiệu quả trước những thách thức mà đại dịch gây ra trên toàn xã hội (Bộ Thông tin và Truyền thông - Cục Tin học hóa, 2020).

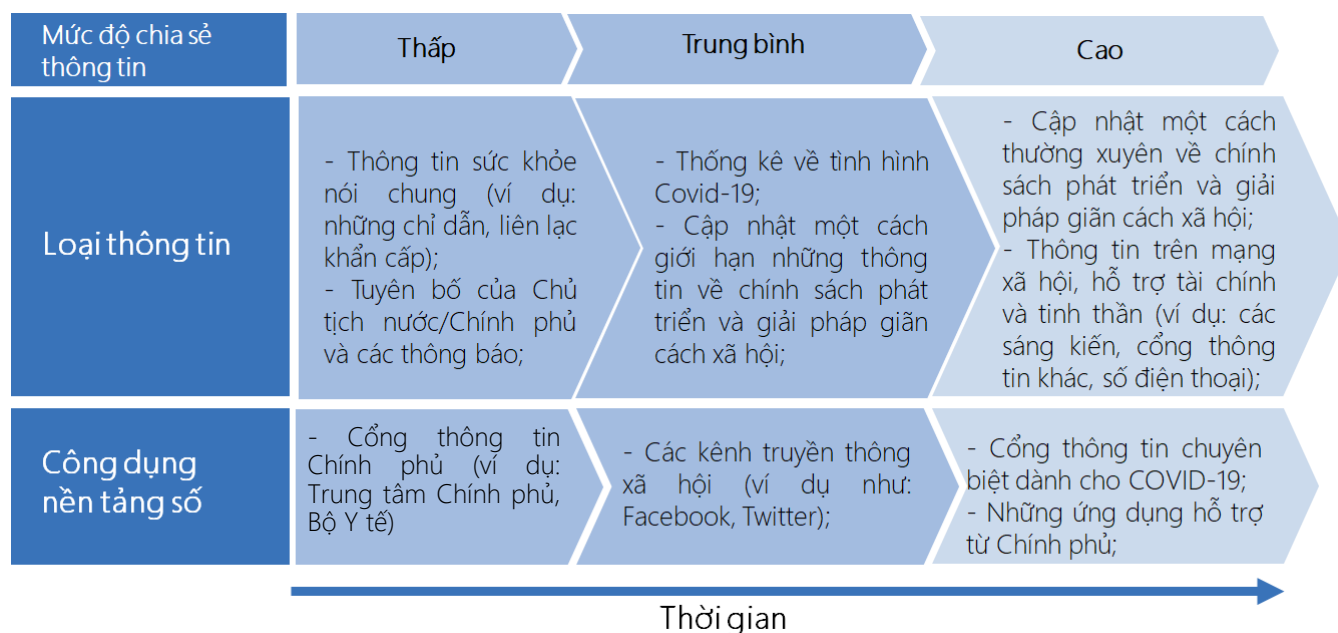
Trong bối cảnh đại dịch, Chính phủ điện tử, Chính phủ số thể hiện được các vai trò sau:

◊ **Chia sẻ thông tin kịp thời với người dân và doanh nghiệp, nâng cao hiệu quả ban hành chính sách công**

Trong thời kỳ khủng hoảng ở cấp độ quốc gia, Chính phủ điện tử, Chính phủ số cho phép Chính phủ các quốc gia cùng chia sẻ, nắm bắt, phản hồi thông tin từ đó đưa ra các chương trình, giải pháp một

cách quyết đoán, hỗ trợ kịp thời cho người dân và doanh nghiệp. Đại dịch COVID - 19 diễn ra đã tạo cơ hội cho Chính phủ của các quốc gia cải cách cách thức hoạt động để phục vụ công dân của mình tốt nhất và kịp thời nhất thông qua các công cụ Chính phủ điện tử và Chính phủ số, giúp thực hiện truyền thông chủ động, minh bạch, gia tăng trải nghiệm kỹ thuật số lấy người dân làm trung tâm.

Hình 4.1 thể hiện các quốc gia đã gia tăng mức độ chia sẻ thông tin qua các công cụ Chính phủ điện tử, theo các cấp độ từ thấp đến cao trong suốt đại dịch COVID - 19 (Liên Hợp Quốc, 2020). Hơn nữa, hình này cũng cho thấy Chính phủ các quốc gia đã sử dụng nhiều kênh liên lạc kỹ thuật số và tăng cường chia sẻ thông tin bằng cách cập nhật liên tục, đầy đủ từ đó Chính phủ sẽ quyết định kênh thông tin nào phù hợp nhất để tiếp cận được nhiều đối tượng, thông tin chính xác và nhanh nhất.



Hình 4.1. Sự khác biệt giữa các cấp độ chia sẻ thông tin thông qua các công cụ Chính phủ điện tử trong suốt đại dịch COVID -19

Nguồn: United Nations E-Government Survey 2020

Nhiều sản phẩm Chính phủ điện tử bao gồm các dịch vụ và ứng dụng mới được thiết kế để ứng phó với những khủng hoảng từ đại dịch, cung cấp nhiều dịch vụ cho người dân và doanh nghiệp vượt ra ngoài phạm vi chia sẻ và thu thập thông tin, chẳng hạn như các dịch vụ cung cấp thực phẩm và nhu yếu phẩm cho người dân; các ứng dụng CNTT-TT trong lĩnh vực y tế đã đem lại nhiều lợi ích và trở nên quan trọng trong việc chia sẻ thông tin về sức khỏe, diễn biến dịch bệnh và sự an toàn của con người, duy trì ổn định đời sống, kinh tế, xã hội, kiểm soát đại dịch COVID - 19.

♦ Chính phủ điện tử giúp thúc đẩy kết nối với người dân và hợp tác giữa các quốc gia, khu vực trong đối phó với đại dịch

Trong bối cảnh đại dịch COVID - 19, Chính phủ điện tử đã thể hiện được vai trò thúc đẩy các tổ chức chính trị - xã hội, doanh nghiệp, người dân cùng tham gia kiểm soát dịch bệnh. Các giải pháp, phần mềm mới được tích cực đề xuất để giải quyết các vấn đề như thiếu nguồn nhân lực y tế, thuốc men, thiết bị bảo vệ, kho dự trữ lương thực hay giải pháp cải thiện tình trạng sức khỏe, tinh thần từ hậu quả của dịch bệnh mang lại. Những ứng dụng đã được triển khai thành công ở một số quốc gia như Singapore và Na Uy (Hình 4.2).

 SINGAPORE	Trace Together là một ứng dụng trên điện thoại di động giúp Singapore giảm thiểu sự lây lan của COVID - 19 thông qua việc theo dõi dữ liệu cộng đồng. Ứng dụng này hoạt động dựa trên nguyên lý trao đổi tín hiệu Bluetooth giữa các điện thoại di động đã cài đặt ứng dụng, để phát hiện các điện thoại khác đang ở gần. Từ đó ước tính khoảng cách giữa những người dùng và thời gian của cuộc gặp gỡ. Hồ sơ những cuộc gặp gỡ này được lưu trữ cục bộ và trên điện thoại của người dùng 21 ngày. Bộ Y tế được quyền trích xuất dữ liệu này để lập bản đồ COVID - 19, khoanh vùng nghi nhiễm nhanh chóng.
 NA UY	Smittestop là một ứng dụng cài đặt trên điện thoại thông minh, nhằm theo dõi và truy vết tiếp xúc, hỗ trợ Na Uy kiểm soát tình hình lây lan dịch bệnh COVID - 19. Ứng dụng này còn có khả năng gửi cảnh báo người dùng nếu họ từng tiếp xúc với nguồn bệnh khoảng cách dưới 2m. Danh tính của người sử dụng được bảo mật và thông tin của họ sẽ tự động được xóa bỏ sau 30 ngày và không công khai danh tính của các bệnh nhân COVID - 19. Đây là một ứng dụng miễn phí, Thủ tướng Na Uy khuyến khích người dân sử dụng để kiểm soát tình hình lây lan dịch bệnh, nếu không, Nhà nước sẽ thực hiện các biện pháp hạn chế nghiêm ngặt.

Hình 4.2. Ứng dụng các công cụ Chính phủ điện tử để đối phó với đại dịch COVID - 19 ở Singapore và Na Uy

Nguồn: United Nations E-Government Survey 2020

Sự phát triển Chính phủ điện tử, Chính phủ số cũng cho phép thúc đẩy sự hợp tác và chia sẻ giữa các quốc gia, khu vực trong việc ngăn chặn đại dịch. Qua đó, việc hợp tác, chia sẻ thông tin để đối phó với sự lây lan của dịch, hợp tác trong nghiên cứu, cung cấp và tiếp cận vắc xin, thiết bị y tế, thuốc là cần thiết để cùng vượt qua đại dịch. Ví dụ, tại châu Á - Thái Bình Dương, Ủy ban Kinh tế và Xã hội của Liên Hợp Quốc về châu Á - Thái Bình Dương (ESCAP) đã thúc đẩy việc tận dụng công nghệ mới trong việc chia sẻ thông tin, hỗ trợ phục hồi kinh tế của các quốc gia thành viên. Ngân hàng Phát triển châu Á (ADB) cũng đã ứng dụng công nghệ trong việc cung cấp và cập nhật thông tin chi tiết về các khoản đầu tư tài chính của các quốc gia thành viên trong thời kỳ khủng hoảng từ đó tạo nền tảng minh bạch về tình hình tài chính tại các quốc gia trong khu vực.

♦ Hỗ trợ cập nhật thông tin và nhận phản hồi từ chính quyền địa phương

Trong tình huống khủng hoảng do đại dịch gây ra, vai trò của Chính phủ điện tử, Chính phủ số vô cùng

quan trọng trong việc điều hành và đảm bảo kết nối giữa Chính phủ và chính quyền địa phương do có sự hạn chế trong việc đi lại và tương tác giữa các bên. Lúc này, Chính phủ điện tử, Chính phủ số thể hiện vai trò hỗ trợ việc giải quyết các vấn đề kinh tế - xã hội, cập nhật cho người dân những thông tin và nhận phản hồi từ Chính phủ, cơ quan nhà nước các cấp một cách nhanh nhất, từ đó cải thiện hiệu quả hoạt động của Chính phủ, các cơ quan nhà nước các cấp. Bên cạnh đó, cung cấp những công cụ giúp tiếp cận các nhóm dễ bị tổn thương trong xã hội, đáp ứng được nhu cầu của họ và đảm bảo sự ổn định trở nên dễ dàng hơn, công bằng hơn đúng với phương châm “không để ai bị bỏ lại phía sau”. Như vậy, đại dịch COVID - 19 đã và đang nhấn mạnh tầm quan trọng của công nghệ, cũng như là vai trò then chốt của Chính phủ trong hoạt động quản lý và điều hành xã hội một cách hiệu quả, trách nhiệm.

♦ Ứng dụng công nghệ mới trong Chính phủ điện tử giúp ngăn chặn đại dịch và đảm bảo cung cấp dịch vụ công thiết yếu

Dưới tác động của đại dịch COVID - 19, Chính phủ điện tử của các quốc gia đã tiến hành tích hợp các ứng dụng công nghệ mới để cung cấp các dịch vụ công, dịch vụ công thiết yếu giúp ngăn chặn dịch bệnh hiệu quả hơn. Đặc biệt, ứng dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI) và Công nghệ chuỗi khối (Blockchain) được nhiều quốc gia thực hiện như một thành phần quan trọng trong chiến lược phát triển Chính phủ số của họ. Trước đây, hầu hết các giải pháp và sản phẩm công nghệ sáng tạo xuất phát từ khu vực tư nhân, tuy nhiên đại dịch này đã góp phần thúc đẩy các Chính phủ trong việc triển khai, ứng dụng các công nghệ mới để đảm bảo hiệu quả các dịch vụ công.

Trải qua gần hai năm dịch COVID - 19 bùng phát, công nghệ AI đồng hành cùng đội ngũ y tế, lực lượng phòng, chống dịch thông qua các ứng dụng thiết thực để giảm áp lực cho tuyến đầu chống dịch. Trong đó, công nghệ AI hỗ trợ truy vết tiếp xúc hiệu quả, giúp đội ngũ y tế điều tra dịch tễ, khoanh vùng các khu có nguy cơ lây nhiễm cao. Đặc biệt khi diễn biến dịch phức tạp, số ca lây nhiễm cộng đồng tăng cao, số hóa tờ khai y tế, thông qua mã code QR, dùng AI phân tích, khoanh vùng dịch tễ đã giảm bớt chi phí, thời gian nhập liệu dịch tễ, tiết kiệm nguồn nhân lực và các thông tin lưu trữ an toàn, hạn chế thất lạc thông tin. Công nghệ trí tuệ nhân tạo cũng đã hiện hữu trong các khu cách ly, bệnh viện với robot tự động giúp khử khuẩn, giao hàng, đưa thuốc cho người bệnh. Công nghệ AI đã thể hiện rất tốt công năng của mình trong bối cảnh dịch bệnh. Tại Indonesia, tổ công tác đặc biệt của Chính phủ về đổi mới Công nghệ đã và đang nghiên cứu các mô hình sử dụng AI để tăng cường khả năng chẩn đoán, xét nghiệm phát hiện người nhiễm bệnh một cách nhanh chóng.

 Ứng dụng theo dõi liên hệ Ứng dụng trên điện thoại di động dựa vào Bluetooth để theo dõi sự lây lan của Vi-rút, đôi khi thông báo bằng văn bản và bản đồ nhiệt.	 AI Chatbots AI chatbots với tư cách là bác sĩ ảo trên cổng thông tin Chính phủ điện tử để tự chẩn đoán bệnh nhằm giảm áp lực về hệ thống chăm sóc sức khỏe.	 Giấy phép trực tuyến Giấy phép di chuyển trực tuyến trong thời gian giới nghiêm, đảm bảo con người theo dõi những đơn đặt hàng tại chỗ.	 Trang điện tử học trực tuyến Nền tảng kỹ thuật số hỗ trợ giáo viên và học sinh với những nguồn thông tin trên mạng và cung cấp chất lượng giảng dạy cao.
--	--	---	---

Hình 4.3. Các mẫu ứng dụng Chính phủ điện tử phổ biến được sử dụng trong suốt thời gian đại dịch COVID - 19

Nguồn: United Nations E-Government Survey 2020

♦ Chính phủ điện tử giúp đẩy mạnh hợp tác giữa Chính phủ với các bên liên quan để đối phó với đại dịch

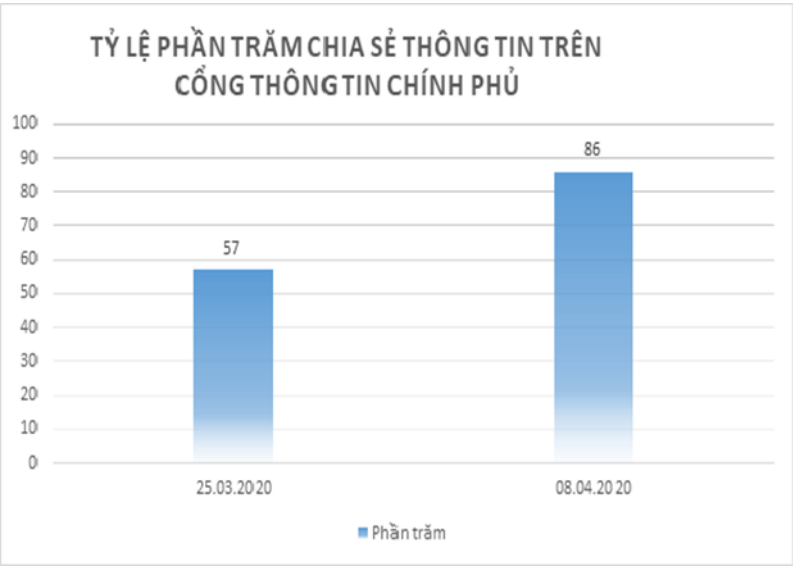
Trong giai đoạn này có thể khẳng định đại dịch gây khủng hoảng kinh tế toàn cầu nhưng cũng chính là động lực để thúc đẩy quá trình hợp tác, xây dựng quan hệ đối tác với các bên liên quan để chia sẻ công nghệ, chuyên môn. Việc tăng cường hợp tác giữa các Chính phủ và các bên (các công ty công nghệ tư nhân, doanh nghiệp, cơ sở khoa học, tổ chức phi Chính phủ hoặc các tổ chức quốc tế,...) là giải pháp toàn diện, hiệu quả để các Chính phủ huy động nguồn lực, đáp ứng nhu cầu của xã hội và làm giảm những tác động của khủng hoảng. Ví dụ: Chính phủ Hoa Kỳ đã đưa ra lời kêu gọi hành động đối với ngành công nghiệp chủ chốt, các bên liên quan và các chuyên gia công nghệ để phát triển các kỹ thuật khai thác dữ liệu, hỗ trợ cho hoạt động nghiên cứu về COVID - 19. Ngoài ra, cuộc khủng hoảng COVID - 19 đã làm đứt gãy chuỗi cung ứng vật tư y tế, vì vậy để giải quyết vấn đề này đã có nhiều công ty tư nhân hợp tác với cơ quan Chính phủ các quốc gia để phát triển các ứng dụng sức khỏe giúp cho việc theo dõi, phân tích được dễ dàng thuận lợi hơn, đồng thời cung cấp các thiết bị y tế quan trọng như máy thở, khẩu trang, găng tay và đồ bảo hộ cho đội ngũ nhân viên y tế, lực lượng phòng chống dịch một cách đầy đủ kịp thời.

Tóm lại, cả thế giới đều đang vận động hướng đến chuyển đổi số do đó phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số là xu hướng tất yếu, đang diễn ra sôi động tại rất nhiều quốc gia trên thế giới, đặc biệt trong bối cảnh dịch bệnh COVID - 19 hiện nay.

Cũng giống như ở các quốc gia khác, Chính phủ điện tử ở Việt Nam đã phát huy vai trò quan trọng trong bối cảnh bùng phát dịch bệnh hiện nay. Chính phủ Việt Nam đã đặc biệt tận dụng những thành quả công nghệ trong quá trình xây dựng và phát triển Chính phủ điện tử để giảm thiểu tối đa những tác động của COVID - 19 lên cuộc sống và nền kinh tế. Tại Việt Nam, chiến lược quốc gia về phòng chống COVID - 19 trong thời gian qua đã và đang đạt được những hiệu quả nhất định, được cộng đồng quốc tế

đánh giá là một điểm sáng trong việc đối phó với đại dịch. Ngoài ra, việc Chính phủ Việt Nam tận dụng tối đa việc người dân sử dụng điện thoại thông minh, kết hợp với việc phủ sóng Internet trên toàn quốc giúp cho hoạt động khai báo y tế, và ứng dụng Bluezone theo dõi dịch tễ phục vụ truy vết khoanh vùng càng trở nên hiệu quả hơn. Tuy nhiên, trước biến chủng mới nguy hiểm hơn, với tốc độ lây lan nhanh chóng đã và đang gây ra không ít khó khăn thách thức cho hoạt động quản lý của Chính quyền.

Biểu đồ 4.1 đã cho thấy tỷ lệ phần trăm chia sẻ thông tin trên Cổng thông tin điện tử Chính phủ Việt Nam gia tăng đáng kể từ 57% lên đến 86% trong khoảng thời gian từ cuối tháng 3 đến đầu tháng 4 năm 2020 khi đại dịch COVID - 19 bùng lên. Việc triển khai này đã giúp cho mối quan hệ giữa Chính phủ Việt Nam và người dân ngày càng khăng khít hơn thông qua sự hỗ trợ chia sẻ thông tin, cũng như cung cấp các dịch vụ trực tuyến cho người dân. Từ đó, những nguồn dữ liệu được thu thập và phân tích một cách chính xác sẽ có thể hỗ trợ Chính phủ ban hành các chính sách và quyết định kịp thời, hiệu quả. Kết quả này sẽ giúp nâng cao năng lực quản lý, quản trị của chính quyền địa phương bằng việc triển khai hiệu quả các dịch vụ dựa trên những nhu cầu thực tế và cấp thiết của người dân.



Biểu đồ 4.1. Tỷ lệ phần trăm chia sẻ thông tin trên cổng thông tin Chính phủ Việt Nam

Nguồn: Cổng thông tin Chính phủ Việt Nam

Hiện nay, các cổng thông tin Chính phủ điện tử được triển khai mạnh mẽ, tất cả các bộ ban ngành đều cập nhật, đăng tải thông tin liên quan và đặc biệt hỗ trợ tuyến đầu chống dịch. Cổng thông tin của Bộ y tế được thiết kế một giao diện dễ nhìn, giúp cho người đọc dễ dàng tìm kiếm và nắm bắt thông tin cập nhật mới nhất về tình hình số lượng các ca nhiễm bệnh. Kết quả cho thấy số lượt truy cập trang web của Bộ y tế đã tăng khoảng 100,5%. Hay việc truyền tải thông tin về COVID - 19 thông qua bản tin Thời sự của Đài truyền hình quốc gia Việt Nam nói chung và Trung tâm Tin tức VTV24 nói riêng, đã đổi mới cả về nội dung và hình thức, lượt truy cập kênh này tăng 230% từ lúc Hà Nội bùng phát dịch (Bộ Thông tin và Truyền thông - Cục Tin học hóa, 2020). Ngoài ra, các thông tin về việc bịa đặt, sai lệch cũng được kiểm soát, xử lý kịp thời, tránh các tình huống xấu, nhiễu loạn thông tin về dịch bệnh.

Trong bối cảnh đại dịch đang diễn ra, việc xây dựng và tận dụng các thành tựu của Chính phủ điện tử càng khẳng định cho sự đúng đắn, quyết tâm mà Đảng, Nhà nước ta, phấn đấu thực hiện thành công những mục tiêu kiểm soát dịch bệnh, tiến tới mục tiêu khống chế hoàn toàn dịch bệnh trong tương lai. Như vậy, dưới sự tác động của cuộc CMCN 4.0, Chính phủ điện tử và sắp tới là Chính phủ số là đáp án chung cho tất cả các quốc gia và Việt Nam không thể đứng ngoài xu thế chung đó.

PHẦN 2

VIỆT NAM TRÊN

CON ĐƯỜNG XÂY DỰNG

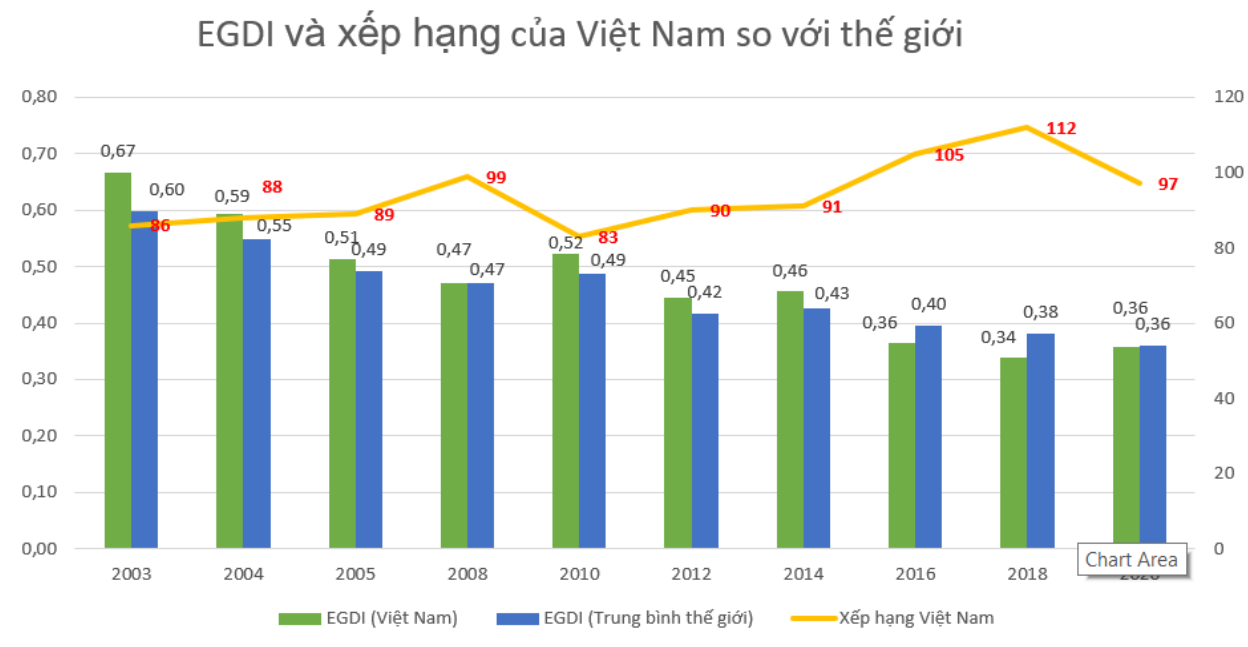
CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ

HƯỚNG ĐẾN CHÍNH PHỦ SỐ

5. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC TRIỂN KHAI CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ HƯỚNG ĐẾN CHÍNH PHỦ SỐ Ở VIỆT NAM

5.1. Phân tích, đánh giá các chỉ số chính về phát triển Chính phủ điện tử của Việt Nam qua các năm

EGDI của Việt Nam kể từ 2003 cho đến nay biến động trên bảng xếp hạng quốc tế. Đặc biệt trong giai đoạn 2014 - 2020, Việt Nam duy trì được việc tăng hạng liên tục từ vị trí 99 lên vị trí 86. Năm 2020, EGDI của Việt Nam vượt qua mức trung bình thế giới và châu Á, xếp hạng 86/193, đạt 0,6667 điểm và được xếp vào nhóm các nước phát triển Chính phủ điện tử có chỉ số phát triển Chính phủ điện tử ở mức cao (Liên Hợp Quốc, 2020). Kết quả EGDI và xếp hạng của Việt Nam so với thế giới được thể hiện qua **Biểu đồ 5.1**:

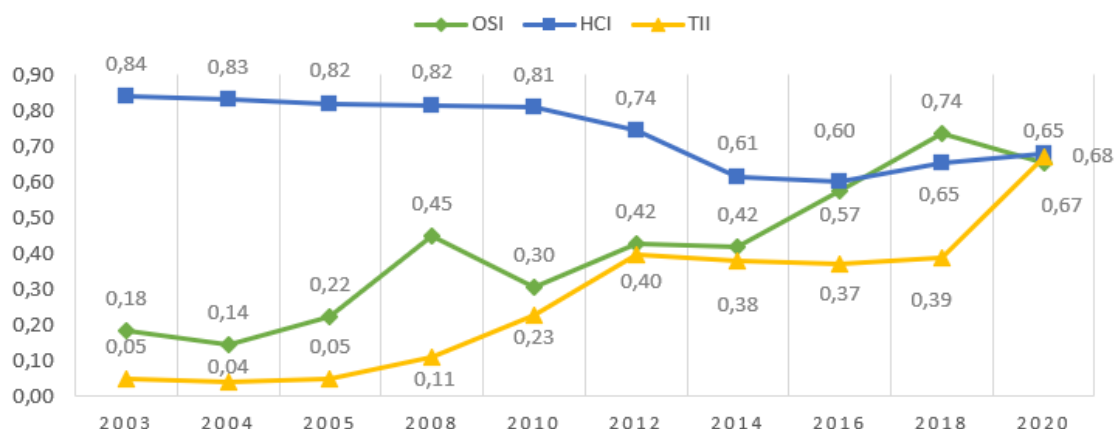


Biểu đồ 5.1. EGDI và xếp hạng của Việt Nam so với thế giới

Nguồn: United Nations E-Government Survey 2020

Với sự nỗ lực của Chính phủ Việt Nam trong việc phát triển chỉ số dịch vụ công trực tuyến và chỉ số hạ tầng viễn thông đạt được nhiều kết quả nổi bật, các chỉ số có xu hướng ngày càng tăng và đạt mức cao hơn mức trung bình chung của thế giới và khu vực, được biểu diễn qua **Biểu đồ 5.2**.

CÁC CHỈ SỐ THÀNH PHẦN EGDI CỦA VIỆT NAM GIAI ĐOẠN 2003 - 2020



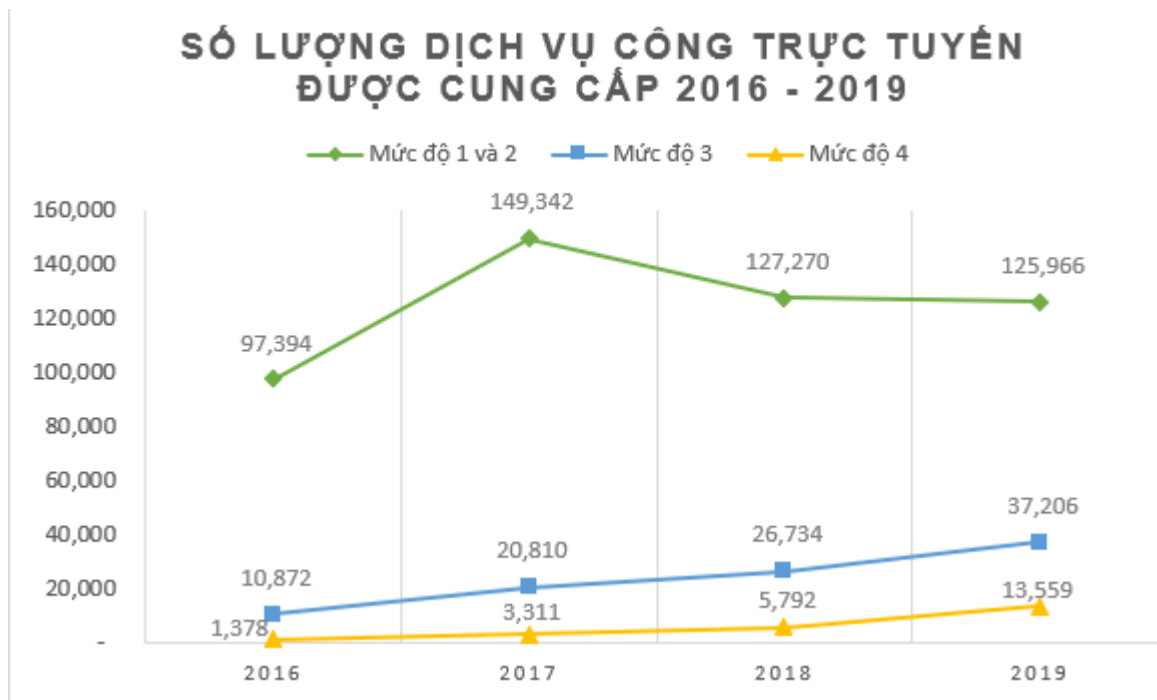
Biểu đồ 5.2. Các chỉ số thành phần EGDI của Việt Nam giai đoạn 2003 - 2020

Nguồn: Tổng hợp từ nhóm tác giả

Đầu tiên, xét đến chỉ số dịch vụ công trực tuyến.

Vào năm 2020, chỉ số này của Việt Nam đạt 0,6529 điểm và xếp hạng 81/193 so với thế giới, được Liên Hợp Quốc xếp vào nhóm các quốc gia có chỉ số dịch vụ công trực tuyến ở mức cao, tuy nhiên, thứ hạng của chỉ số này lại giảm 22 bậc so với năm 2018. Do vẫn còn một số tồn tại, cần khắc phục như môi trường pháp lý Chính phủ điện tử chưa hoàn thiện, tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến vẫn còn thấp. Thậm chí còn 8 bộ, 25 tỉnh chỉ đạt dưới 10% là mức thấp báo động. Một số cơ sở dữ liệu quốc gia tạo nền tảng cho Chính phủ điện tử triển khai chậm, đặc biệt là cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, đất đai. Đồng thời, việc an toàn, an ninh mạng chưa được đầu tư đúng mức, không đạt ngưỡng 10% ngân sách chi cho công nghệ thông tin.

Từ những tồn tại trên, Chính phủ Việt Nam đã thay đổi và nâng cao mức độ bao phủ dịch vụ công trực tuyến trong năm 2020. Trong đó, một số nỗ lực cụ thể có thể kể đến như: số lượng dịch vụ công trực tuyến được cung cấp ở mức 4 đã tăng từ 5,792 lên 13,559 dịch vụ; tỷ lệ cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức 4 đã đạt 30,86% năm 2020, tăng xấp xỉ 22 lần so với năm 2016 (Biểu đồ 5.3). Vậy nên, kỳ vọng xếp hạng chỉ số dịch vụ công trực tuyến của Việt Nam sẽ có sự cải thiện trong báo cáo sắp tới vào năm 2022.



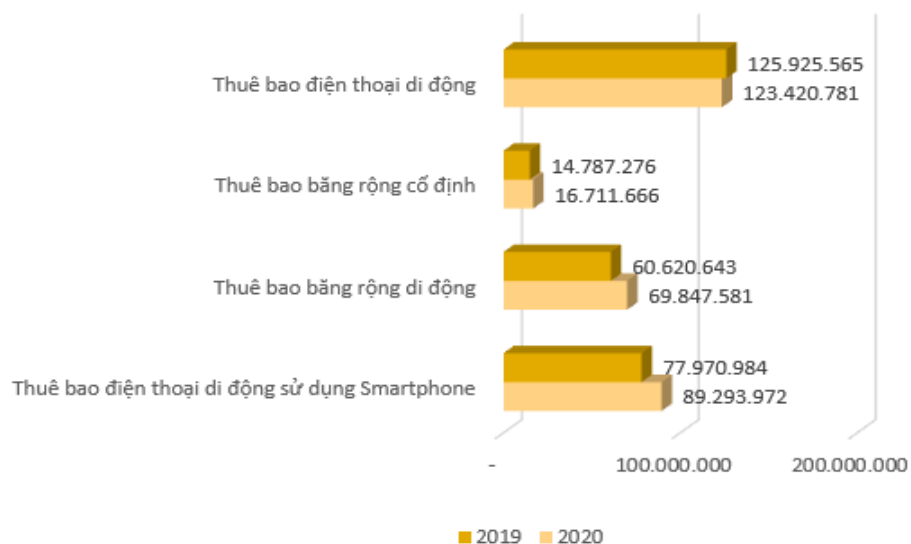
Biểu đồ 5.3. Số lượng dịch vụ công trực tuyến của Việt Nam giai đoạn 2016 - 2019

Nguồn: Bộ Thông tin và Truyền thông

Thứ hai, về chỉ số hạ tầng viễn thông.

Giai đoạn 2003 - 2008, theo Chỉ thị số 58-CT/TW của Thủ tướng Chính phủ, Bộ Thông tin và Truyền thông Việt Nam chính thức đẩy mạnh công nghệ thông tin phục vụ sự nghiệp công nghiệp hoá, hiện đại hoá, nhưng lúc này lại chưa có nhiều sự thay đổi về công nghệ nên chỉ số hạ tầng viễn thông chỉ tăng nhẹ từ 0,0484 đến 0,1081. Với nỗ lực và quyết tâm của Chính phủ trong việc xây dựng cơ sở hạ tầng CNTT-TT để làm nền tảng xây dựng và phát triển Chính phủ điện tử, trong vòng 2 năm từ 2018 đến 2020, chỉ số hạ tầng viễn thông đã tăng vọt lên 31 bậc. Đặc biệt theo báo cáo "5G tại Đông Nam Á" của Cisco, trong năm 2019, Việt Nam là một trong những nước đầu tiên thử nghiệm thành công công nghệ 5G trên toàn thế giới nhờ vào việc tận dụng được nguồn tài nguyên về cơ sở hạ tầng 4G có sẵn tạo điều kiện cho Việt Nam phát triển hạ tầng 5G vừa hiện đại với giá thành thấp. Trong các kỳ đánh giá tiếp theo, nếu Chính phủ tiếp tục duy trì được tốc độ đầu tư vào cơ sở hạ tầng CNTT-TT như hiện nay thì chỉ số hạ tầng viễn thông được dự báo sẽ tiếp tục tăng, đặc biệt là trong bối cảnh công nghệ và hạ tầng truyền thông ngày càng phát triển, việc thanh toán trực tuyến ngày càng thông dụng và tập trung vào thành phố thông minh sẽ góp phần thúc đẩy đáng kể thị trường cơ sở hạ tầng viễn thông Việt Nam giai đoạn 2021 - 2025.

Phát triển hạ tầng truyền thông Việt Nam giai đoạn 2019 - 2020



Biểu đồ 5.4. Phát triển hạ tầng truyền thông Việt Nam giai đoạn 2019 - 2020

Nguồn: Bộ Thông tin và Truyền Thông

Thứ ba, về chỉ số nguồn nhân lực.

Chỉ số nguồn nhân lực đang có dấu hiệu phục hồi, trong năm 2003 là 0,84 và sụt giảm xuống 0,61 năm 2014, tuy nhiên giai đoạn từ 2016 - 2020, chỉ số nguồn nhân lực từ 0,6 tăng lên 0,65 năm 2020, cho thấy nỗ lực của Chính phủ trong việc cải thiện các vấn đề về sức khỏe và giáo dục. Có một sự chênh lệch đáng kể giữa chỉ số nguồn nhân lực với 2 chỉ số còn lại về tốc độ phát triển nguồn lực con người và tốc độ phát triển của CNTT-TT. Khoảng cách giữa nhóm chỉ số này cho thấy người dân Việt Nam vẫn chưa bắt kịp với tốc độ phát triển nhanh chóng của CNTT-TT hiện nay. Vì vậy, trong xu thế toàn cầu hóa CNTT-TT với sự xuất hiện của các công nghệ mới như Big data, AI, Blockchain, v.v. việc tăng cường kiến thức, kỹ năng của người dân để thích nghi với cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 là nhiệm vụ cấp bách của cả hệ thống, vai trò của Chính phủ Việt Nam là tạo nền tảng cho người dân có cơ hội đóng góp vào mục tiêu chuyển đổi số quốc gia.

Nhìn chung, trong 3 chỉ số thành phần của EGDÍ thì chỉ số hạ tầng viễn thông là chỉ số nổi bật và phát triển ổn định nhất, chỉ số dịch vụ công trực tuyến tuy có biến động nhưng đã cải thiện tốt trong những năm gần đây trong khi chỉ số nguồn nhân lực thể hiện rõ xu hướng giảm. So sánh với nhóm quốc gia có thu nhập trung bình thấp, Việt Nam đã và đang có kết quả khả quan khi EGDÍ năm 2020 đạt 0,6667 điểm, cao hơn mức trung bình của nhóm này là 0,5 điểm cũng như cao hơn mức trung bình của thế giới và khu vực. Tuy nhiên, nếu so sánh với tốc độ phát triển của các quốc gia trong khu vực châu Á, đặc biệt là 11 quốc gia khu vực Đông Nam Á, thì EGDÍ của Việt Nam cũng như các chỉ số thành phần trong đó có tốc độ tăng khá chậm. Vì vậy, để tăng hạng EGDÍ trong kỳ đánh giá tiếp theo vào năm 2022 cũng như đạt được các chỉ tiêu đề ra vào năm 2025 thì ngoài các nhiệm vụ trọng tâm được nêu trong Quyết định số 942/QĐ-TTg ngày 15/6/2021 của Thủ tướng Chính phủ là tập trung vào phát triển hai chỉ số dịch vụ công

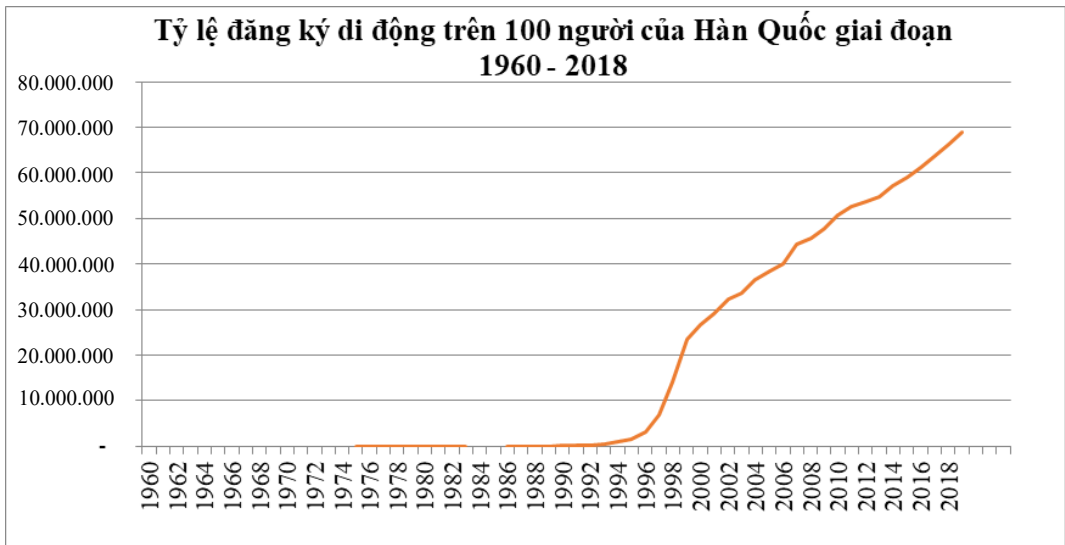
trực tuyến và chỉ số hạ tầng viễn thông, Chính phủ cũng cần quan tâm đến việc tăng cường cải thiện chỉ số nguồn nhân lực thông qua các chiến lược và kế hoạch hành động cụ thể.

5.2. Phân tích, đối sánh công cuộc triển khai Chính phủ điện tử hướng đến Chính phủ số của Việt Nam so với Hàn Quốc và Nhật Bản.

5.2.1. Hàn Quốc

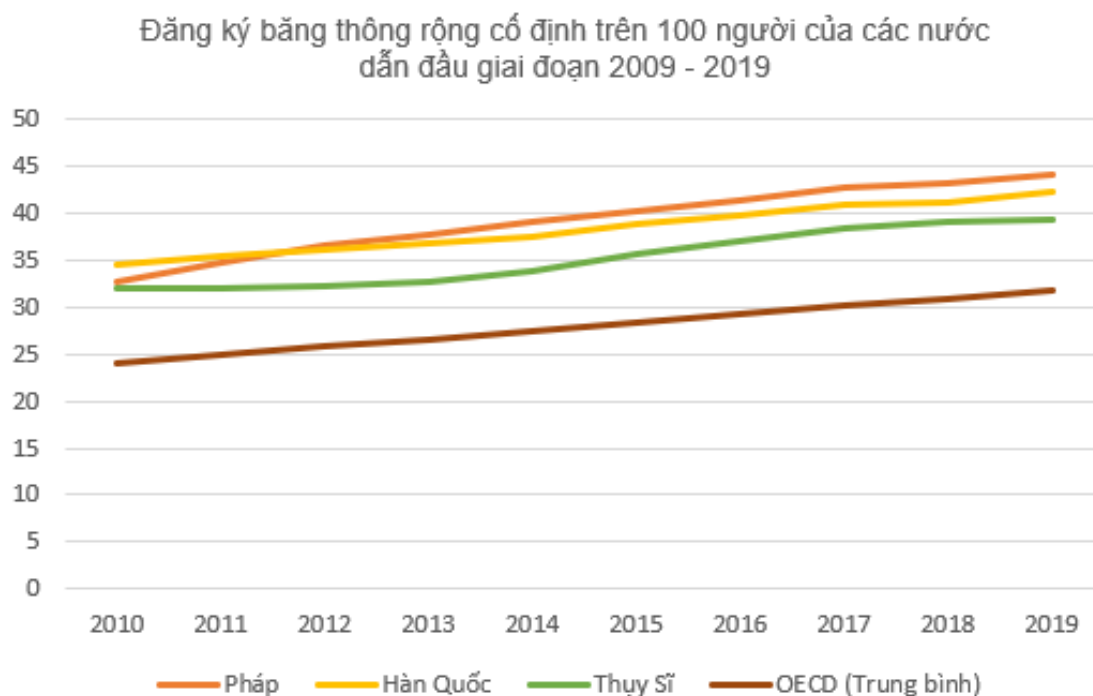
5.2.1.1. Quá trình phát triển Chính phủ điện tử ở Hàn Quốc

Trong 5 thập kỷ qua, với sự sẵn sàng cao của bộ máy chính trị và sẵn lòng cam kết hỗ trợ các chương trình dài hạn về phát triển Chính phủ điện tử, Hàn Quốc đã đạt được nhiều bước tiến lớn và thành tựu về phát triển Chính phủ điện tử cũng như về CNTT-TT. Chẳng hạn, với tỷ lệ sử dụng điện thoại chỉ bằng 0,36 trên 100 dân vào năm 1960, Hàn Quốc đã tăng trưởng nhanh chóng và bắt kịp với mức trung bình của thế giới (Biểu đồ 5.5). Về thành tích, Hàn Quốc tăng hạng Chỉ số phát triển Chính phủ điện tử từ hạng 15 vào năm 2001 tiến đến dẫn đầu vào 2010; xếp hạng 1 về chỉ số dữ liệu OUR - về độ mở, hữu dụng và khả năng tái sử dụng của OECD vào năm 2019 (OECD, 2019) đứng thứ 2 toàn thế giới chỉ sau Đan Mạch và đứng đầu châu Á về chỉ số EGDI trong năm 2020 (Liên Hợp Quốc, 2020). Hiện nay Hàn Quốc là một trong những nước dẫn đầu thế giới về mức độ thâm nhập truy cập Internet băng thông rộng (Biểu đồ 5.6), là một trong những nước dẫn đầu về EGDI qua các năm và có mức độ tiếp cận CNTT-TT cao nhất trên thế giới.



Biểu đồ 5.5. Tỷ lệ đăng ký di động trên 100 người của Hàn Quốc giai đoạn 1960 – 2018

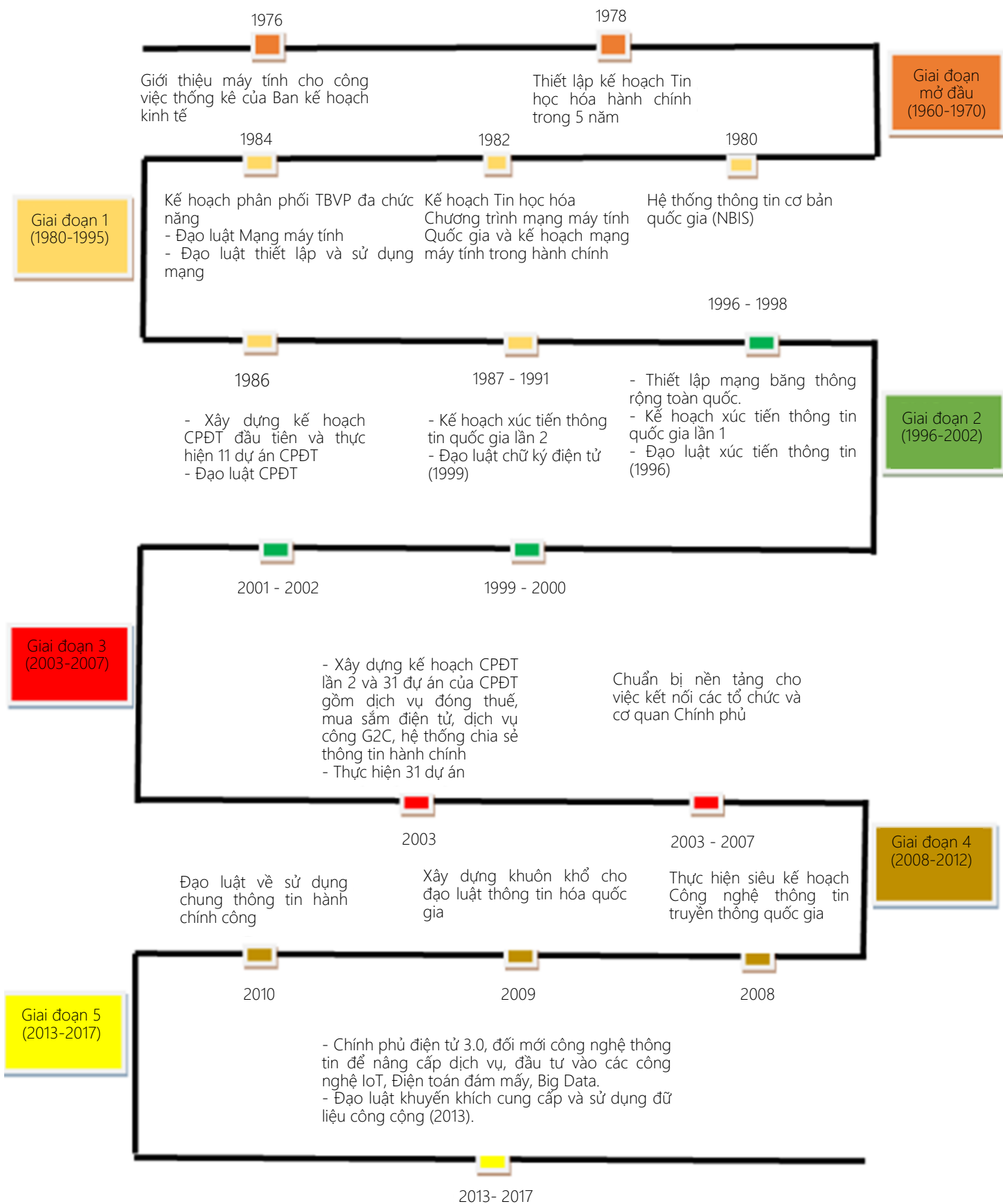
Nguồn: World Bank 2020



Biểu đồ 5.6. Đăng ký bằng thông rộng cố định trên 100 người của các nước dẫn đầu giai đoạn 2009 – 2019

Nguồn: OECD 2020

Để đạt được những thành công trên, việc triển khai Chính phủ điện tử ở Hàn Quốc đã trải qua một quá trình phát triển dài, bắt đầu bằng việc tin học hóa khu vực hành chính công từ những năm 1970. Quá trình này có thể được chia thành các giai đoạn chính như **Hình 5.1** dưới đây.



Hình 5.1. Các giai đoạn phát triển của Chính phủ điện tử ở Hàn Quốc

Nguồn: Tổng hợp từ nhóm tác giả

5.2.1.2. Các yếu tố góp phần vào sự thành công của Hàn Quốc

Việc tập trung các yếu tố như là môi trường chính trị, xã hội, kinh tế và công nghiệp, sự quyết tâm chính trị và sự lãnh đạo, tầm nhìn và mục tiêu chính sách, ưu tiên chiến lược của dự án, phân phối nguồn nhân lực và tài chính, hợp tác giữa các thể chế,... (Song & Cho, 2007) đã góp phần tạo nên những thành tựu của Chính phủ điện tử ở Hàn Quốc giai đoạn từ cuối những năm 1990 cho đến nay. Nhìn chung, sự thành công của Chính phủ điện tử ở Hàn Quốc bao gồm các yếu tố được tổ chức một cách hệ thống như: yếu tố môi trường, đầu vào (quyết tâm chính trị và lãnh đạo, tầm nhìn và mục tiêu chính sách, và ưu tiên dự án), yếu tố chuyển đổi (hệ thống thực hiện, phân bổ nguồn nhân lực, tài chính và kỹ thuật, và cơ cấu hợp tác giữa các tổ chức), yếu tố đầu ra (hiệu suất) và phản hồi (phản hồi và học hỏi). Các yếu tố thành công quan trọng của Chính phủ điện tử ở Hàn Quốc được thể hiện ở **Bảng 5.1** dưới đây trình bày các nội dung thuộc yếu tố môi trường, yếu tố đầu vào, yếu tố chuyển đổi, yếu tố đầu ra và phản hồi của Chính phủ điện tử ở Hàn Quốc:

Bảng 5.1. Mô hình tổ chức các yếu tố góp phần tạo nên sự thành công của Chính phủ điện tử Hàn Quốc.

Chính phủ có năng lực lãnh đạo mạnh:	Năng lực lãnh đạo từ Chính phủ. Chiến lược và kế hoạch chắc chắn cho 20 năm. Chương trình quản lý thay đổi cấp quốc gia. Điều chỉnh kế hoạch Chính phủ điện tử dựa trên đánh giá hiệu quả hoạt động.
Các dịch vụ Chính phủ điện tử hướng tới người dùng:	Cải cách hành chính liên tục: Loại bỏ các chức năng và quá trình tin học chồng chéo, tinh giản về dịch vụ dân sự. Các sáng kiến về Chính phủ điện tử có tiềm năng tác động nhiều nhất đến cuộc sống hàng ngày của người dân như đăng ký thường trú, phương tiện, thủ tục hải quan, việc làm, quản lý thống kê, v.v. Được ưu tiên hàng đầu, trở thành nền tảng cho Chính phủ điện tử. Phát triển dịch vụ dựa trên nhu cầu của người sử dụng. Dịch vụ dân sự gắn gũi với cuộc sống hằng ngày.
Đầu tư nguồn ngân sách cho Chính phủ điện tử:	Trong đó 1% ngân sách quốc gia được sử dụng để đầu tư cho Chính phủ điện tử mỗi năm. Thành lập và sử dụng quỹ xây dựng thông tin và truyền thông.
Quản trị công nghệ thông tin:	Thành lập các Ủy ban giám sát để thúc đẩy Chính phủ điện tử trực thuộc Chủ tịch nước hoặc Thủ tướng Chính phủ. Sử dụng các tổ chức kỹ thuật chuyên gia về CNTT. Tích cực tham gia vào khu vực tư nhân bao gồm các công ty lớn của Việt Nam. Ban hành luật pháp phù hợp trong từng giai đoạn đảm bảo môi trường thuận lợi tích cực cho Chính phủ điện tử.
Quản lý chương trình dựa vào hiệu suất:	Mục đích, mục tiêu rõ ràng, có kế hoạch trong ngắn và dài hạn, với kỳ vọng về dòng chi và thu trong một khoảng thời gian xác định. Hệ số về hiệu suất số lượng, chất lượng (KPI) xác định cho tổng thể quốc gia và cho từng dự án nhỏ. Có sự chỉ định cụ thể cán bộ hoặc cơ quan phụ trách thực hiện cho từng dự án.
Các phương pháp hay nhất về đổi mới Chính phủ kỹ thuật số mà Bộ nội vụ và an toàn Hàn Quốc (MOIS) đang triển khai:	Chat box dựa trên công nghệ AI cho người dân: Người dân có thể yêu cầu và nhận những thông tin và thông báo cần thiết từ đại lý của Chính phủ thông qua ứng dụng tin nhắn hoặc người nói AI mà không cần phải truy cập cổng thông tin của Chính phủ. Mobile ID: Bắt đầu từ mã ID di động cho quan chức Chính phủ, MOIS lên kế hoạch để mở rộng cung cấp nhiều loại ID khác như giấy phép lái xe. Hoặc người dân có thể thoải mái sử dụng các dịch vụ Chính phủ thông qua ID kỹ thuật số thay vì sử dụng ID nhựa (tương tự căn cước công dân tại Việt Nam). Tài liệu và ví điện tử: Người dân Hàn Quốc có thể lưu trữ các chứng chỉ kỹ thuật số được cấp ở cổng thông tin của Chính phủ, ứng dụng ví kỹ thuật số để xác minh và gửi trực tiếp tài liệu và tiền mà không thông qua bên thứ 3. My data: người dân có thể trực tiếp quản lý thông tin cá nhân của họ được giữ bởi các cơ quan Chính phủ. Điều này sẽ cho phép công dân lựa chọn dữ liệu cần thiết để chia sẻ khi đăng ký và nhận các dịch vụ của Chính phủ, cho phép họ kiểm soát dữ liệu của chính mình. Ngoài ra Hàn Quốc thường xuyên hợp tác với các quốc gia trên thế giới để xây dựng một Chính phủ kỹ thuật số tốt hơn.

Hành trình phát triển Chính phủ điện tử ở Hàn Quốc luôn có sự đồng hành của bộ máy chính trị cùng với sự sẵn sàng cao và sẵn lòng cam kết hỗ trợ các chương trình dài hạn về phát triển Chính phủ điện tử được trình bày trong **Hình 5.2** dưới đây:

1

- ✓ Chính phủ Hàn Quốc đã thông qua khung phát triển Chính phủ điện tử trong nước một cách thống nhất. Điều này đảm bảo được tính thống nhất trong toàn bộ hệ thống Chính phủ điện tử, có thể tích hợp các hệ thống ứng dụng vào hệ thống chung.

2

- ✓ Xây dựng nguồn tài chính, đầu tư vào thông tin, dữ liệu, phần mềm và cơ sở hạ tầng.
- ✓ Xây dựng nguồn quỹ từ lợi nhuận của các doanh nghiệp viễn thông thay vì phụ thuộc vào vốn nước ngoài
- ✓ Ưu tiên các dự án lớn giúp giảm bớt gánh nặng về ngân sách và các nỗ lực tích lũy thời gian.

3

- ✓ Hệ thống Thông tin cơ bản Quốc gia (NBIS), mạng lưới quản trị, số hóa dữ liệu quốc gia.
- ✓ Xây dựng kế hoạch Tin học hóa hành chính 5 năm lần thứ 2 (1982).
- ✓ Khách hàng phân phối thiết bị văn phòng đa chức năng.
- ✓ Đạo luật Mạng máy tính (1986).
- ✓ Đạo luật thiết lập và sử dụng mạng (1986).
- ✓ Chương trình Mạng máy tính Quốc gia và Kế hoạch Mạng máy tính trong hành chính (1987 - 1991).

4

- ✓ Kết nối hệ thống thông tin giữa các cơ quan Chính phủ, chính quyền địa phương. Kết nối dịch vụ Chính phủ điện tử sử dụng điện toán đám mây và mạng siêu kết nối; mở rộng chia sẻ thông tin hành chính; thực hiện 12 nhiệm vụ của Chính phủ điện tử về độ mở, chia sẻ, kết nối và hợp tác.
- ✓ Thực hiện siêu Kế hoạch Công nghệ thông tin và Truyền thông Quốc gia (2008).
- ✓ Xây dựng khuôn khổ cho đạo luật thông tin hóa quốc gia (2009).
- ✓ Đạo luật về sử dụng chung thông tin hành chính công (2010).

5

- ✓ Thiết lập mạng băng thông rộng toàn quốc.
- ✓ Siêu kế hoạch xúc tiến thông tin quốc gia lần 1 và 2 (1996 - 1998, 1999 - 2000).
- ✓ Đạo luật xúc tiến thông tin (1996).
- ✓ Đạo luật chữ ký điện tử (1999).
- ✓ Xây dựng kế hoạch Chính phủ điện tử đầu tiên và thực hiện 11 dự án Chính phủ điện tử (2001 - 2002).
- ✓ Đạo luật Chính phủ điện tử (2001).

6

- ✓ Chính phủ điện tử 3.0, đổi mới công nghệ thông tin để nâng cấp dịch vụ, đầu tư vào các công nghệ IoT, Điện toán đám mây, Big Data.
- ✓ Đạo luật khuyến khích cung cấp và sử dụng dữ liệu công cộng (2013).

Kết quả: 10 triệu người dân Hàn Quốc đã được học về công nghệ thông tin thông qua chương trình giáo dục đào tạo về thông tin hóa do Chính phủ thực hiện từ cuối những năm 1990 đến đầu những năm 2000 nhằm nâng cao mức độ sử dụng dịch vụ Chính phủ, phổ cập hiểu biết về CNTT đến người dân.

Hình 5.2. Các chương trình dài hạn về phát triển Chính phủ điện tử ở Hàn Quốc

Nguồn: Tổng hợp từ nhóm tác giả.

5.2.1.3 Phân tích các chiến lược Hàn Quốc đã thực hiện để đạt được những thành công trong phát triển Chính phủ điện tử

Chính phủ Hàn Quốc đã thực hiện những chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số được trình bày trong **Hình 5.3** dưới đây.

Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử ở Hàn Quốc

1 Giải pháp công nghệ thông tin

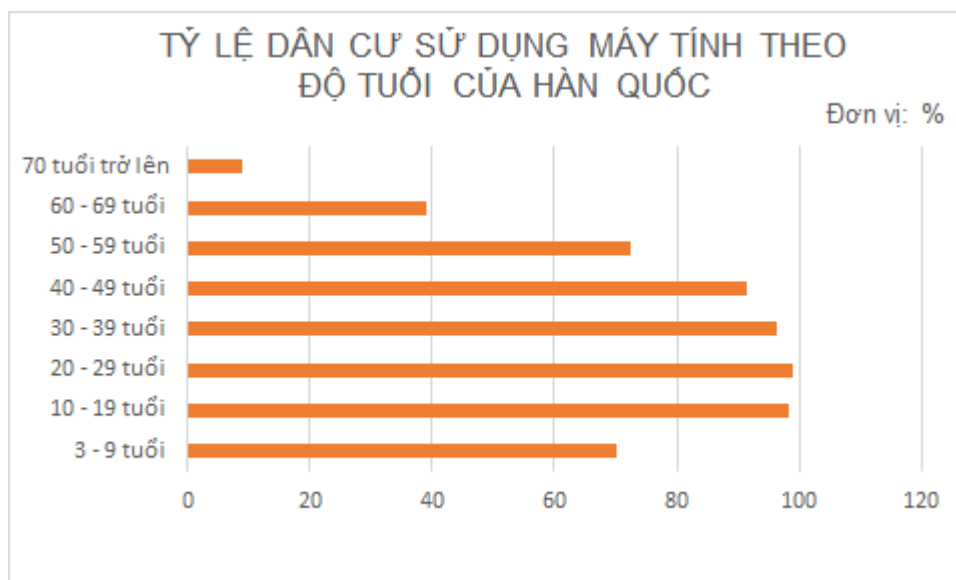
- ♦ Chính phủ đã tạo điều kiện để giảm giá máy tính (PC).
- ♦ Chính phủ đã mở các phòng đào tạo miễn phí về ứng dụng CNTT.
- ♦ Bất cứ nơi nào đều có thể kết nối Internet tốc độ cao.

2 Chính sách quản trị

- ♦ Đầu tư vào phát triển cơ sở hạ tầng mạnh mẽ.
- ♦ Khảo sát chi tiết các khung phát triển Chính phủ điện tử.
- ♦ Phát triển từng phân hệ chức năng trong bộ công cụ phát triển hệ thống Chính phủ điện tử.
- ♦ Chuẩn hóa khung phát triển Chính phủ điện tử chuẩn quốc gia.

Hình 5.3. Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử ở Hàn Quốc

Chính phủ Hàn Quốc chi trả học phí cho việc đào tạo do các công ty thực hiện, đặc biệt Chính phủ cũng mở các phòng đào tạo miễn phí tại các trường học và trung tâm công cộng về ứng dụng công nghệ thông tin. Tỷ lệ sử dụng máy tính ngày càng tăng cao, trong năm 2020 Hàn Quốc có khoảng 52 triệu dân, trong đó nhiều thành phần dân cư có thể sử dụng thành thạo máy vi tính. **Biểu đồ 5.7** dưới đây thể hiện tỷ lệ người dân Hàn Quốc sử dụng máy tính trong độ tuổi từ 3 đến 59 tuổi khá cao - trên 70%, đặc biệt tỷ lệ này ở nhóm tuổi từ 10 - 49 tuổi là rất cao - trên 90%.



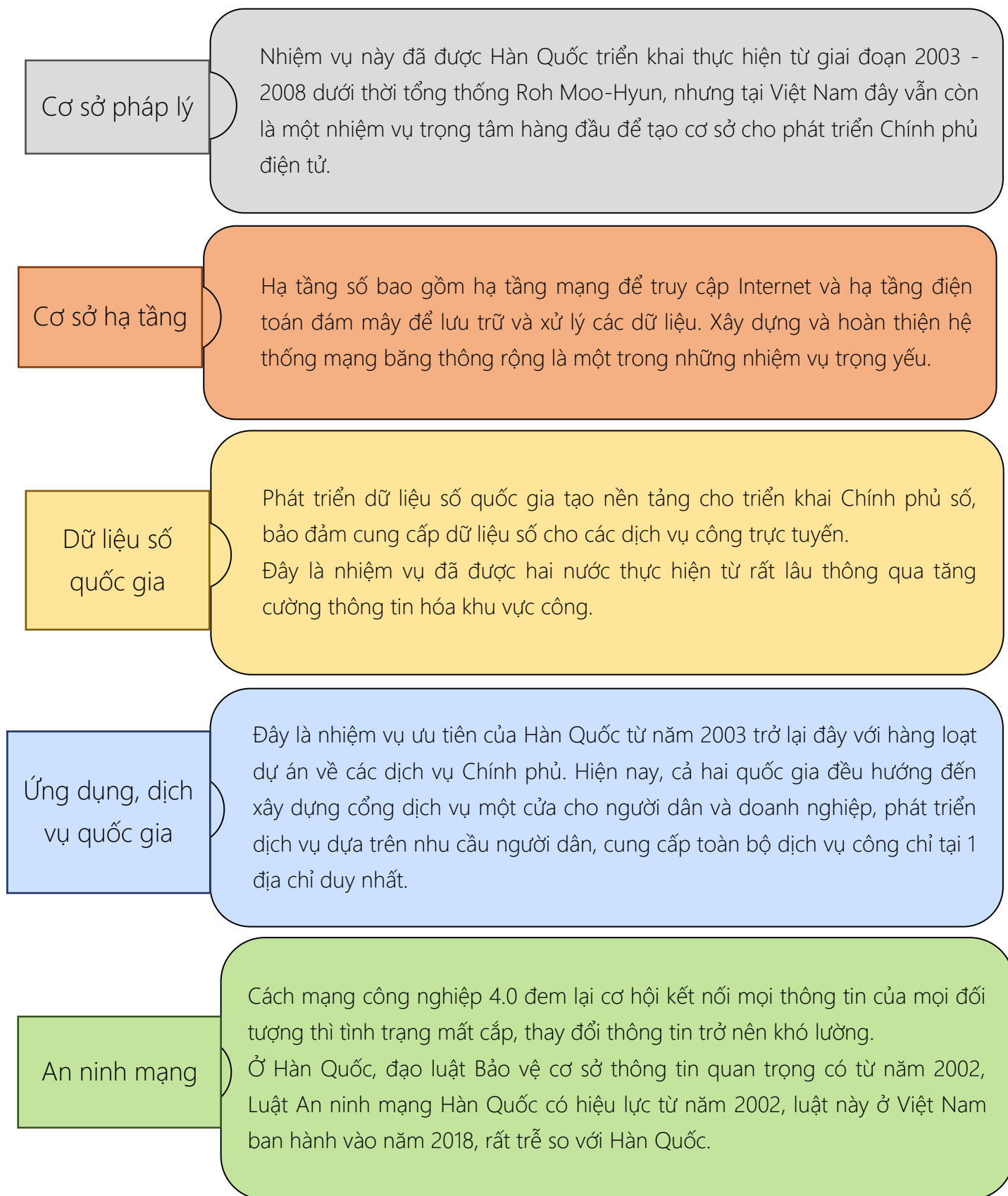
Biểu đồ 5.7 Tỷ lệ dân cư sử dụng máy tính theo các nhóm tuổi ở Hàn Quốc năm 2020 (%)

Nguồn: Statista

Chính phủ Hàn Quốc đầu tư vào phát triển cơ sở hạ tầng khá mạnh mẽ (Chung, 2015). Điển hình là các kế hoạch xây dựng cơ sở hạ tầng thông tin từ những năm 2000, tạo ra một thị trường lớn dẫn đến phát triển các ngành nghề kinh doanh tiềm năng như các công ty đầu tư phát triển đường dây thuê bao số bất đối xứng (ADSL), trò chơi trực tuyến, cũng như các khóa học e-learning... Hiện nay, tất cả người dân Hàn Quốc đều có thể truy cập và kết nối Internet tốc độ cao. Việc đầu tư mạng không dây tốc độ cao ngày càng phát triển do lợi thế về bố trí dân cư Hàn Quốc, hầu hết người dân sinh sống tại các chung cư và các khu đô thị đông dân cư. Thông qua Internet người dân có thể thực hiện giao dịch cũng như có thể tiếp cận các dịch vụ của Chính phủ.

5.2.1.4. Đối sánh các chính sách về Chính phủ điện tử của Hàn Quốc với Việt Nam

Đối sánh các chính sách triển khai Chính phủ điện tử ở Hàn Quốc qua thời gian với 6 nhiệm vụ trọng tâm trong Quyết định số 942/QĐ-TTg ngày 15/6/2021 của Thủ tướng Chính phủ, có các điểm tương đồng như sau:



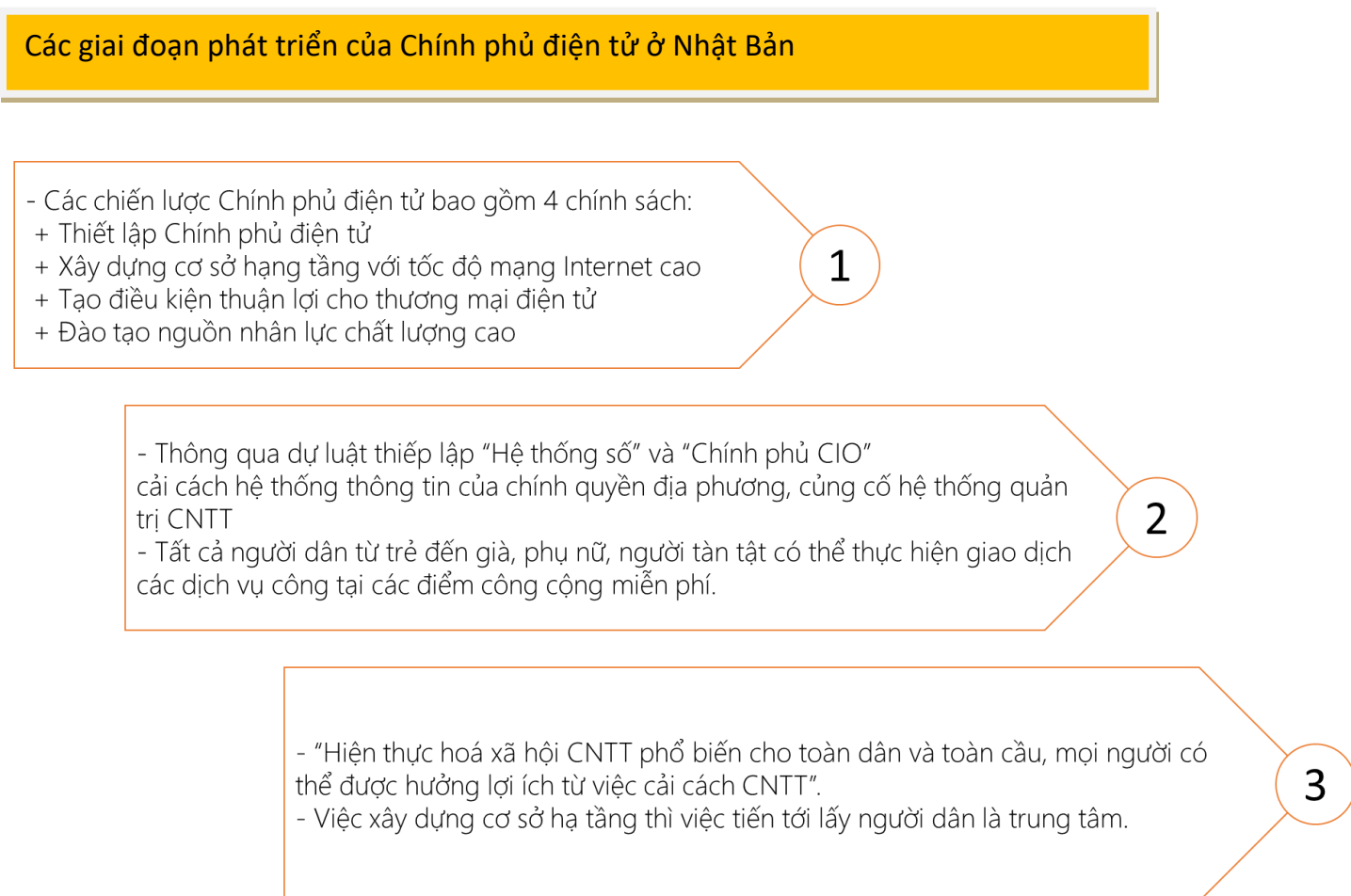
Hình 5.4. Đối sánh các chính sách về Chính phủ điện tử ở Hàn Quốc với quyết định số 942/QĐ-TTg ngày 15/6/2021 của Việt Nam.

Chính phủ Việt Nam đã đề ra được các nhiệm vụ cốt lõi thực hiện trong quá trình xây dựng và phát triển Chính phủ điện tử hướng đến Chính phủ số. Văn bản cũng đã bắt kịp những khó khăn mà Hàn Quốc đã gặp phải như khó khăn về nguồn ngân sách, khó khăn trong việc liên kết các bộ ngành. Tuy nhiên vẫn còn một vài khác biệt nhỏ mà Quyết định số 942/QĐ-TTg chưa đề cập đến, liên quan đến các vấn đề cá nhân hóa dịch vụ Chính phủ, cải thiện khả năng tiếp cận dịch vụ thông tin cho người khó khăn, đặc biệt còn thiếu xây dựng một nền tảng dịch vụ trực tuyến để nhận ý kiến phản hồi của người dân về dịch vụ và chất lượng của Chính phủ.

5.2.2 Nhật Bản

5.2.2.1 Phân tích đánh giá quá trình phát triển Chính phủ điện tử ở Nhật Bản

Để trở thành một trong những quốc gia thuộc châu Á có xếp hạng EGDÍ cao nhất vào năm 2020, sự phát triển Chính phủ điện tử ở Nhật Bản đã trải qua một giai đoạn dài bắt đầu từ năm 2001 với nhiều chiến lược được phê duyệt bởi Nội các Yoshiro Mori. Quá trình phát triển Chính phủ điện tử của Nhật Bản được tóm gọn thành 3 giai đoạn như **Hình 5.5** dưới đây.



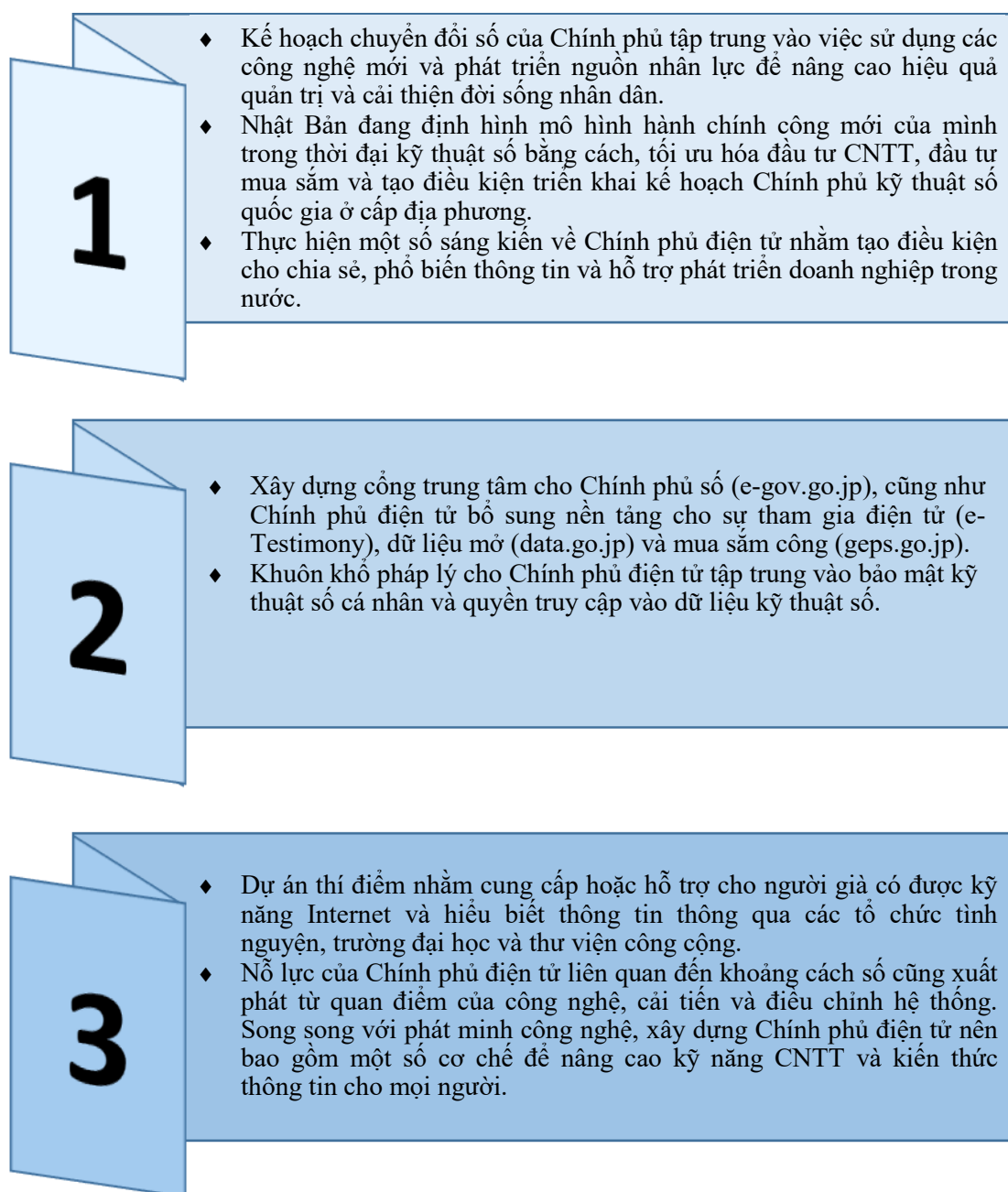
Hình 5.5. Các giai đoạn phát triển của Chính phủ điện tử ở Nhật Bản

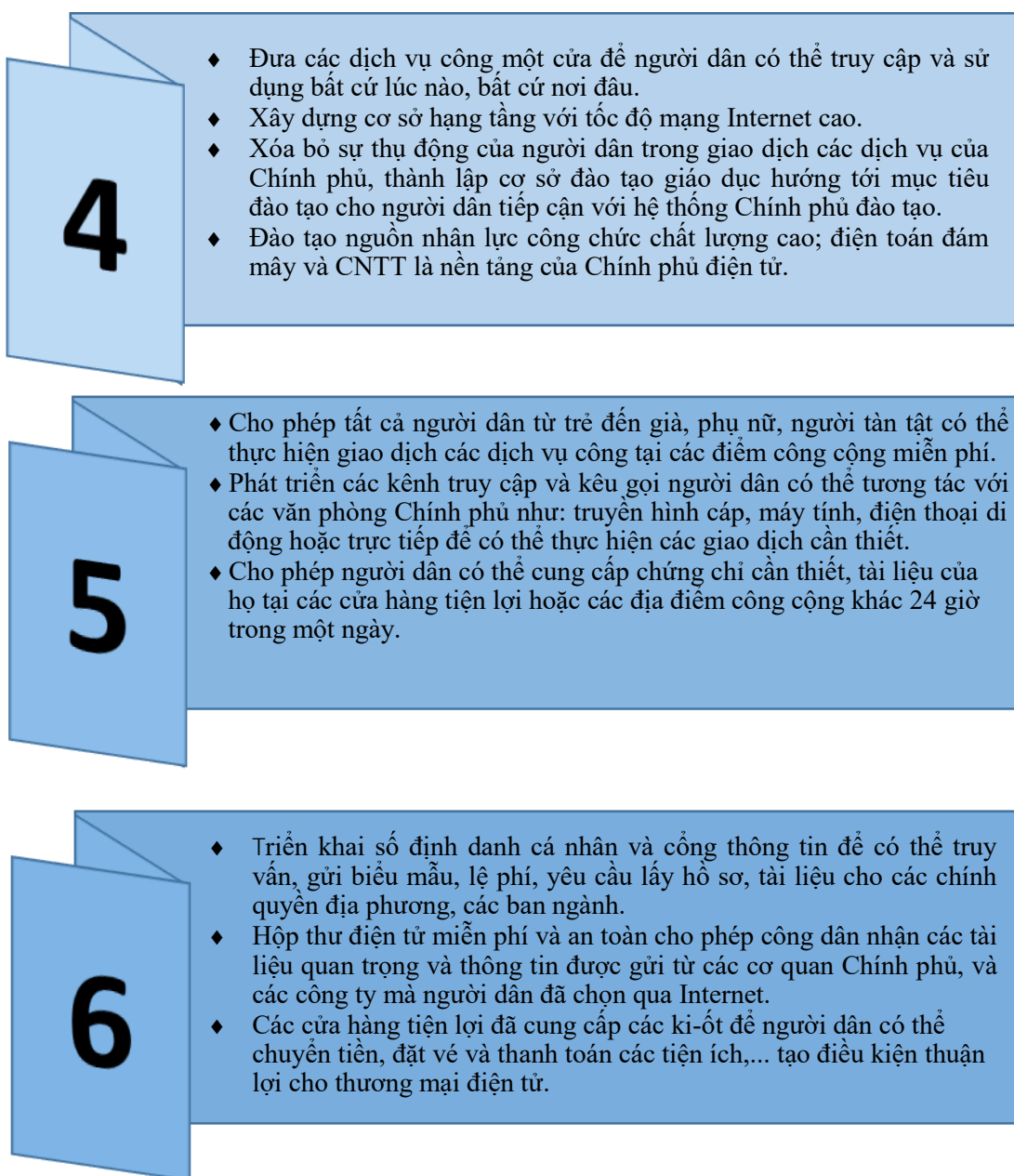
Nguồn: Tổng hợp từ nhóm tác giả

5.2.2.2. Các yếu tố góp phần vào sự thành công của Nhật Bản

Một trong những yếu tố mang đến sự thành công cho phát triển Chính phủ điện tử ở Nhật Bản có thể kể đến như: Chính phủ Nhật Bản luôn lấy nguyên tắc hướng đến người dân làm kim chỉ nam để xây dựng các cơ chế chính sách, thiết lập nền tảng Chính phủ điện tử, thể hiện qua việc phát triển hệ thống hướng đến sự tiện lợi của công dân, cũng như có thể tương tác với các dịch vụ công của Chính phủ qua nhiều kênh khác nhau.

Nhật Bản cũng triển khai nhiều nội dung, ứng dụng và dự án thí điểm để cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho người dân và doanh nghiệp ngày càng tốt hơn. Ngoài ra, kế hoạch chuyển đổi số của Chính phủ tập trung vào việc sử dụng các công nghệ mới và phát triển nguồn nhân lực để nâng cao hiệu quả quản trị và cải thiện đời sống nhân dân. Hình 5.6 dưới đây trình bày một số yếu tố góp phần vào sự thành công của Nhật Bản trong phát triển Chính phủ điện tử mà nhóm tác giả tổng hợp được:





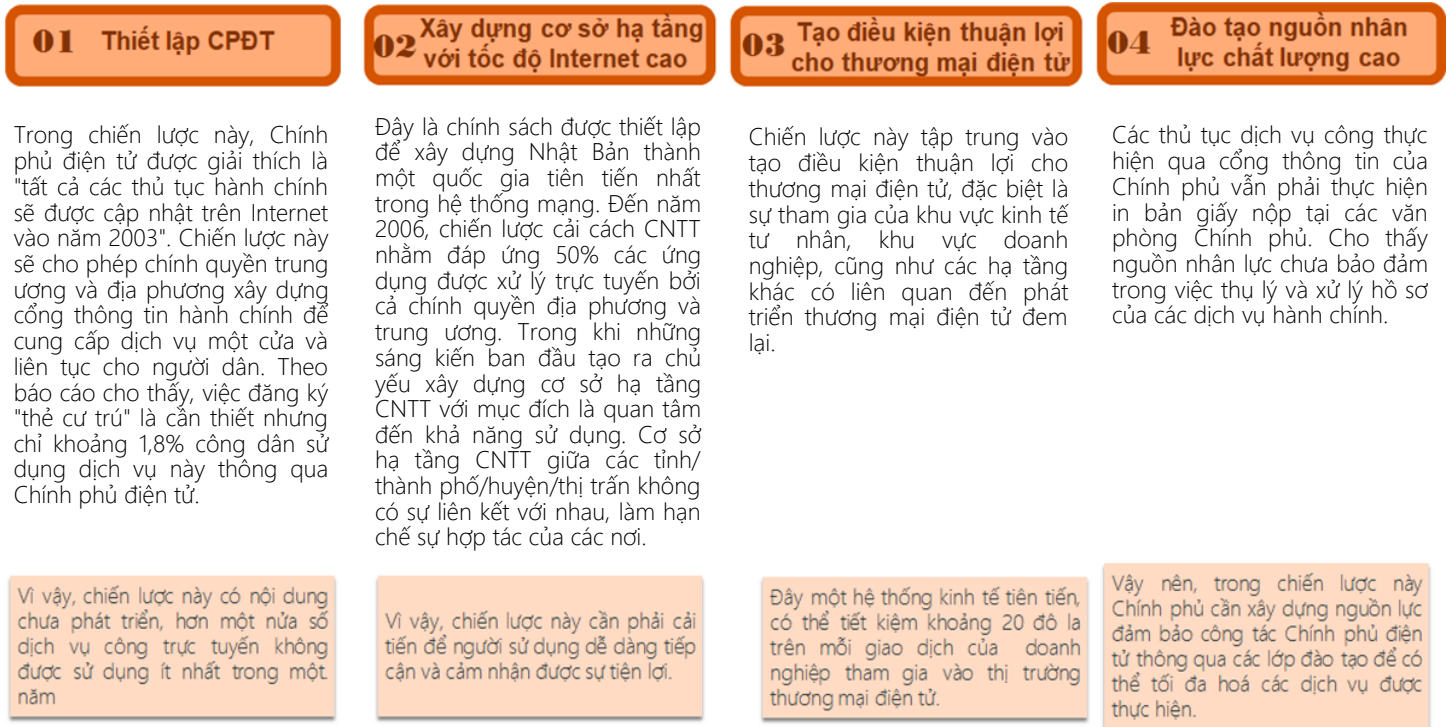
Hình 5.6. Các yếu tố góp phần vào sự thành công của Nhật Bản

Nguồn: Tổng hợp từ nhóm tác giả

Bên cạnh những yếu tố trên, Nhật Bản đã đưa ra nhiều sáng kiến riêng phù hợp với Nhật Bản mà các quốc gia có thể học tập. Điển hình là mô hình phát triển Chính phủ điện tử từ dưới lên, nơi Chính phủ kiến tạo các quy định và hướng dẫn việc thi hành lập pháp để chính quyền địa phương thực hiện triển khai. Thay vì phát triển các hệ thống có thể tương tác và tập trung vào công dân, có thể đầu tư vào phần mềm riêng theo nhu cầu của mỗi đô thị, quận và văn phòng. Đây là mô hình ngày càng trở nên phổ biến và đáng để Chính phủ Việt Nam học hỏi trong quá trình xây dựng Chính phủ điện tử tiến đến Chính phủ số của mình.

5.2.2.3. Phân tích các chiến lược mà Nhật Bản thực hiện để đạt được những thành công trong phát triển Chính phủ điện tử.

Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử ở Nhật Bản bắt đầu vào năm 2001 được phê duyệt bởi Nội các Yoshiro Mori, gồm: 4 chính sách chính được thể hiện ở hình dưới đây (Hình 5.7).



Hình 5.7. Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử ở Nhật Bản

Tuy chưa có chiến lược nào được thực hiện hoàn chỉnh để tiến tới Chính phủ điện tử, song Nhật Bản không dừng lại ở đây mà quá trình phát triển Chính phủ điện tử ở Nhật Bản vẫn đang được tiếp tục tiến hành, đặc biệt Công nghệ thông tin được Nhật Bản chú trọng khai thác triệt để để hình thành một hệ thống hữu ích, thuận tiện cho công dân và trở thành quốc gia tiên tiến trong lĩnh vực Công nghệ thông tin.

5.2.2.4. Đối sánh các chính sách về Chính phủ điện tử của Nhật Bản với Việt Nam

Rút kinh nghiệm từ Nhật Bản, Chính phủ Việt Nam cũng thể hiện sự quyết tâm trong tiến trình phát triển Chính phủ điện tử, gần đây nhất là thông qua Quyết định số 942/QĐ-TTg ngày 15/6/2021 của Chính phủ Việt Nam bao gồm những mục tiêu, nhiệm vụ trọng tâm đối với chiến lược xây dựng, phát triển Chính phủ điện tử:



Hình 5.8. Đối sánh các chính sách về Chính phủ điện tử ở Nhật Bản với Quyết định số 942/QĐ-TTg ngày 15/6/2021 của Việt Nam

5.3. Dự báo những khó khăn, thách thức mà Việt Nam có thể gặp phải trong quá trình triển khai Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số

♦ Vấn đề khó khăn nhất của hầu hết các nước đang phát triển trong công cuộc phát triển Chính phủ điện tử được đặc biệt quan tâm đó là tài chính. Đối với một số quốc gia thì tài chính là thách thức phổ biến và một khoản đầu tư phát triển Chính phủ điện tử không phải là một khoản đầu tư đáng giá. Bên cạnh đó, việc triển khai một số dự án thí điểm bị bỏ dở dẫn đến lãng phí nguồn lực công.

Một trong những kinh nghiệm được đúc rút ra trong quá trình phát triển Chính phủ điện tử từ các quốc gia khác mà Việt Nam có thể học tập: Chính phủ Việt Nam đã có một ngân sách riêng và những kế hoạch phân bổ ngân sách để xây dựng nguồn tài chính bền vững, phục vụ cho công tác xây dựng Chính phủ điện tử hướng đến Chính phủ số và các lĩnh vực liên quan (Cổng thông tin điện tử Chính phủ). Theo Điều 49, Luật số 29/2013/QH13 ngày 18 tháng 6 năm 2013 của Quốc hội về Khoa học và Công nghệ: “Nhà nước dành 2% tổng chi ngân sách nhà nước cho khoa học và công nghệ hàng năm và tăng dần tỷ lệ để đáp ứng yêu cầu phát triển khoa học và công nghệ”. Cụ thể trong Nghị quyết số 73/NQ-CP về “Phê duyệt chủ trương đầu tư các chương trình mục tiêu giai đoạn 2016 – 2020”, trong đó tổng vốn dành cho việc thực hiện chương trình mục tiêu về CNTT là 7.920 tỷ đồng. Ngoài ra, ngân sách cũng được phân bổ cho kế hoạch bảo mật thông tin và các hạng mục khác liên quan đến phát triển Chính phủ điện tử đến năm 2020.

Việt Nam hiện tại vẫn chưa hoàn chỉnh hệ thống và quy trình giám sát chi tiêu tài chính công cho quá trình số hóa để cung cấp dịch vụ công và thông tin hoạt động của Chính phủ, đặc biệt chưa có chính sách rõ ràng về mua sắm điện tử. Mặc dù đã có cổng mua sắm công điện tử nhưng hiện tại vẫn còn tồn tại nhiều bất cập, hạn chế về khả năng cung cấp các sản phẩm, dịch vụ chất lượng tốt hơn. Có thể kể đến về thiết kế có nhiều quy định giới hạn kinh phí, khó khăn theo dõi các hồ sơ thầu do phần lớn hồ sơ không được nộp qua cổng thông tin điện tử, không rõ ràng trong quá trình theo dõi chi tiêu cụ thể cho việc số hóa (Bộ Kế hoạch và Đầu tư, 2021). Bên cạnh đó, việc phân bổ ngân sách cho chiến lược của Chính phủ số chưa gắn bó chặt chẽ với các bộ chỉ tiêu đánh giá kết quả hoạt động các chiến lược của phát triển Chính phủ điện tử và các chỉ tiêu đánh giá kết quả đầu tư ngân sách chưa có sự đồng bộ, sự hợp tác giữa các cơ quan và công tác bảo trì và vận hành. Bên cạnh đó, cũng không có dấu hiệu cho thấy ngân sách cho Chính phủ số được gắn với chỉ số đo lường hiệu quả hoặc hợp tác giữa các cơ quan. Đây là một dấu hiệu cảnh báo khi xét tới hiệu quả thực hiện các sáng kiến.

◊ *Thiếu khung pháp lý cho dữ liệu mở và các công nghệ mới*

Khi thực hiện các dự án về Chính phủ điện tử, Hàn Quốc và Nhật Bản đều tập trung xây dựng các chính sách liên quan đến các công nghệ mới nhằm nâng cao hiệu quả và bảo đảm an toàn khi sử dụng. Ví dụ, xây dựng chính sách và tiêu chuẩn kỹ thuật liên quan đến sử dụng hệ thống điện toán đám mây nhằm tăng tính tương tác và quy mô dữ liệu, tối ưu hóa được lợi ích chính của công nghệ này, tránh phải tốn chi phí cho việc tương thích dữ liệu trong tương lai.

Thách thức lớn nhất khi xây dựng Chính phủ điện tử hướng đến Chính phủ số ở Việt Nam là sự thiếu vắng khung pháp lý cho dữ liệu mở. Tuy đã có một số cổng chia sẻ dữ liệu như Cổng hệ tri thức Việt số hóa nhưng đến nay vẫn chưa có quy định về việc công bố các bộ dữ liệu mở cũng như văn bản hướng dẫn thực hiện đồng thời tất cả các dữ liệu của Chính phủ “Mặc định đóng kín”, nghĩa là được bảo vệ và không được tiết lộ, trừ khi có một quy định cụ thể cho phép công bố.

◊ *Thiếu kinh nghiệm của đội ngũ cán bộ trong việc sử dụng công nghệ hiện đại và tài năng hàng đầu của đất nước chủ yếu làm việc trong khu vực tư nhân với mức lương cao là thách thức phổ biến ở các quốc gia khác hiện nay.*

Vấn đề này cũng là thách thức lớn tại Việt Nam không chỉ trong lĩnh vực CNTT mà còn ở nhiều lĩnh vực khác. Một trong những nguyên nhân chính là ở Việt Nam, số lượng kỹ sư CNTT có tay nghề cao, đặc biệt là trong các công nghệ mới nhất như khoa học dữ liệu, còn rất ít. Nền tảng để xây dựng Chính phủ điện tử là con người vậy nên cần tăng cường đầu tư, mở rộng quy mô chất lượng đào tạo các nhà khoa học dữ liệu.

◊ Những dự án Chính phủ điện tử của Hàn Quốc thường thiếu những đánh giá, đo lường kết quả cẩn thận và chi tiết về hậu dự án, điều này rất cần thiết để ngăn chặn lặp lại những sai lầm trước đó (Yoon, 2016).

Xây dựng Chính phủ điện tử tại Việt Nam còn gặp khó khăn trong việc đo lường, hiệu quả thực hiện và trách nhiệm giải trình. Ví dụ, Bộ Thông tin và Truyền thông theo dõi đánh giá kết quả phát triển Chính phủ điện tử ở các bộ, ngành và địa phương cần công nhận và có hình thức khen thưởng, chính sách hỗ trợ với nơi làm tốt và chưa tốt, ngoài việc công bố trong báo cáo. Hiện nay Báo cáo của Bộ Thông tin và Truyền thông chưa đánh giá nội dung một cách toàn diện, chủ yếu tập trung từ phía cung ứng thông tin và dịch vụ, chưa xem xét đến phía cầu dịch vụ. Bên cạnh đó cũng cần cải thiện về trách nhiệm giải trình dẫn đến hạn chế về thông tin và dữ liệu báo cáo.

Ngoài ra, từ bài học của các nước Hàn Quốc, Nhật Bản, một số bài học thách thức khác cũng được dự báo cho Việt Nam như:

Hệ thống tài chính và kế toán phản đối một hệ thống thông tin tài chính công khai duy nhất, vì điều này họ sẽ không giữ được thông tin tài chính riêng.

Đầu tư theo cách tiếp cận bottom-top còn hạn chế (Kim & Choi, 2016). Cách tiếp cận này cho phép cán bộ cấp dưới tham gia đóng góp ý kiến và thảo luận trước khi thiết kế dịch vụ hoặc dự án về Chính phủ điện tử.

Một trong những nhiệm vụ thách thức nhất của lãnh đạo các nước là điều phối các dự án Chính phủ điện tử giữa các cơ quan Chính phủ để đảm bảo khả năng tương tác, tránh trùng lặp, đảm bảo hành động nhất quán (Cổng thông tin điện tử Chính phủ, 2019). Tại Việt Nam, có nhiều cơ quan khác nhau tham gia thực hiện chương trình Chính phủ điện tử nhưng hoạt động điều phối giữa các cơ quan vẫn còn nhiều hạn chế, làm ảnh hưởng đến hiệu suất hoạt động.

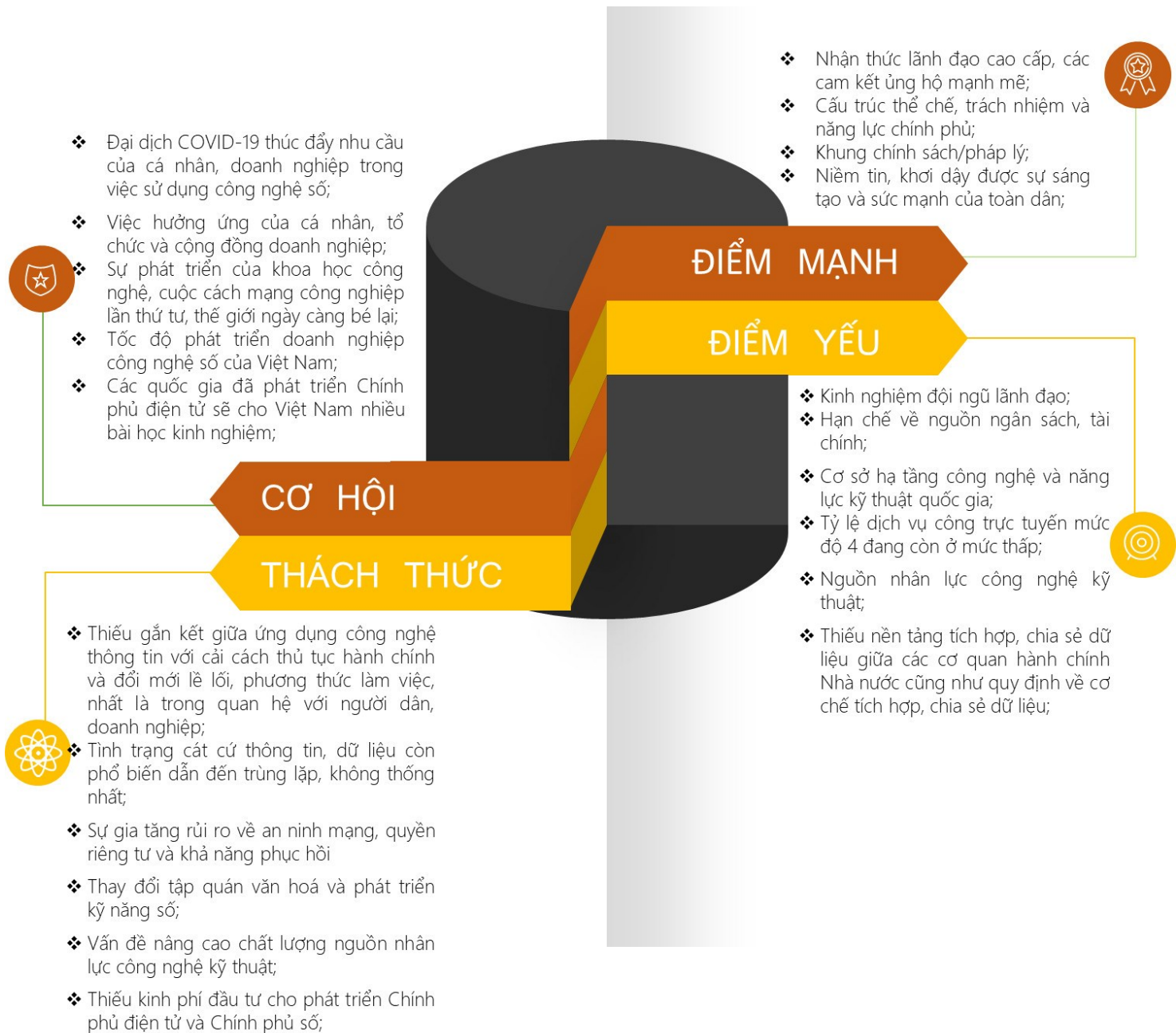
Thiếu cơ sở dữ liệu và công nghệ kỹ thuật để thực hiện các nhiệm vụ về Chính phủ điện tử. Chính phủ tập trung quá nhiều vào sự phát triển công nghệ trong nước, làm cơ sở hạ tầng cốt lõi thay vì xác định và tận dụng xu hướng thị trường toàn cầu.

Đối mặt với những thách thức trong việc cải thiện khả năng tiếp cận và cung cấp dịch vụ công chất lượng với hiệu quả tốt hơn, chi phí thấp hơn cho người dân và doanh nghiệp.

Khó khăn về mô hình quản trị trong việc phát triển Chính phủ điện tử ở chính quyền các khu vực. Khi chính quyền có sáng kiến và muốn thực hiện dự án Chính phủ điện tử, địa phương vẫn cần sự chấp thuận từ cấp trên.

5.4. Phân tích SWOT, đánh giá cơ hội và thách thức đối với việc phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số hiện nay

Định hướng phát triển Chính phủ điện tử hướng đến Chính phủ số tại Việt Nam đã mang lại những cơ hội, thách thức trong việc thay đổi phương thức lãnh đạo, công tác quản trị và phong cách làm việc của cán bộ cơ quan lãnh đạo các cấp và các yếu tố liên quan khác. Nhóm tác giả đã thể hiện những cơ hội tiềm năng cũng như thách thức mà Việt Nam sẽ đối mặt. (Hình 5.9)



Hình 5.9. Phân tích SWOT đối với sự phát triển Chính phủ điện tử ở Việt Nam trong bối cảnh đại dịch COVID - 19

Theo phân tích, đánh giá của nhóm tác giả về điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội và thách thức, có thể thấy điểm mạnh hiện nay của Chính phủ điện tử ở Việt Nam đó là nhận thức và cam kết của đội ngũ lãnh đạo cấp cao đầy đủ và mạnh mẽ, được thể hiện thông qua các Nghị quyết, chủ trương, kế hoạch hành động đã được ban hành, tạo nên kim chỉ nam cho sự phát triển của Chính phủ điện tử. Bên cạnh đó với cấu trúc thể chế, năng lực lãnh đạo, quản lý sự thay đổi của Chính phủ, cũng như hệ thống khung chính sách, pháp lý ngày càng hoàn thiện tạo nên thế mạnh để Chính phủ điện tử phát triển. Ngoài ra, niềm tin vào Nhà nước ngày càng khơi dậy sức mạnh dân tộc, sức sáng tạo của người Việt Nam cũng được nhóm tác giả nhận định là điểm mạnh cho quá trình phát triển Chính phủ điện tử ở Việt Nam.

Tuy nhiên, tổng quan cho thấy, việc triển khai Chính phủ điện tử chưa đạt được như mong muốn của cán bộ quản lý, lãnh đạo. Vẫn chưa xác định rõ lộ trình triển khai cơ cấu tổ chức, cũng như chưa có nguồn lực tài chính rõ ràng gắn với các chiến lược và giải pháp cụ thể về Chính phủ điện tử. Bên cạnh đó, nguồn ngân sách, tài chính hạn chế, đặc biệt là hiệu quả đầu tư công không cao. Cơ sở hạ tầng công nghệ và năng lực kỹ thuật quốc gia còn thấp, không có sự phát triển đồng đều giữa các địa phương. Tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 trên toàn quốc gia còn rất thấp, tạo nên sức ép không nhỏ cho quá trình nâng xếp hạng chỉ số phát triển Chính phủ điện tử và hoàn thành các mục tiêu đặt ra. Đặc biệt vấn đề nguồn nhân lực công nghệ tại Việt Nam không được đánh giá cao về chất lượng, kinh nghiệm và cả số lượng còn thiếu, đòi hỏi một chiến lược dài hơi, bài bản để phát triển. Vấn đề thiếu nền tảng và quy định về cơ chế tích hợp, cũng như chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan hành chính Nhà nước. Theo nhóm tác giả đánh giá, đó cũng là một điểm yếu hiện nay của Việt Nam trên con đường xây dựng Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số.

Từ các yếu tố trên, nhóm tác giả nhận định vấn đề nguồn lực tài chính và nguồn nhân lực là hai yếu tố quan trọng cho sự phát triển Chính phủ điện tử của một quốc gia.

Việt Nam cần triển khai xây dựng một lộ trình rõ ràng, cần có sự phân bổ thích đáng nguồn lực tài chính và nhân lực, cùng với đó cần xác định mục tiêu rõ ràng và đưa ra cụ thể chỉ số tiến độ và hiệu quả để hướng đến việc triển khai và xây dựng phát triển Chính phủ số. Đặc biệt trong bối cảnh tốc độ phát triển doanh nghiệp số tại Việt Nam rất nhanh hiện nay đang đưa đến cơ hội bứt phá trong quá trình xây dựng Chính phủ điện tử, khi lực lượng này sẽ là nền tảng quan trọng cho hoạt động chuyển đổi số của nhà nước. Nhóm tác giả cũng nhận thấy, tốc độ phát triển như vũ bão của khoa học công nghệ, thế giới ngày càng bé lại, xu hướng mở cửa hội nhập sâu rộng của Việt Nam góp phần tạo cơ hội cho nước ta ngày càng nhận được sự chia sẻ kinh nghiệm, công nghệ... từ các quốc gia đã có sự thành công trong phát triển Chính phủ điện tử trên thế giới.

Tuy nhiên, bên cạnh đó Chính phủ điện tử ở Việt Nam cũng đang gặp phải những thách thức nhất định đến từ sự thiếu gắn kết giữa ứng dụng CNTT với cải cách thủ tục hành chính, đổi mới tác phong công tác trong giải quyết công việc, và trong quan hệ với người dân, doanh nghiệp; tình trạng cát cứ thông tin, dữ liệu còn phổ biến dẫn đến trùng lặp, không thống nhất giữa các địa phương, bộ ngành đang đòi hỏi nỗ lực hơn nữa từ các bộ phận của Chính phủ. Sự gia tăng rủi ro về an ninh mạng, quyền riêng tư và khả

năng phục hồi cũng như sự thay đổi tập quán văn hoá và phát triển kỹ năng số cũng được nhóm tác giả nhận định là những thách thức đặt ra cần giải quyết của Chính phủ điện tử Việt Nam hiện nay. Bên cạnh đó, còn có các thách thức về thiếu nguồn tài chính, môi trường pháp lý, thiếu các tiêu chuẩn và vấn đề nâng cao chất lượng nguồn nhân lực công nghệ kỹ thuật. Điều này đòi hỏi Việt Nam phải có một chiến lược tổng thể, đồng bộ để đào tạo, bồi dưỡng, trang bị kiến thức, kỹ năng cho đội ngũ lãnh đạo, nhân lực công nghệ, và cả công chức trong tương lai.

PHẦN 3

KHUYẾN NGHỊ GIẢI PHÁP

6. MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ HƯỚNG TỚI CHÍNH PHỦ SỐ

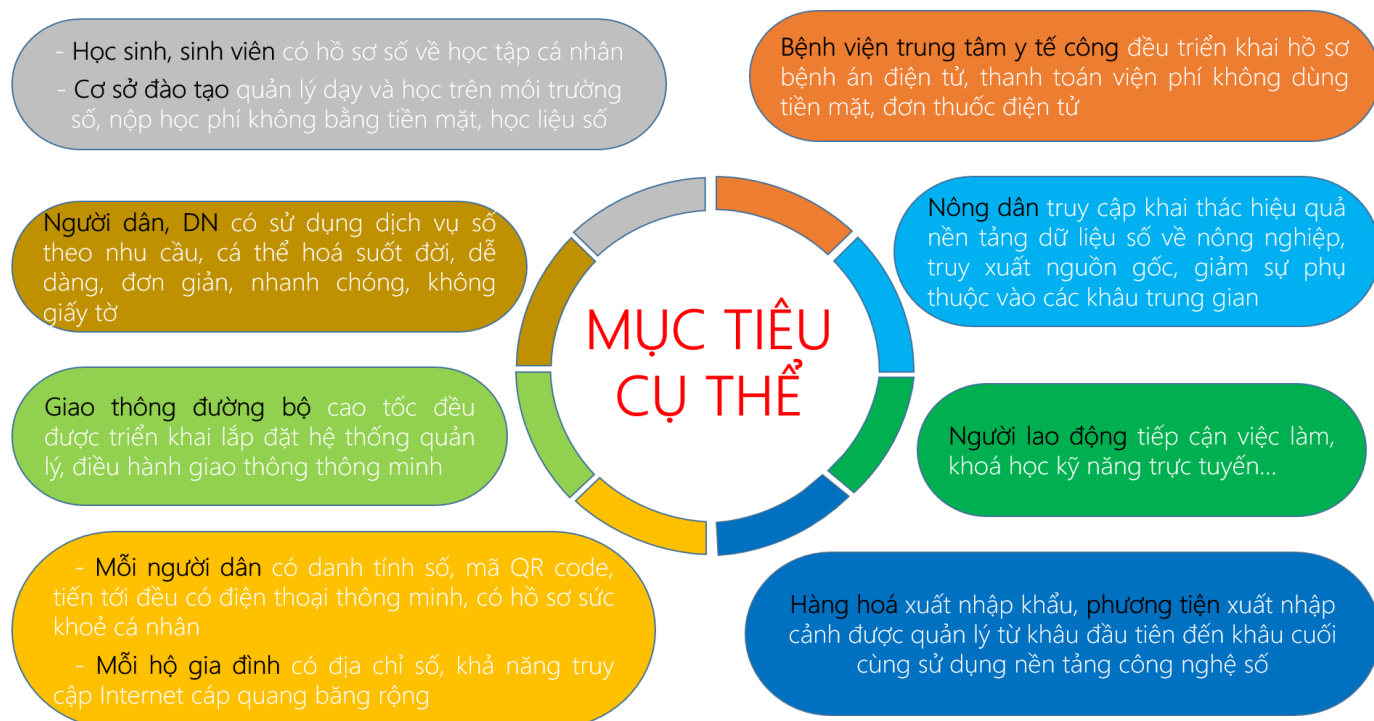
Chính phủ điện tử ngày càng đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy sự phát triển kinh tế, xã hội của các quốc gia. Với tầm quan trọng của Chính phủ điện tử, Chính phủ Việt Nam đặt ra mục tiêu tổng quát là “đổi mới căn bản, toàn diện hoạt động quản lý, điều hành của Chính phủ, hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp, phương thức sống, làm việc của người dân, phát triển môi trường số an toàn, nhân văn, rộng khắp” và đến năm 2030 “Việt Nam sẽ trở thành quốc gia số”. Để thực hiện mục tiêu đã đề ra, Chính phủ Việt Nam đã giao cho Bộ Thông tin và Truyền thông chủ trì xây dựng “Chiến lược quốc gia về kinh tế số và xã hội số”, với hệ sinh thái gồm 3 trụ cột chính: Chính phủ số - kinh tế số - xã hội số.

Quyết định số 942/QĐ-TTg ngày 15/6/2021 của Thủ tướng Chính phủ ban hành về việc phê duyệt Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030, cho thấy Chính phủ Việt Nam đã nhận định, khẳng định và sự quyết tâm của cả hệ thống chính trị trong việc phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số, được thể hiện ở **Hình 6.1** sau:



Hình 6.1 Mục tiêu tổng quan trong Quyết định số 942/QĐ-TTg.

Căn cứ vào mục tiêu tổng quát đã đặt ra, Chính phủ Việt Nam đã cụ thể hoá các chiến lược phải thực hiện để phát triển Chính phủ điện tử vào năm 2021 và hướng tới việc hình thành Chính phủ số vào năm 2025, **Hình 6.2** thể hiện các mục tiêu cụ thể đặt ra của Chính phủ.



Hình 6.2 Mục tiêu cụ thể theo Quyết định số 942/QĐ-TTg

Tóm lại: Định hướng của Đảng và Nhà nước, dựa trên nền tảng hiện có, nguồn lực và thực trạng của Chính phủ điện tử cho thấy các mục tiêu đã đặt ra thể hiện sự quyết tâm rất lớn của hệ thống chính trị trong việc phát triển Chính phủ điện tử năm 2021 và hình thành Chính phủ số vào năm 2025 theo xu hướng Chính phủ số trên thế giới.

7. GIẢI PHÁP ĐẶT RA TỪ VĂN BẢN CỦA CHÍNH PHỦ

Chính phủ điện tử là tiền đề để phát triển và xây dựng Chính phủ số, vì vậy phải bổ sung những thay đổi về cách tiếp cận, chiến lược quốc gia nhằm xây dựng nền tảng vững chắc để hướng tới Chính phủ số. Hiểu một cách đơn giản, Chính phủ điện tử là “bốn Không”: Hộp không gặp mặt; xử lý văn bản không cần giấy; không tiếp xúc khi giải quyết thủ tục hành chính; thanh toán không dùng tiền mặt. Đối với Chính phủ số là Chính phủ điện tử thêm “bốn Có”: An toàn trên môi trường số; cung cấp dịch vụ nhanh chóng; sử dụng nguồn lực tối ưu và khả năng kiến tạo phát triển; chuyển đổi số quốc gia, giải quyết hiệu quả những vấn đề lớn trong phát triển và quản lý kinh tế - xã hội”. Vì vậy để thực hiện mục tiêu Chính phủ số, Việt Nam đã ban hành Văn bản về phát triển Chính phủ điện tử (Quyết định số 942/QĐ-TTg ngày 15/6/2021 về việc phê duyệt Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng đến Chính phủ số giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến 2030). Văn bản này xác định 10 nhóm giải pháp trọng tâm sau:

1 Tổ chức bộ máy, mạng lưới

- ♦ Phát huy sức mạnh của hệ thống chính trị và chính quyền 4 cấp để triển khai chuyển đổi số xây dựng Chính phủ số.
- ♦ Kiện toàn tổ chức, bộ máy, thiết lập mạng lưới đơn vị chuyên trách và nhân sự hỗ trợ triển khai từ Trung ương đến địa phương.

2 Về tập huấn bồi dưỡng kỹ năng số

- ♦ Phổ cập kỹ năng số và an toàn an ninh mạng, đưa chương trình giảng dạy từ cấp tiểu học để hình thành sớm các kỹ năng cần thiết cho công dân số.
- ♦ 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.
- ♦ Bồi dưỡng, huấn luyện đội ngũ chuyên gia về Chính phủ số để tạo lực lượng nòng cốt, lan tỏa kiến thức, kỹ năng cho phát triển Chính phủ số tại các bộ, ngành, địa phương.
- ♦ Bồi dưỡng kiến thức, kỹ năng số, kỹ năng phân tích và xử lý dữ liệu cho cán bộ, công chức, viên chức hàng năm để sẵn sàng chuyển đổi môi trường làm việc sang môi trường số.

3 Về tuyên truyền, phổ biến, nâng cao nhận thức

- ♦ Tuyên truyền, phổ biến nội dung, chính sách pháp luật để nâng cao nhận thức cho người dân và toàn xã hội về Chính phủ điện tử, Chính phủ số và chuyển đổi số.
- ♦ Phổ cập kỹ năng số cho người dân, hướng dẫn người dân sử dụng các dịch vụ số của cơ quan nhà nước thông qua các hoạt động xã hội hóa.
- ♦ Hàng năm tổ chức tôn vinh dịch vụ công chất lượng nhất, dịch vụ công thu hút được sự tham gia rộng rãi nhất, cơ quan nhà nước vận hành tối ưu nhất, vấn đề phát triển kinh tế - xã hội đã giải quyết có kết quả đột phá nhất và cơ quan nhà nước phát triển Chính phủ số tốt nhất.

4 Về xây dựng mối quan hệ hợp tác giữa các cơ quan Nhà nước và Doanh nghiệp

- ♦ Các doanh nghiệp công nghệ số nghiên cứu, đầu tư xây dựng các sản phẩm, dịch vụ phát triển Chính phủ số, trước hết là khuyến khích các cơ chế, chính sách về thuê dịch vụ, hợp tác theo phương thức đối tác công tư, sử dụng quỹ phát triển khoa học và công nghệ của doanh nghiệp, tham gia các quỹ đầu tư, phát triển trung tâm đổi mới sáng tạo.
- ♦ Nhà nước đóng vai trò trong việc điều phối quy hoạch, thúc đẩy phát triển hiệu quả thị trường cung cấp sản phẩm, dịch vụ Chính phủ số của các doanh nghiệp chủ chốt đồng thời triển khai các hoạt động mang tính định hướng kiến tạo thị trường bằng cách làm trước, cho phép trải nghiệm dùng thử hoặc cung cấp dịch vụ cơ bản.
- ♦ Cơ quan nhà nước phối hợp doanh nghiệp để cung cấp dịch vụ công thông qua mạng lưới bưu chính công ích và ứng dụng của doanh nghiệp.
- ♦ Khai thác hiệu quả mạng lưới bưu chính công ích để hỗ trợ người dân tiếp cận các dịch vụ Chính phủ số, đặc biệt là vùng sâu, vùng xa, các đối tượng yếu thế trong xã hội.

5 Về đẩy mạnh các hoạt động nghiên cứu, phát triển, làm chủ các công nghệ lõi

- ◆ Thúc đẩy nghiên cứu, phát triển, ứng dụng nền tảng mở, mã nguồn mở phục vụ Chính phủ số.
- ◆ Mở các nền tảng quốc gia hướng tới tạo thành hệ sinh thái để các doanh nghiệp công nghệ số có thể tham gia phát triển các dịch vụ kinh tế số, xã hội số.
- ◆ Lựa chọn ưu tiên, đẩy mạnh nghiên cứu một số công nghệ cốt lõi mà Việt Nam có lợi thế: như QRcode, trí tuệ nhân tạo (AI), chuỗi khối (Blockchain), thực tế ảo/thực tế tăng cường (VR/AR), dữ liệu lớn (Big Data) tạo điều kiện triển khai các công nghệ số tiên tiến trong Chính phủ số.
- ◆ Khuyến khích phát triển các doanh nghiệp công nghệ số để làm chủ các công nghệ cốt lõi trong Chính phủ số trước hết đó là các công nghệ điện toán đám mây, bảo mật, an toàn, an ninh mạng, nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu, các nền tảng cho phát triển các ứng dụng chuyên ngành.
- ◆ Nghiên cứu, xây dựng và thí điểm sử dụng tiền ảo dựa trên công nghệ chuỗi khối (Blockchain).
- ◆ Xây dựng các chương trình nghiên cứu, ứng dụng trí tuệ nhân tạo để tạo ra những sản phẩm, dịch vụ mang đặc thù Việt Nam, tạo lợi thế cạnh tranh, tạo nền tảng thúc đẩy chuyển đổi số quốc gia.
- ◆ Ban hành quy định về việc sử dụng sản phẩm, giải pháp đã được đánh giá kiểm định trong triển khai Chính phủ số.

6 Về chuẩn hóa, tái cấu trúc lại quy trình nghiệp vụ

- ◆ Thực hiện gắn kết chặt chẽ giữa cải cách thủ tục hành chính với phát triển Chính phủ số.
- ◆ Rà soát lại thủ tục hành chính, quy trình nghiệp vụ trong các cơ quan nhà nước theo hướng đơn giản hóa hoặc thay đổi phù hợp để có thể ứng dụng hiệu quả công nghệ số.
- ◆ Rà soát loại bỏ một số thủ tục hành chính, quy trình nghiệp vụ khi ứng dụng công nghệ số.

7 Về hợp tác quốc tế

- ◆ Chủ động hợp tác quốc tế trong phát triển Chính phủ số; chủ động, tích cực tham gia các tổ chức quốc tế, các sáng kiến về Chính phủ số, phát triển công nghệ số, kinh tế số,...
- ◆ Sẵn sàng hỗ trợ một số nước trong phát triển Chính phủ số để tăng cường mối quan hệ hợp tác và quảng bá, tạo thị trường cho các sản phẩm, dịch vụ Chính phủ số của doanh nghiệp Việt Nam.

8 Về giải pháp đảm bảo kinh phí

- ♦ Ưu tiên sử dụng nguồn vốn ngân sách nhà nước và huy động các nguồn vốn khác theo quy định của pháp luật để phát triển Chính phủ số, tăng cường thực hiện giải pháp thuê dịch vụ Công nghệ thông tin.
- ♦ Ưu tiên bố trí nguồn vốn đầu tư công để thực hiện các dự án phát triển hạ tầng, trung tâm dữ liệu, cơ sở dữ liệu quốc gia, nền tảng quốc gia, các ứng dụng, dịch vụ quốc gia sử dụng vốn đầu tư công do ngân sách Trung ương đảm bảo.

9 Về thực hiện đo lường, giám sát, đánh giá triển khai

- ♦ Thực hiện đo lường, giám sát tự động tới từng hệ thống, từng dịch vụ phục vụ Chính phủ số.
- ♦ Giám sát, đánh giá, đo lường hiệu quả các dự án đầu tư được thực hiện dựa trên số liệu.
- ♦ Công bố kết quả đánh giá định kỳ, làm cơ sở để theo dõi, đôn đốc, xếp hạng về Chính phủ điện tử, Chính phủ số; công khai trực tuyến các chỉ số chính trong phát triển Chính phủ điện tử, Chính phủ số.

10 Cần có cơ chế điều hành, tổ chức thực thi

- ♦ Phát huy vai trò Ủy ban Quốc gia về Chính phủ điện tử, Ban chỉ đạo xây dựng Chính phủ điện tử, Chính quyền điện tử của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương trong việc chỉ đạo phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số.
- ♦ Bộ trưởng, thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch uỷ ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương trực tiếp chỉ đạo, chịu trách nhiệm trước Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về kết quả phát triển Chính phủ số, chính quyền số tại bộ, ngành, địa phương mình.
- ♦ Phát huy vai trò Bộ thông tin và Truyền thông, đơn vị chuyên trách về công nghệ thông tin của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Sở thông tin và Truyền thông các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương trong việc tổ chức, điều phối phát triển Chính phủ số, chuyển đổi số các cấp.
- ♦ Triển khai Chính phủ số theo hướng từng bước tập trung hóa, phát triển các ứng dụng, dịch vụ Chính phủ số dựa trên nền tảng điện toán đám mây, ưu tiên theo hướng thuê dịch vụ.

8. KHUYẾN NGHỊ TỪ BÁO CÁO CỦA MỘT SỐ TỔ CHỨC TRÊN THẾ GIỚI

Theo các báo cáo của các tổ chức Liên Hợp Quốc (UN), Ngân hàng Thế giới (WB), Tổ chức hợp tác và Phát triển Kinh tế (OECD), đã có những khuyến nghị để phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số, được nhóm tác giả tổng hợp như sau:

	UN	WB	OECD
YÊU TỐ CON NGƯỜI	Tuyển dụng, duy trì và phát triển nhân tài. Phát triển và nâng cao năng lực của các tổ chức có chức năng đào tạo, bồi dưỡng. Tăng cường kiến thức kỹ thuật số và đào tạo kỹ năng cho đội ngũ nhân viên.		

	UN	WB	OECD
YÊU TỐ CON NGƯỜI THỂ CHẾ, QUẢN TRỊ, LÃNH ĐẠO	Phát triển và nâng cao năng lực thể chế chính trị. Xây dựng chiến lược chuyển đổi số quốc gia và chiến lược chuyển đổi số của địa phương (lộ trình, công cụ, giải pháp,...).	Tăng cường năng lực chuyên môn và vai trò tham mưu, điều phối của Tổ giúp việc. Xây dựng các chính sách kiểm soát chi tiêu công. Khai thác, sử dụng dữ liệu để hoạch định và thực thi chính sách công tốt hơn.	Thiết lập các quy định nhằm triển khai, phối hợp thực hiện chiến lược kỹ thuật số giữa các cấp chính quyền. Tăng cường năng lực thể chế nhằm quản lý và giám sát thực hiện các dự án. Đảm bảo hành lang pháp lý theo ngành, lĩnh vực để có thể cho phép nắm bắt các cơ hội phát triển kỹ thuật số. Đảm bảo vai trò lãnh đạo và cam kết chính trị trong thực hiện chiến lược.

YẾU TỐ THUỘC VỀ TỔ CHỨC	UN	WB	OECD
	Nâng cao năng lực của các tổ chức thuộc Chính phủ.	Thay đổi quy trình công việc của các dịch vụ.	Đảm bảo tính minh bạch, công khai và toàn diện hơn về quy trình và hoạt động của Chính phủ.

CSHT, CN, CHUYÊN ĐỔI SỐ	UN	WB	OECD
	Khắc phục sự chênh lệch về trình độ phát triển kỹ thuật số giữa các địa phương. Tăng cường phát triển về cơ sở hạ tầng CNTT-TT.	Phát triển cơ sở hạ tầng dùng chung.	Đảm bảo sử dụng nhất quán các công nghệ kỹ thuật số trong từng lĩnh vực và giữa các cấp chính quyền.

BẢO MẬT AN TOÀN THÔNG TIN	UN	WB	OECD
	Nâng cao tính bảo mật và an toàn thông tin.	Quan tâm tới an ninh mạng, quyền riêng tư.	Đề cập tới quản lý rủi ro, giải quyết các vấn đề về quyền bảo mật thông tin cá nhân, an ninh kỹ thuật số, các biện pháp bảo mật hiệu quả và thích hợp.

HỢP TÁC QUỐC TẾ	UN	WB	OECD
			Tăng cường giao lưu, hợp tác với các quốc gia trên thế giới.

SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN	UN	WB	OECD
	Tăng sự hài lòng và đảm bảo sự thích ứng của người dân, doanh nghiệp.	Lấy người dùng làm trung tâm: Xây dựng cổng dịch vụ công trực tuyến; Ban hành chính sách sổ định danh.	Thu hút, xây dựng lòng tin của người dân thông qua việc xây dựng Chính phủ mở.

ĐẦU TƯ CHO CÔNG NGHỆ	UN	WB	OECD
			Trang bị thiết bị công nghệ kỹ thuật số phải dựa trên đánh giá tài sản hiện có. Tăng cường năng lực của Chính phủ để đảm bảo lợi nhuận từ các khoản đầu tư vào CNTT. Xây dựng các phương án kinh doanh minh bạch để duy trì nguồn vốn cũng như đảm bảo việc triển khai tập trung các dự án công nghệ kỹ thuật số hiệu quả.

Từ các khuyến nghị của các tổ chức cho thấy xu hướng chung của các tổ chức trên thế giới đều xoay quanh 9 trụ cột cơ bản như: Yếu tố con người; Lãnh đạo, quản trị, thể chế; Yếu tố thuộc về tổ chức; Cơ sở hạ tầng, công nghệ, chuyển đổi số; Văn hóa - xã hội; An toàn, bảo mật thông tin; Hợp tác quốc tế; Đầu tư cho công nghệ; Sự hài lòng của người dân. Tuy nhiên, mỗi báo cáo lại xem xét và tiếp cận các giải pháp ở nhiều khía cạnh khác nhau.

Yếu tố hạ tầng công nghệ, chuyển đổi số

Các báo cáo đều nhấn mạnh đến tầm quan trọng của những yếu tố này và khuyến nghị các quốc gia cần phải chú trọng xây dựng được một chiến lược khả thi về phát triển hạ tầng công nghệ, sử dụng nhất quán các công nghệ kỹ thuật số và hướng đến việc khắc phục sự không đồng nhất về công nghệ giữa các địa phương trong một quốc gia. Trong khuyến nghị của Tổ chức hợp tác và Phát triển Kinh tế còn lưu ý tới việc mua sắm hiệu quả, nâng cao năng lực khai thác các tài sản công.

Các yếu tố như xây dựng văn hóa công nghệ, chấp nhận thay đổi cũng như đảm bảo an toàn thông tin người dùng... đều được các báo cáo đưa ra nhằm phát triển bền vững Chính phủ điện tử, hướng đến Chính phủ số.

Cũng trong các báo cáo này, Liên Hợp Quốc phớt lờ yếu tố liên quan đến hợp tác quốc tế và xem nó là sự lồng ghép vào các giải pháp triển khai trong thực tế, trong khi đó Tổ chức hợp tác và Phát triển Kinh tế lại ít quan tâm hơn đến yếu tố nhân lực, con người và sự chuẩn bị kỹ năng số cần thiết cho nhân viên.

Đối với yếu tố thể chế, quản trị, lãnh đạo

Liên Hợp Quốc khuyến nghị cần phải nâng cao năng lực thể chế chính trị thông qua việc hình thành nên hệ sinh thái kết hợp giữa luật, quy định về chính sách, các hướng dẫn về tiêu chuẩn để giải quyết các vấn đề như: quyền truy cập đối với thông tin, bảo vệ quyền riêng tư dữ liệu, bảo mật kỹ thuật số và hành lang pháp lý cho phát triển công nghệ trí tuệ nhân tạo. Hoàn thiện pháp luật liên quan đến dữ liệu Chính phủ mở, danh tính kỹ thuật số, chữ ký số, ấn phẩm kỹ thuật số và phổ biến các khoản chi tiêu của Chính phủ, khả năng tương tác dữ liệu, các công nghệ mới nổi. Trong hoạt động quản trị nhà nước cần phải thiết lập các quy trình làm việc cụ thể với các cơ quan công quyền. Cung cấp các dịch vụ trực tuyến cho cá nhân, tổ chức thông qua hệ thống hỗ trợ kỹ thuật. Để đảm bảo các quyết sách được đưa vào thực tế, cần có sự kết hợp các năng lực vận hành và khả năng phối hợp của hệ thống chính trị cơ sở với các tổ chức, cá nhân.

Ngân hàng Thế giới hướng đến việc xây dựng năng lực tham mưu và điều phối của Tổ giúp việc. Xây dựng chính sách kiểm soát chi tiêu công, khai thác và sử dụng dữ liệu hợp lý trong việc hoạch định và thực thi chính sách nhà nước. Trong khi Tổ chức hợp tác và Phát triển Kinh tế nhắc tới quản trị hiệu quả, giám sát và pháp lý cũng như đảm bảo vai trò lãnh đạo và cam kết chính trị trong thực hiện chiến lược.

Khi nhắc tới yếu tố thuộc về tổ chức, Tổ chức hợp tác và Phát triển Kinh tế khuyến nghị cần phải đảm bảo tính minh bạch, công khai và toàn diện hơn của các quy trình và hoạt động của Chính phủ, trong khi Liên Hợp Quốc và Ngân hàng Thế giới hướng tới các giải pháp nâng cao năng lực của tổ chức, thay đổi quy trình công việc.

Tóm lại: Các báo cáo đều có những cách tiếp cận khác nhau, nhưng đều xoay quanh 9 trụ cột cơ bản và đưa ra khuyến nghị cho quá trình xây dựng, phát triển Chính phủ điện tử, hướng tới Chính phủ số. Tuy nhiên các quốc gia, kể cả Việt Nam khi xem xét đến các yếu tố này đều phải căn cứ theo thực tế, nguồn lực và định hướng chính trị để áp dụng cho phù hợp.

9. KHUYẾN NGHỊ CỦA NHÓM TÁC GIẢ

Thông qua việc đánh giá thực trạng xây dựng Chính phủ điện tử ở Việt Nam và các bài học kinh nghiệm từ những quốc gia có xếp hạng cao về chỉ số phát triển Chính phủ điện tử trên thế giới. Nhóm tác giả đưa ra một số khuyến nghị để Việt Nam phát triển Chính phủ điện tử hướng đến Chính phủ số trong giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030 như sau:

1 Cụ thể hóa các nhiệm vụ, giải pháp gắn với từng mục tiêu đặt ra của Chính phủ trong việc xây dựng Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số

Để đạt mục tiêu "tối thiểu 90% người dân, doanh nghiệp hài lòng về việc giải quyết thủ tục hành chính", ngoài các giải pháp khác cần phải có thang đo định lượng, cơ chế, kiểm soát kết quả đánh giá kết quả thực thi công vụ của công chức. Điều quan trọng là người dùng phải có nơi để thực hiện đánh giá, phản hồi khi sử dụng dịch vụ trên các cổng dịch vụ công. Định kì cơ quan quản lý có trách nhiệm công khai kết quả quá trình thụ lý và xử lý những phản hồi của người dùng.

Đối với mục tiêu đến năm 2025 "tối thiểu 20% thủ tục hành chính của các Cơ quan nhà nước được cắt giảm so với hiện nay", Chính phủ nên hướng đến các giải pháp liên quan đến cải cách hành chính, số hóa thủ tục hành chính của cơ quan nhà nước. Đặc biệt để thực hiện mục tiêu này, Chính phủ phải thực hiện rà soát đồng bộ những thủ tục hành chính theo hướng tích hợp, cắt bỏ các thủ tục trên cơ sở ứng dụng các thành tựu khoa học công nghệ.

Đối với mục tiêu đột phá xếp hạng quốc gia của Việt Nam về phát triển Chính phủ điện tử, Chính phủ số, Chính phủ cần có giải pháp để thúc đẩy phát triển các yếu tố cấu thành chỉ số phát triển Chính phủ điện tử. Ví dụ: Đối với chỉ số nguồn nhân lực, các giải pháp cần tập trung vào cải thiện tỷ lệ người lớn biết đọc, biết viết. Từ đó, hướng tới thu hẹp khoảng cách trình độ dân trí giữa các nhóm dân tộc thiểu số, giữa thành thị và nông thôn.

2 Xác định được các giải pháp trọng tâm như: Xây dựng và hoàn thiện chiến lược phát triển Chính phủ điện tử, hướng tới Chính phủ số; đẩy mạnh tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng số để nâng cao năng lực cá nhân, tổ chức, xã hội về kỹ thuật số

Trong điều kiện hiện nay của nước ta, để xây dựng Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số, Việt Nam nên đưa ra các giải pháp tập trung như: Xây dựng và hoàn thiện chiến lược phát triển Chính phủ điện tử, hướng tới Chính phủ số; đẩy mạnh tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng số để nâng cao năng lực cá nhân, tổ chức và xã hội về kỹ thuật số.

Ngoài ra, Chính phủ cũng cần triển khai đồng bộ các giải pháp để khắc phục sự không đồng đều về kỹ thuật số giữa các địa phương. Tăng cường đảm bảo an ninh mạng, quyền riêng tư cũng như đảm bảo tính minh bạch, công khai và toàn diện hơn của các quy trình và hoạt động của Chính phủ; thu hút người dân tham gia vào các hoạt động của Chính phủ để duy trì lòng tin của công chúng, tăng sự hài lòng và đảm bảo sự hòa nhập...

3 Chính phủ điện tử Việt Nam tạo ra một hệ sinh thái mới, nơi Chính phủ, doanh nghiệp, xã hội và cá nhân có thể làm việc cùng nhau, đóng góp vào sự đổi mới bền vững

Công nghệ thông minh sẽ tạo điều kiện để Việt Nam có thể cung cấp các dịch vụ tích hợp, phù hợp hơn từ đó đáp ứng nhu cầu của nhiều đối tượng, cá nhân, xã hội... Chẳng hạn như công nghệ trí tuệ nhân tạo, IoT, điện toán đám mây, dữ liệu lớn và di động, đã được sử dụng để mở rộng nỗ lực hợp tác công tư của Chính phủ sang các lĩnh vực chính trị và xã hội cũng như lĩnh vực hành chính.

Phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số giai đoạn 2021 - 2025 định hướng đến năm 2030 của Việt Nam nên mạnh dạn hướng đến việc áp dụng và sử dụng các dịch vụ Chính phủ điện tử dựa trên công nghệ mới như sử dụng văn bản điện tử làm nền tảng của quản trị điện tử; phát triển dịch vụ chữ ký điện tử; xây dựng một hệ thống nền tảng chung để sử dụng, khai thác dữ liệu...

Chính phủ cần phải thực hiện song song hai mục tiêu: thứ nhất là thực hiện các chiến lược xây dựng Chính phủ điện tử; thứ hai là tận dụng các lợi thế công nghệ hiện nay để vừa chuyển đổi Chính phủ số, chính quyền số. Để đạt được điều này, cần đặt ra một số mục tiêu cụ thể, giải pháp trọng tâm hơn như đẩy mạnh sử dụng văn bản, giấy tờ, chứng từ điện tử, chữ ký số trong công tác hành chính, cổng thông tin điện tử, thư điện tử, để trong tương lai bắt kịp với xu thế chung, tránh tình trạng phát triển chậm hơn so với các quốc gia.

4 Bài học kinh nghiệm rút ra từ quá trình xây dựng Chính phủ điện tử Hàn Quốc

Một là, mở rộng việc sử dụng dữ liệu cá nhân và các tài liệu kỹ thuật số. Như để người dùng điện thoại thông minh có thể phát hành và lưu trữ các tài liệu cá nhân và chứng chỉ kỹ thuật số khác nhau (Ví dụ: chứng chỉ vắc xin COVID - 19 trên thiết bị của họ)

Hai là, cải tiến các trang web của khu vực công có thể dễ dàng truy cập. Qua đó thúc đẩy nhận dạng di động, chứng thực xác thực đơn giản và đẩy mạnh quản trị khoa học dựa trên dữ liệu cá nhân công khai, minh bạch.

Ba là, tăng cường quản lý an toàn dựa trên dữ liệu tại chỗ; cũng như sử dụng dịch vụ trợ lý ảo của Chính phủ thông minh để cung cấp cho người dùng thông tin hành chính phù hợp có liên quan chặt chẽ đến cuộc sống hàng ngày của họ.

Bốn là, thiết lập môi trường làm việc đám mây và tạo môi trường để sử dụng các dịch vụ kỹ thuật số toàn diện, cho phép người dùng có thể kiểm tra các phúc lợi khác nhau của Chính phủ mà không cần phải truy cập vào các tổ chức hoặc trang web khác.

Năm là, thúc đẩy quan hệ đối tác công tư để tăng cường các dịch vụ kỹ thuật số cũng như tăng cường hợp tác quốc tế. Sáu là, kết hợp với việc tuyên truyền, nâng cao nhận thức của người dân và huy động trí thức cộng đồng kiến tạo chính sách cho sự phát triển Chính phủ điện tử.

5 Bài học kinh nghiệm rút ra từ quá trình xây dựng Chính phủ điện tử Hàn Quốc

Xây dựng một Chính phủ tinh gọn, thuận tiện, đơn giản, hiệu quả và minh bạch thông qua số hóa các dịch vụ hành chính. Để thực hiện Chính phủ tinh gọn cần nâng cao tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến, xây dựng một Chính phủ kỹ thuật số thông minh hướng đến người dùng...

Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý, quan tâm đến lĩnh vực y tế, chăm sóc sức khỏe vì đây là một lĩnh vực trọng tâm cần phát triển. Chính phủ điện tử cần tập trung thiết lập cơ sở hạ tầng mà trong đó thông tin sức khỏe của từng cá nhân có thể được nắm bắt trong suốt cuộc đời của người dân.

Xây dựng một tổ chuyên trách trong việc triển khai và phát triển Chính phủ điện tử thống nhất trong quốc gia. Tổ này giúp Chính phủ quản lý đầu tư công nghệ thông tin quốc gia và hoạch định chiến lược về Chính phủ điện tử dựa trên chính sách cơ bản của Nhà nước nhằm thúc đẩy kịp thời và mạnh mẽ việc ban hành chính sách và nâng cao hiệu quả hoạt động của Chính phủ điện tử.

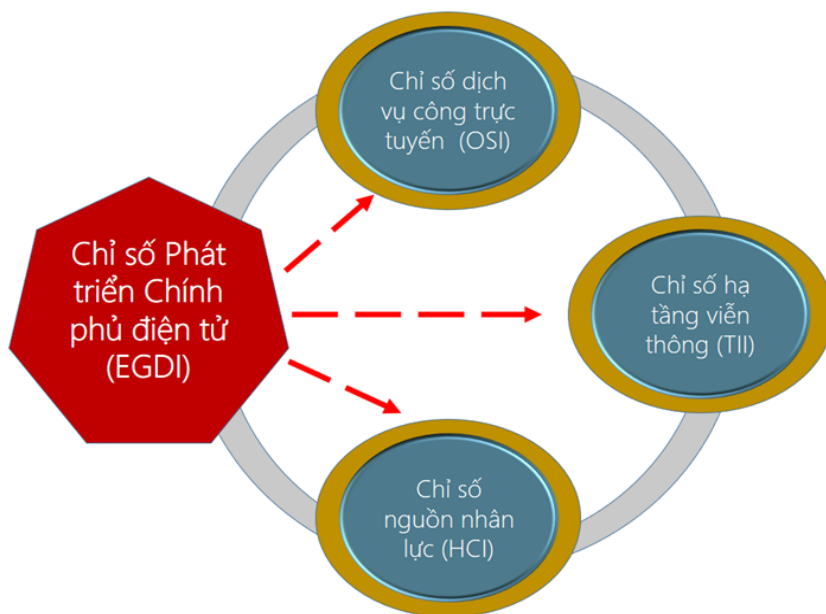
PHỤ LỤC

1. GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ PHƯƠNG PHÁP TÍNH CÁC CHỈ SỐ PHÁT TRIỂN CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ

Chỉ số phát triển Chính phủ điện tử của Liên Hợp Quốc là chỉ số được sử dụng để đo lường sự phát triển của năng lực Chính phủ điện tử và mức độ sẵn sàng của một quốc gia trong việc ứng dụng CNTT-TT. EDGI là chỉ số tổng hợp trung bình về ba lĩnh vực của Chính phủ điện tử gồm: Chỉ số dịch vụ công trực tuyến (Online Service Index-OSI); Chỉ số hạ tầng viễn thông (Telecommunication Infrastructure Index-TII); Chỉ số nguồn nhân lực (Human Capital Index-HCI).

Chỉ số tổng hợp trung bình EDGI được tính theo công thức:

$$EDGI = \frac{\text{OSI chuẩn hóa} + \text{TII chuẩn hóa} + \text{HCI chuẩn hóa}}{3}$$



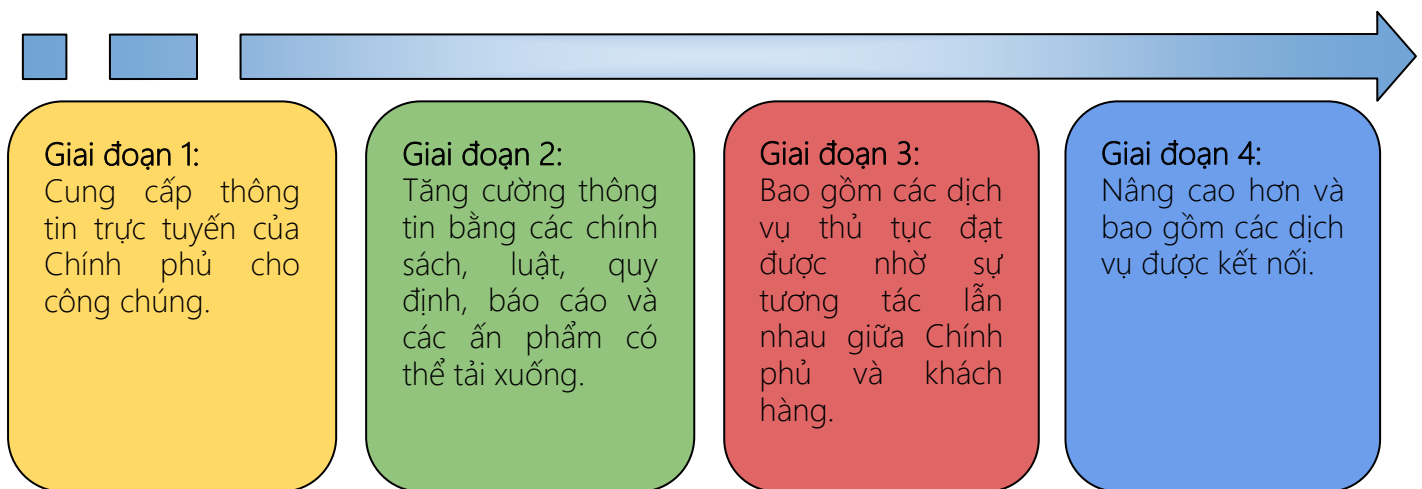
Hình 9.1. Các chỉ số thành phần của EDGI

Nhằm cung cấp đánh giá thực trạng phát triển và đo lường hiệu suất Chính phủ điện tử của các nước thành viên. Từ năm 2001 đến nay, Liên Hợp Quốc dựa trên chỉ số EDGI đã cung cấp 11 bảng khảo sát Chính phủ điện tử của các nước thành viên của Liên Hợp Quốc. EDGI dựa trên quan điểm toàn diện của Chính phủ điện tử, kết hợp 03 phương diện quan trọng cho phép người dân hưởng lợi từ các dịch vụ và thông tin trực tuyến: (1) sự sẵn có của các dịch vụ trực tuyến, (2) sự đầy đủ của cơ sở hạ tầng viễn thông và (3) khả năng của nguồn nhân lực để thúc đẩy và sử dụng công nghệ thông tin.

(1) Sự sẵn có của các dịch vụ trực tuyến được cung cấp được thể hiện qua Chỉ số dịch vụ công trực tuyến có mô hình gồm bốn giai đoạn đại diện cho sự phát triển của dịch vụ trực tuyến.

Chỉ số dịch vụ công trực tuyến - OSI

- ◊ Liên Hợp Quốc đã thu thập thông tin để phân tích sự tăng trưởng EG-DI của các nước dẫn đầu gồm những thông tin: dựa trên một bảng câu hỏi; chiến lược về kỹ thuật số; khuôn khổ thể chế; luật pháp và chiến lược phát triển quốc gia.
- ◊ Đánh giá thông qua dữ liệu được thu thập từ một bảng câu hỏi dịch vụ trực tuyến (Online Service Questionnaire - OSQ) gồm:
 - 148 câu hỏi, được thực hiện bởi UNDESA;
 - Bảng câu hỏi cho các nước thành viên (Member State Questionnaire - MSQ) để cung cấp thông tin về địa chỉ trang web (ULRs) của cổng thông tin điện tử quốc gia cũng như cơ quan Chính phủ khác.

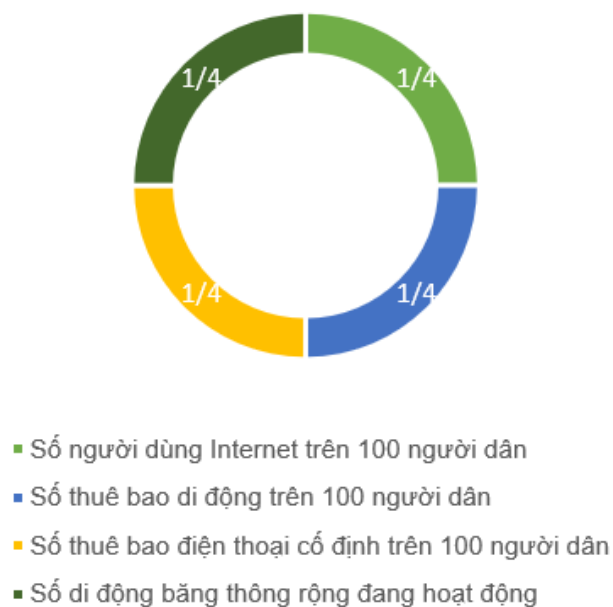


Hình 9.2. Bốn giai đoạn của sự phát triển dịch vụ trực tuyến

Nguồn: *United Nations E-Government Survey 2020*

(2) Chỉ số hạ tầng viễn thông của Liên Hợp Quốc cho thấy một Chính phủ điện tử phát triển phải có sự đầy đủ về cơ sở hạ tầng viễn thông. Chỉ số này gồm 4 chỉ số thành phần, được mô tả trong Hình 9.3.

Chỉ số hạ tầng viễn thông (TII)



Hình 9.3. Các chỉ số thành phần của chỉ số hạ tầng viễn thông (TII)

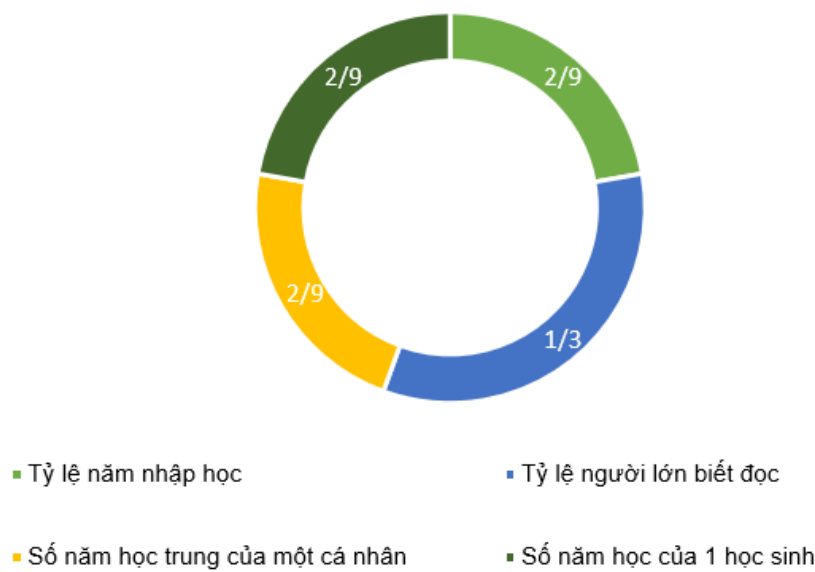
Nguồn: United Nations E-Government Survey 2020

Chỉ số hạ tầng viễn thông - TII

- ◇ Gồm 4 thành phần, mỗi thành phần chiếm 1/4 tỷ trọng điểm là:
 - Tỷ lệ người dùng Internet theo % số dân;
 - Số thuê bao Internet băng thông rộng cố định trên 100 dân;
 - Số thuê bao Internet không dây băng thông rộng trên 100 dân;
 - Số thuê bao di động trên 100 dân.
- ◇ Chỉ số này được tính toán dựa trên dữ liệu do Liên minh Viễn thông quốc tế cung cấp ngày 23/12/2019.

(3) Chỉ số Nguồn nhân lực cho thấy khả năng của nguồn nhân lực để thúc đẩy và sử dụng công nghệ thông tin. Chỉ số này được tính toán dựa trên 4 chỉ số thành phần được mô tả trong **Hình 9.4**.

Chỉ số nguồn nhân lực (HCI)



Hình 9.4. Các chỉ số thành phần của chỉ số nguồn nhân lực (HCI)

Nguồn: United Nations E-Government Survey 2020

Để đánh giá vị trí của các quốc gia trong việc phát triển Chính phủ điện tử thì EGDI phân loại thành 4 cấp độ như sau: Rất cao, Cao, Trung bình và Thấp. Các cấp độ này được thể hiện qua các kết quả như sau: 0,75 điểm được xếp vào cấp độ phát triển Rất cao; từ 0,5 đến 0,75 điểm xếp vào cấp độ Cao, từ 0,25 đến 0,5 điểm xếp vào cấp độ Trung bình và dưới 0,25 điểm được xếp hạng cấp độ Thấp. Mỗi cấp độ lại có 4 mức thành phần cụ thể khác được thể hiện dưới bảng như sau:

Bảng 9.1. Các cấp độ thành phần của EGDI

Rất cao (VH)				Cao (H)				Trung bình (M)				Thấp (L)			
VH	V3	V2	V1	HV	H3	H2	H1	MH	M3	M2	M1	LM	L3	L2	L1
> 0,75				0,5 – 0,75				0,25 – 0,5				< 0,25			

Nguồn: United Nations E-Government Survey 2020

Đối với EGDI, các giá trị của chỉ số không được dùng làm phép đo tuyệt đối mà sử dụng như là một công cụ so sánh. Các quốc gia có giá trị chỉ số cao là một dấu hiệu của thực tiễn tốt nhất hiện tại chứ không phải là sự hoàn hảo. Tương tự, chênh lệch khoảng cách điểm số giữa các nước nói lên

khoảng cách trong việc cung cấp dịch vụ trực tuyến, sự đầy đủ của cơ sở hạ tầng viễn thông và khả năng của nguồn nhân lực để thúc đẩy và sử dụng công nghệ thông tin.

Kết quả khảo sát 2020

- ◊ Đã có 139 quốc gia thành viên (đạt 72%) trả lời bảng câu hỏi MSQ, trong đó cóViệt Nam (Bộ Thông tin và Truyền Thông - Cục Tin học hóa, 2020).
- ◊ 14 quốc gia dẫn đầu trong bảng xếp hạng Chỉ số Phát triển Chính phủ điện tử, với giá trị nằm trong khoảng 0,8989 đến 0,9758.
- ◊ Được xếp hạng từ cao nhất đến thấp nhất trong phân loại xếp hạng, các quốc gia này bao gồm Đan Mạch, Hàn Quốc, Estonia, Phần Lan, Úc, Thụy Điển, Vương quốc Liên hiệp Anh và Bắc Ireland (sau đây gọi là Vương quốc Anh), New Zealand, Hợp chủng quốc Hoa Kỳ (sau đây gọi là Hoa Kỳ), Hà Lan, Singapore, Iceland, Na Uy và Nhật Bản.

Bảng 9.2 Danh sách 14 quốc gia xếp hạng EGDI cao nhất 2020

Quốc gia	Khu vực	Giá trị OSI	Giá trị HCI	Giá trị TII	EGDI (2020)	EGDI (2018)
Đan Mạch	Châu Âu	0,97	0,96	1,00	0,98	0,92
Hàn Quốc	Châu Á	1,00	0,90	0,97	0,96	0,90
Estonia	Châu Âu	0,99	0,93	0,92	0,95	0,85
Phần Lan	Châu Âu	0,97	0,95	0,91	0,95	0,88
Úc	Châu Úc	0,95	1,00	0,88	0,94	0,91
Thụy điển	Châu Âu	0,90	0,95	0,96	0,94	0,89
Vương quốc Anh	Châu Âu	0,96	0,93	0,92	0,94	0,90
New Zealand	Châu Úc	0,93	0,95	0,92	0,93	0,88
Mỹ	Châu Mỹ	0,95	0,92	0,92	0,93	0,88
Hà Lan	Châu Âu	0,91	0,93	0,93	0,92	0,88
Singapore	Châu Á	0,96	0,89	0,89	0,92	0,88
Iceland	Châu Âu	0,79	0,95	0,98	0,91	0,83
Na Uy	Châu Âu	0,88	0,94	0,90	0,91	0,86
Nhật Bản	Châu Á	0,91	0,87	0,92	0,90	0,88

Nguồn: United Nations E-Government Survey 2020

Sự phân tích này cho thấy, Hàn Quốc là quốc gia dẫn đầu về cung cấp dịch vụ công trực tuyến và có EGDI hàng đầu châu Á, theo sau đó là Singapore và Nhật Bản. Bên cạnh đó, trong cuộc khảo sát lần thứ 2 của Liên Hợp Quốc thì Đan Mạch - nước có mức tăng trưởng đều với 3 chỉ số (OSI, TII, HCI) và một trong 5 quốc gia của Liên Minh châu Âu xếp hạng cao nhất trong việc phát triển Chính phủ điện tử. Estonia được ghi nhận là một quốc gia có mức độ tăng trưởng đáng kể nhất trong việc phát triển Chính phủ điện tử. Thụy Điển và Anh đều nâng thứ hạng nhờ vào cải thiện kỹ thuật hạ tầng. Trong khảo sát này, các nước khu vực châu Phi không nằm trong danh sách các nước có nhóm hạng rất cao trong việc phát triển EGDI.

2. GIỚI THIỆU MÔ HÌNH ĐÁNH GIÁ HỒ SƠ NĂNG LỰC CHUYỂN ĐỔI SANG CHÍNH PHỦ SỐ CỦA LIÊN HỢP QUỐC

Mô hình đánh giá hồ sơ năng lực chuyển đổi sang Chính phủ số của Liên Hợp Quốc được đúc kết từ phương pháp tiếp cận toàn diện qua nhiều năm. Theo mô hình này, phát triển năng lực là tiến trình mà người dùng duy trì, nâng cao năng lực thích nghi qua thời gian để phát triển nhằm được đạt mục tiêu. Việc chuyển đổi sang Chính phủ số phản ánh năng lực của Chính phủ và xã hội trong việc chuyển đổi, thúc đẩy, cải tiến các chính sách, chương trình, quy trình, dịch vụ và công nghệ kỹ thuật số. Nâng cao năng lực Chính phủ số toàn diện là cung cấp các dịch vụ kỹ thuật số có thể truy cập, đáng tin cậy, nhanh chóng, được cá nhân hóa, bảo mật và toàn diện, đảm bảo sự tham gia của người dân trong quá trình ra quyết định sử dụng dịch vụ. Mô hình là một công cụ hỗ trợ để Chính phủ các nước có thể xác định vị trí hiện tại của Chính phủ điện tử và các thay đổi cần thực hiện để tiến lên Chính phủ số.

Đối với cơ hội và thách thức của Chính phủ điện tử hướng đến Chính phủ số tại quốc gia, thì việc chuyển đổi ở tất cả cấp (địa phương, quốc gia, khu vực và thế giới) cần lưu ý đặt nó trong bối cảnh lịch sử và văn hóa phát triển của đất nước và nhận thức đối với công nghệ kỹ thuật số. Nói cách khác, Chính phủ cần phải phân tích được các động lực cho sự chuyển đổi, các mục tiêu cần ưu tiên triển khai thực hiện khi chuyển đổi lên Chính phủ số, cũng như việc xác định được các nguồn lực và sự phân bổ hợp lý cho tiến trình này. Một số quốc gia đạt giá trị EGDI rất cao/cao đang áp dụng cách tiếp cận này và đạt được nhiều thành tựu đáng kể.

Mô hình đánh giá hồ sơ năng lực dựa trên ba phương diện chính: (1) sự cam kết và quyết tâm của hệ thống chính trị và lãnh đạo các cấp khi thực hiện mục tiêu Chính phủ điện tử hướng đến Chính phủ số; (2) hiệu quả quản trị và hành chính ở cấp trung ương và địa phương; (3) và sự chủ động tham gia trong lĩnh vực CNTT-TT của lãnh đạo, công chức, người dùng vào tiến trình chuyển đổi này. Dựa trên 3 phương diện chính, mô hình phân thành chín trụ cột: (1) tầm nhìn, khả năng và tư duy lãnh đạo; (2) khung pháp lý và thể chế; (3) xây dựng hệ thống có tổ chức và xây dựng văn hóa; (4) tích hợp và tư duy có hệ thống; (5) quản trị dữ liệu; (6) cơ sở hạ tầng CNTT-TT, khả năng tiếp cận và chi trả cho công nghệ; (7) nguồn lực; (8) danh tiếng của các tổ chức đào tạo; (9) năng lực xã hội. Căn cứ theo chín trụ cột, mô hình phân loại theo bốn cấp độ tăng dần: (1) Hiện diện trực tuyến; (2) Giao dịch; (3) Kết nối; (4) Chuyển đổi.

Bảng 9.3. Các trụ cột của chuyển đổi số Chính phủ, phân loại theo sự phát triển của Chính phủ số

	Hiện diện trực tuyến	Giao dịch	Kết nối	Chuyển đổi
Tầm nhìn, khả năng và tư duy lãnh đạo	Lãnh đạo bộ phận CNTT với vai trò hỗ trợ Chính phủ điện tử. Tư duy bị động.	Xuất hiện một số nhân sự chủ chốt trong Chính phủ đảm nhiệm các công tác của Chính phủ điện tử.	Cam kết của lãnh đạo cấp cao nhất tạo ra một môi trường cho phép người dùng tham gia vào Chính phủ điện tử.	Lãnh đạo chuyển đổi và hỗ trợ đầy đủ cho Chính phủ số từ lãnh đạo các cấp chính quyền. Chiến lược hướng tới Chính phủ số phù hợp với chiến lược phát triển chung của quốc gia. Các nhóm liên kết xung quanh dữ liệu, hướng tới tương lai, chủ động/ dự đoán trước, tư duy đổi mới, kỹ thuật số và thích nghi.
Khung pháp lý và thể chế	Áp dụng luật căn bản.	Việc quản lý của các cơ quan với tư cách giám sát, vài mẫu chứng thực pháp lý mã định danh.	Hầu hết luật đều được áp dụng.	Tư cách của cơ quan quản lý là người hướng dẫn; Khung pháp lý hoàn thiện và có tầm nhìn xa; mã định danh kỹ thuật số mạnh; luật được xây dựng trên phương pháp tiếp cận dùng "sandbox" để tạo điều kiện, môi trường khám phá các công nghệ mới.

Xây dựng hệ thống có tổ chức và xây dựng văn hóa	Không tập trung.	Sự điều hành Chính phủ điện tử thuộc cấp Bộ, như Bộ Thông tin và Truyền thông.	Công nghệ Thông tin của Chính phủ ở cấp trung ương.	Công nghệ Thông tin của Chính phủ là một trong những cơ quan quan trọng trong việc ra quyết định về quyền tự chủ về ngân sách. Các đội đa ngành, đa chức năng; mạng lưới CNTT của Chính phủ cấp quốc gia, địa phương. Môi trường học hỏi liên tục để thích ứng nhanh chóng với sự thay đổi; sự nhanh nhẹn trong hoạt động, ví dụ: nguồn nhân lực hỗ trợ phân tích để xác định và rút ngắn khoảng cách các kỹ năng, và kích thích các công ty khởi nghiệp sáng tạo. Tăng cường lực lượng lao động hoặc sự hợp tác giữa con người và máy móc đòi hỏi sự sáng tạo, quyết định chiến lược, sự đồng cảm và
Tích hợp và tư duy có hệ thống	Các phòng ban làm việc trong các silo; tích hợp dịch vụ; thông tin trực tuyến có sẵn.	Giao tiếp 2 chiều với mọi người. Có 'mẫu tải xuống'. Một số dự án Chính phủ điện tử đang thử nghiệm với phương pháp tiếp cận thích hợp.	Các dịch vụ điện tử thông qua các bộ, ban ngành và cung cấp các dịch vụ một cách liền mạch; chuyển dịch 'lấy người dân làm trung tâm'.	Chính phủ có 01 website duy nhất. "Nguyên tắc ưu tiên cho kỹ thuật số", mặc định và thiết kế theo kỹ thuật số và nguyên tắc ưu tiên thiết bị di động. Cung cấp dịch vụ công là hệ thống tích hợp. Các dịch vụ tập trung vào con người, tạo cơ hội để đồng sáng tạo. Các dịch vụ Chính phủ dễ dàng giải quyết, đáp ứng với nhu cầu của người dân.

Quản trị dữ liệu	Hạn chế khả năng tiếp cận đối với dữ liệu chính xác, kịp thời, được phân tách và có sẵn rộng rãi.	Văn hóa giao dịch dựa trên dữ liệu.	Tích hợp và đồng bộ hóa dữ liệu.	Văn phòng quản trị dữ liệu; nguyên tắc chỉ một (dữ liệu); văn hóa hướng đến dữ liệu; đưa quyết định dựa trên minh chứng. Giám sát và cải tiến liên tục dữ liệu. Dữ liệu Chính phủ mở, có thể đọc được bằng máy và sử dụng nhiều dữ liệu mở.
Cơ sở hạ tầng CNTT -TT, khả năng tiếp cận và chi trả cho công nghệ	Kết nối thấp, phần cứng không sẵn sàng khi cần. Không có chiến lược đầu tư bản cho tổng thể hoạt động CNTT-TT. CNTT là trọng tâm.	Người dùng là trung tâm.	Chính phủ có 01 website duy nhất.	Khả năng kết nối băng thông cao; công nghệ tiên tiến, Big data. Mô hình trên nền tảng kinh doanh; kiến trúc phi tập trung và khả năng tương tác. Thiết kế an toàn; Công nghệ chuỗi khối như một tính năng bảo mật; tập trung xây dựng hệ sinh thái.
Nguồn lực	Ít hoặc không có đầu tư cho chuyển đổi số.	Các dự án phải được đầu tư cụ thể.	Quy mô đầu tư lớn.	Cách tiếp cận toàn diện và dài hạn của Chính phủ đối với đầu tư CNTT, bao gồm tính bền vững trong tài chính Quan hệ đối tác công tư
Năng lực của các tổ chức đào tạo	Năng lực hạn chế.	Có đầu tư phòng (lab) máy tính	CNTT được tích hợp trong tất cả chương trình đào tạo.	Quan hệ chặt chẽ với đối tác, các học viện, tổ chức tư vấn, khu vực tư nhân, v.v các phòng thí nghiệm (lab) đổi mới và với Chính phủ các quốc gia khác, ví dụ: đào tạo về an ninh mạng khu vực. Các trường đào tạo tham gia với tư cách quản trị hành chính công trong việc xây dựng chương trình đào tạo năng lực kỹ thuật số và các kỹ năng khác liên quan, giảng viên được đào tạo liên tục.

Năng lực xã hội	Các chương trình xây dựng năng lực xã hội còn hạn chế.	Có các hoạt động tiếp cận nhóm đối tượng dễ tổn thương.		Trình độ kỹ thuật số và mức độ thâm nhập Internet cũng rất cao ở tất cả các cấp. Cách tiếp cận đa kênh trên cơ sở học hỏi lẫn nhau suốt đời giữa Chính phủ và doanh nghiệp CNTT-TT địa phương. Tin tưởng vào Chính phủ và bảo mật CNTT-TT, về an toàn an ninh mạng và quyền riêng tư trên không gian mạng cần được duy trì.
-----------------	--	---	--	--

Nguồn: United Nations E-Government Survey 2020

3. GIỚI THIỆU MÔ HÌNH GARTNER

Theo mô hình Gartner “Chính phủ số là Chính phủ được thiết kế và vận hành để tận dụng lợi thế của các dữ liệu số trong việc tối ưu hóa, chuyển đổi và tạo ra các dịch vụ của Chính phủ”. Tuy nhiên, tùy theo các yếu tố văn hoá xã hội, điều kiện kinh tế và năng lực công nghệ thông tin, mỗi quốc gia sẽ có một hướng đi riêng. Do đó, mỗi nước sẽ có tốc độ phát triển khác nhau. Mô hình này được xem như là khuôn khổ để đánh giá vị trí trong quá trình chuyển đổi và phát triển Chính phủ số của các quốc gia.

Theo Gartner, Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số được diễn ra liên tục và xuyên suốt. Chính phủ điện tử đơn giản là tạo ra dữ liệu và sử dụng nó để thực hiện các dịch vụ công. Hiệu quả hoạt động của các luồng công việc theo chiều dọc là các chỉ số về Chính phủ điện tử. Nhưng, các chỉ số KPI (Key Performance Indicator) hiệu suất Chính phủ có thể đo lường hiệu suất của mô hình dịch vụ và nghiệp vụ hoàn toàn mới được tạo ra bằng dữ liệu ở các mức độ trưởng thành số cao hơn. Mô hình Gartner có 5 mức độ trưởng thành: (1) Mở đầu; (2) Phát triển; (3) Xác định; (4) Quản lý; (5) Tối ưu hoá. Chính phủ số được tóm tắt qua các mức độ trưởng thành của như sau:

Mức 1: Mở đầu tương ứng với quá trình xây dựng Chính phủ điện tử

- ◇ Bước khởi động, các Chính phủ bắt đầu xây dựng nền tảng dữ liệu quốc gia, tích hợp các dịch vụ công trực tuyến và cho phép người dân sử dụng, tiếp nhận thông tin với hình thức trực tuyến.
- ◇ Bước khó khăn nhất, thay đổi tư duy và thói quen làm việc truyền thống của các cán bộ cơ quan nhà nước lẫn người dân thực hiện các dịch vụ công.
- ◇ Bước tiên phong cho quá trình xây dựng Chính phủ điện tử và trung tâm thực hiện là Chính phủ, sau đó là các cơ quan nhà nước Trung ương, đưa ra định hướng, các bước thực hiện, tháo gỡ khó khăn đồng thời bắt buộc hình thành thói quen sử dụng công nghệ trong quá trình làm việc, làm gương cho cán bộ các cấp địa phương.

Vì vậy, quá trình này đòi hỏi sự tuân thủ nghiêm khắc các bước thực hiện từ việc xây dựng nền tảng đến vận hành, sử dụng.

Mức 2: Phát triển - Xây dựng Chính phủ mở

- ◇ Bước kế tiếp, để phát triển trên nền tảng Chính phủ điện tử, yêu cầu tính công khai, minh bạch khi thực hiện các dịch vụ công và công khai hoạt động của Chính phủ. Tuy nhiên các nước có thể thực hiện song song với quá trình xây dựng Chính phủ mở.
- ◇ Chính phủ lấy dân làm gốc để phát triển nâng cao chất lượng dịch vụ công. Chính phủ phải nâng cấp mở rộng nền tảng dữ liệu, tích hợp thêm các tính năng và phải quản lý chúng một cách hiệu quả để phục vụ và củng cố niềm tin của người dân hướng tới Chính phủ số.

Do đó, đòi hỏi Chính phủ mở phải có khả năng quản lý dữ liệu, sử dụng dữ liệu và quan trọng hơn hết là bảo mật dữ liệu để đảm bảo tính công khai, minh bạch nhưng đảm bảo an toàn dữ liệu, thông tin của đối tượng tham gia và thông tin bảo mật quốc gia.

Mức 3: Xác định - Lấy dữ liệu làm trung tâm

- ◇ Giá trị nguồn dữ liệu và các ứng dụng được tích hợp là giá trị trọng tâm của quá trình phát triển cơ sở dữ liệu.
- ◇ Mở rộng tích hợp các dịch vụ dân cần, thu thập dữ liệu, yêu cầu của dân, xử lý dữ liệu một cách nhanh, gọn, hiệu quả nhất.
- ◇ Đồng thời, chủ động tiếp cận người dân để nâng cao nhận thức của người dân về việc sử dụng các dịch vụ công trực tuyến và quan trọng hơn hết là lắng nghe ý kiến, phản hồi của dân về các khó khăn, vướng mắc trong quá trình sử dụng, để từ đó cải thiện các ứng dụng, giá trị dữ liệu.

Đến đây, Gartner cho rằng, sau khi đã xây dựng, đưa ra sử dụng, phải đánh giá chất lượng thực hiện, quản lý và chất lượng sử dụng các cơ sở dữ liệu, công nghệ thông tin này, chỉ số đánh giá là % cải thiện kết quả KPI.

Mức 4: Quản lý – Kỹ thuật số hoàn toàn

- ◊ Chuyển đổi số đa phương, đa diện, đa lĩnh vực, xây dựng cơ sở dữ liệu tối ưu, kết hợp được tất cả các dịch vụ liên quan là các giá trị cốt lõi của quá trình kỹ thuật số hoàn toàn.
- ◊ Lồng ghép các cơ sở dữ liệu, các quy trình xử lý liên quan, chẳng hạn như kết nối hệ thống cơ sở dữ liệu dân cư với cơ sở dữ liệu đất đai, dân cư với y tế,... Tất cả các vấn đề của một người dân được liên kết, lưu trữ ở các cổng thông tin.
- ◊ Quá trình đánh giá, Chính phủ sẽ loại bỏ những dịch vụ trung gian, dư thừa, bằng cách lồng ghép chúng vào những dịch vụ công tổng quát hơn. Chính phủ sẽ thực hiện các nhiệm vụ, vai trò của mình trong công tác quản lý, nâng cấp nền tảng cơ sở dữ liệu còn người dân sử dụng chúng một cách hiệu quả nhất từ đó Chính phủ gắn kết chặt chẽ với nhân dân bằng chính cơ sở dữ liệu và ứng dụng công nghệ.

Vậy thì, đánh giá chất lượng thực hiện bước 4 này là chất lượng của cơ sở dữ liệu và các dịch vụ công được nâng cấp thông qua chỉ số % dịch vụ mới và dịch vụ đã bỏ.

Mức 5: Tối ưu hóa - Chính phủ thông minh

- ◊ Chính phủ số là mức trưởng thành cao nhất của quá trình phát triển Chính phủ điện tử.
- ◊ Chính phủ số trở thành công cụ nền tảng để giải quyết mọi nhu cầu của người dân. Đối với các cơ quan, ban, ngành, Chính phủ thì thực hiện nghiệp vụ và quản lý. Chính phủ số đã có tính bền vững và thông minh.
- ◊ Người dân có thể sử dụng các dịch vụ trực tuyến mọi lúc mọi nơi, không cần phải tiếp xúc trực tiếp.
- ◊ Chính phủ số lúc này có thể tự dự đoán được xu hướng, lựa chọn của người dân, theo từng địa phương, từng nhóm nhu cầu dịch vụ thông qua sự lặp đi lặp lại, tối ưu hóa dữ liệu và ứng dụng công nghệ thông tin. Người dân và cán bộ công chức, viên chức đảm bảo thành thạo sử dụng dịch vụ trực tuyến và tạo ra các quy trình xử lý tự động hóa.

Lúc này, có thể khẳng định vai trò, lợi ích tối đa của việc ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông. Nhưng không có nghĩa là đánh mất vai trò quản trị của Nhà nước mà là bước chuyển đặc biệt, quản trị bằng việc sử dụng công nghệ, quản trị nhà nước hiện đại.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bộ Kế hoạch và Đầu tư. (2021). Nội dung của Hiệp định đối tác toàn diện và tiến bộ xuyên Thái Bình Dương (CPTPP). Truy cập tại <http://cptpp.moit.gov.vn/data/e0593b3b-82bf-4956-9721-88e51bd099e6/userfiles/files/15%20Chuong%20Mua%20sam%20CP%20-%20VIE.pdf>
- [2] Bộ Thông tin và Truyền Thông. (2020). Báo cáo Chỉ số sẵn sàng cho phát triển và ứng dụng CNTT-TT Việt Nam. P. 148.
- [3] Bộ Truyền thông và Thông tin - Cục Tin học hóa. (2020). Nhìn nhận về thúc đẩy Chính phủ điện tử từ COVID - 19. Truy cập tại <https://aita.gov.vn/nhin-nhan-ve-thuc-day-chinh-phu-dien-tu-tu-covid-19>
- [4] Chung, C.-S. (2015). The introduction of e-Government in Korea: development journey, outcomes and future. *Gestion et management public*, 3(2), 107-122.
- [5] Cổng thông tin điện tử Chính phủ. Kinh nghiệm đóng góp vào quá trình phát triển Chính phủ điện tử.
- [6] Kim, S., & Choi, C. (2016). Institutional and managerial dimensions of digital government development in the Republic of Korea. *Bringing Government into the 21st Century: The Korean Digital Governance Experience*, Washington, DC, World Bank Group, 13-40.
- [7] Liên Hợp Quốc. (2020). *United Nations E-Government Survey*.
- [8] OECD. (2019). OECD Open, Useful and Re-usable data (OURdata) Index: 2019. Truy cập tại [https://www.oecd.org/gov/digital-government/policy-paper-ourdata-index-2019.htm#:~:text=OECD%20Open%2C%20Useful%20and%20Re,data%20\(OURdata\)%20Index%3A%202019&text=The%20OURdata%20Index%20benchmarks%20the,and%20partner%20countries%20and%20beyond](https://www.oecd.org/gov/digital-government/policy-paper-ourdata-index-2019.htm#:~:text=OECD%20Open%2C%20Useful%20and%20Re,data%20(OURdata)%20Index%3A%202019&text=The%20OURdata%20Index%20benchmarks%20the,and%20partner%20countries%20and%20beyond).
- [9] Song, H., & Cho, T. J. I. P. (2007). Electronic government of Korea: Performance and tasks. 14(4), 20-37.
- [10] Cổng thông tin điện tử Chính phủ. (2019). *Đánh giá Mức độ sẵn sàng về Chính phủ số và Dữ liệu Mở*.
- [11] Yoon, J. J. B. G. i. t. s. C. T. K. D. G. E. (2016). Korean digital government infrastructure building and implementation: capacity dimensions. 41-59.

ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ HƯỚNG ĐẾN CHÍNH PHỦ SỐ

GIAI ĐOẠN 2021 - 2025, TẦM NHÌN ĐẾN NĂM 2030 CỦA VIỆT NAM

NHÀ XUẤT BẢN THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

Tầng 6, Tòa nhà Cục Tần số vô tuyến điện, 115, Đường Trần Duy

Hưng, Thanh Xuân Trung, Thanh Xuân, Hà Nội

ĐT: 024 3577 2138

Fax: 024 3557 9858

Email: nxb.tttt@mic.gov.vn

Chịu trách nhiệm xuất bản:

Giám đốc - Tổng biên tập:

Trần Chí Đạt

Biên tập nội dung:

Nguyễn Tiến Phát

Phạm Thị Thanh

Biên tập sách điện tử:

Nguyễn Tiến Phát

Phạm Thị Thanh

Thiết kế bìa:

Nguyễn Thị Ngân

Xuất bản được đăng tải tại:

ibr.ueh.edu.vn

Địa chỉ: 59C Nguyễn Đình Chiểu, Quận 3,

TP. Hồ Chí Minh

Số xác nhận đăng ký xuất bản: 4246 – 2021/CXBIPH/1 – 169/TTTT
Số quyết định xuất bản: 191/QĐ – NXB TTTT ngày 30 tháng 12 năm 2021
ISBN: 978-604-80-5934-7
Nộp lưu chiếu Quý I năm 2022



GIẢI ĐOẠN 2021 - 2025
TẦM NHÌN ĐẾN 2030 CỦA VIỆT NAM