

Chính phủ điện tử: Kinh nghiệm Liên bang Nga và triển vọng ở Việt Nam

● NGUYỄN THỊ THANH CHI * - TÔ THỊ OANH **

Tóm tắt: Khoa học công nghệ phát triển như vũ bão, nhất là công nghệ thông tin trong vài thập kỷ trở lại đây khiến xu hướng số hoá văn bản ngày càng phổ biến. Việc sử dụng không gian và môi trường ảo để hoàn thiện các mô hình cung cấp dịch vụ công và nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của các cơ quan nhà nước trở thành xu thế tất yếu trong quá trình hội nhập. Các nước đều đặt mục tiêu sử dụng công nghệ thông tin nhằm nâng cao hiệu quả tương tác giữa nhà nước với nhân dân và doanh nghiệp. Nhu cầu xây dựng chính phủ điện tử (CPĐT) trở thành một hiện thực tất yếu mà ở Việt Nam, yêu cầu cải cách hành chính càng làm vấn đề xây dựng CPĐT trở nên cấp thiết hơn bao giờ hết. Bài viết chia sẻ kinh nghiệm xây dựng CPĐT ở Nga và những giải pháp định hướng cho xây dựng CPĐT ở Việt Nam.

1. Chính phủ điện tử là gì?

Trên thế giới tồn tại nhiều cách hiểu khác nhau về CPĐT, trong đó nổi bật là:

- Theo định nghĩa của Ngân hàng Thế giới (World Bank): “CPĐT là việc các cơ quan chính phủ sử dụng công nghệ thông tin - truyền thông một cách có hệ thống để thực hiện quan hệ với công dân, doanh nghiệp và các tổ chức xã hội. Nhờ đó, giao dịch của các cơ quan chính phủ với công dân và các tổ chức sẽ được cải thiện, nâng cao chất lượng. Lợi ích thu được sẽ là giảm thiểu tham nhũng, tăng cường tính công khai, sự tiện lợi, góp phần vào sự tăng trưởng và giảm chi phí”.

- Định nghĩa của Liên hợp quốc: “CPĐT được định nghĩa là việc sử dụng Internet và mạng toàn cầu (world-wide-web) để cung cấp thông tin và các dịch vụ của chính phủ tới công dân”.

- Định nghĩa của Tổ chức Đối thoại doanh nghiệp toàn cầu về thương mại điện tử: “CPĐT đề cập đến một trạng thái trong đó các cơ quan hành pháp, lập pháp và tư pháp (bao gồm cả chính quyền trung ương và chính quyền địa phương) số hóa các hoạt động bên trong và bên ngoài của họ và sử dụng các hệ thống được nối mạng hiệu quả để có được chất lượng tốt

hơn trong việc cung cấp các dịch vụ công”.

- Định nghĩa của Nhóm nghiên cứu về CPĐT trong một thế giới phát triển: “CPĐT là việc sử dụng công nghệ thông tin và truyền thông để thúc đẩy chính phủ một cách hiệu lực và hiệu quả, hỗ trợ truy cập tới các dịch vụ của chính phủ, cho phép truy cập nhiều hơn vào thông tin và làm cho chính phủ có trách nhiệm với công dân. CPĐT có thể bao gồm việc cung cấp các dịch vụ qua Internet, điện thoại, các trung tâm cộng đồng, các thiết bị không dây hoặc các hệ thống liên lạc khác”.

Vậy, hiểu một cách khái quát thì CPĐT là hình thức số hoá hoạt động của các cơ quan công quyền⁽¹⁾, sử dụng sâu rộng công nghệ thông tin, truyền thông và các phương tiện mới⁽²⁾, nhằm đổi mới quy trình, giúp cho các cơ quan Chính phủ làm việc hiệu lực, hiệu quả và minh bạch hơn⁽³⁾, cung cấp thông tin, dịch vụ tốt hơn cho người dân⁽⁴⁾, doanh nghiệp và các tổ chức, tạo điều kiện thuận lợi hơn cho người dân thực hiện quyền dân chủ và tham gia quản lý nhà nước. Lợi ích thu được sẽ là giảm thiểu tham nhũng, tăng cường tính công khai, sự tiện lợi, góp phần vào sự tăng trưởng và giảm chi phí⁽⁵⁾.

* TS, Học viện Chính trị Khu vực I

** ThS, Học viện Báo chí và Tuyên truyền

Ưu thế của CPĐT rất rõ ràng: (i) đơn giản hoá các thủ tục, giấy tờ; (ii) giảm đáng kể thời gian giải quyết công việc; (iii) nâng cao tính minh bạch, nâng cao năng lực điều hành của chính phủ, giảm thiểu nguy cơ xảy ra tham nhũng; (iv) nâng cao lòng tin của nhân dân đối với chính quyền; (v) đảm bảo không bỏ sót nguồn thu ngân sách từ các dịch vụ công; (vi) góp phần tinh giản biên chế.

2. Chính phủ điện tử ở Nga

Những kết quả đạt được

Nga bắt đầu xây dựng CPĐT từ năm 2000, triển khai các chương trình mục tiêu quốc gia “Nước Nga điện tử 2002-2010” và “Xã hội thông tin giai đoạn 2011-2020”, đầu tư kinh phí mạnh mẽ để cải cách triệt để phương thức, hình thức, cơ chế phục vụ nhân dân của chính quyền các cấp. Riêng năm 2016, Nga đã chi 1.816 tỷ Rúp (30 triệu USD) cho việc vận hành hệ thống CPĐT và đầu tư thêm 600 triệu Rúp (khoảng 10 triệu USD) để tiếp tục hoàn thiện CPĐT.

Công điện tử dịch vụ công - hạt nhân của CPĐT Nga

Ở vị trí trung tâm trong nền tảng CPĐT của Nga là Cổng điện tử dịch vụ công cùng với Hệ thống định danh thống nhất và Hệ thống phối hợp điện tử liên ngành. Cổng điện tử dịch vụ công của Nga được đánh giá có số lượng người kết nối nhiều nhất trên thế giới với khoảng 1 tỷ lượt truy cập trong năm 2018, hàng chục triệu yêu cầu thủ tục hành chính được xử lý hàng tháng. Chỉ riêng ứng dụng dịch vụ công sử dụng trên các thiết bị di động có khoảng 30 triệu lượt truy cập mỗi năm.

Việc định danh công dân và pháp nhân trên Cổng điện tử dịch vụ công được thực hiện thông qua Hệ thống định danh thống nhất. Thông qua Hệ thống phối hợp điện tử liên ngành, yêu cầu của người dân sẽ được giải quyết, sau đó thông báo kết quả đến tài khoản Hệ thống định danh thống nhất của người dân đó.

Hệ thống định danh thống nhất có hơn 90 triệu tài khoản của các công dân và pháp nhân nhằm truy cập từ xa dữ liệu trong các hệ thống thông tin nhà nước. Tài khoản trong Hệ thống định danh thống nhất đóng vai trò như hộ chiếu hay căn cước công dân trong đời sống hàng ngày.

Trung tâm hành chính công “trọn gói”

Song song với thực hiện dịch vụ công trực tuyến, từ năm 2008, Nga đã triển khai các trung tâm hành chính công theo mô hình “một cửa” tại các địa phương

trên cả nước, phổ biến nhất là tại thủ đô Mát-xcơ-va (128 trung tâm)⁽⁶⁾. Các trung tâm này có chức năng tiếp nhận khoảng 250 dịch vụ công, mỗi ngày thụ lý khoảng 1,1 triệu hồ sơ của 80.000 người dân và 2,4 triệu người dùng qua ứng dụng di động⁽⁷⁾. Các hồ sơ này được nhân viên thụ lý hồ sơ xử lý trực tiếp hoặc chuyển cho các đơn vị chức năng chuyên biệt (đối với một số dịch vụ nhất định như cấp hộ chiếu, giấy phép lái xe,...). Kết quả giải quyết sẽ được thông báo tới người dân qua Cổng dịch vụ công điện tử, ứng dụng dịch vụ công trên thiết bị di động thông minh và tin nhắn điện thoại di động (SMS).

Nhân viên ở trung tâm là các viên chức nhà nước được đào tạo kỹ lưỡng, thành thạo nghiệp vụ giao tiếp công dân và thao tác trên các hệ thống thông tin để tiếp nhận và xử lý hồ sơ. Thống kê ở tuyệt đại đa số các địa phương cho thấy, người dân chưa bao giờ phải xếp hàng quá 15 phút, mặc dù mỗi ngày có hàng trăm người đến làm thủ tục hành chính tại mỗi trung tâm⁽⁸⁾. Tổng số nhân sự làm việc trong các trung tâm hành chính công trên địa bàn thủ đô Mát-xcơ-va là 12.000 người (giảm 20.000 người so với trước đây, khi thực hiện cơ chế một cửa theo hình thức phân tán hoặc tổ chức một cửa tại từng cơ quan chức năng).

Thành phố thông minh

Thủ đô Mát-xcơ-va của Liên bang Nga triển khai thành phố thông minh (smart city) từ năm 2011. Từ đó đến nay, Mát-xcơ-va đạt được những bước tiến đáng kể: năm 2017 đã được Tổ chức CPĐT thế giới về các thành phố và chính quyền địa phương (WeGO) xếp thứ nhất trong các thành phố trên toàn thế giới⁽⁹⁾. Năm 2018, Mát-xcơ-va cũng được Liên hợp quốc đánh giá thuộc nhóm thành phố thông minh trên thế giới⁽¹⁰⁾. Trong quá trình xây dựng thành phố thông minh, chính quyền Mát-xcơ-va dựa trên bộ tiêu chí chung được thừa nhận toàn cầu, cũng như tính đặc thù riêng của mình.

Mát-xcơ-va có mạng lưới Internet không dây (Wi-Fi) công cộng hiệu quả, mạnh mẽ với 1.100 điểm phát sóng phủ rộng 16 km² (thậm chí hoạt động cả trên hệ thống tàu điện ngầm với tổng chiều dài 330 km chạy dưới lòng đất sâu hàng chục mét), tương đương 81% địa bàn thành phố, trong đó 99,4% đạt chất lượng mạng 4G tốc độ 7 Mbps trở lên, kết nối 8,3 triệu dân sử dụng điện thoại thông minh với trên 100.000 viên

chức nhà nước. Mọi mặt hoạt động của chính quyền và nhân dân thành phố đều được xây dựng thành các hệ thống ứng dụng công nghệ thông tin tối đa trên môi trường mạng và chia sẻ dữ liệu số, trong đó có các hệ thống phát huy hiệu quả mạnh mẽ như:

- + Hệ thống kiểm soát giao thông thông minh: phân tích tình huống, kiểm soát lưu lượng, hỗ trợ điều tiết giao thông;

- + Hệ thống y tế thống nhất: hỗ trợ sắp xếp lịch khám bệnh, triển khai y bạ điện tử, tìm cơ sở khám chữa bệnh gần nhất;

- + Hệ thống giáo dục thông minh: ghi danh xếp lớp trực tuyến, sổ liên lạc điện tử, sách vở trực tuyến;

- + Hệ thống công dân trách nhiệm: công dân góp ý xây dựng các quyết sách, chương trình, kế hoạch, dự án của thành phố; phản ánh về những vấn đề tồn tại về trật tự trị an, mỹ quan đô thị (chính quyền thành phố có nghĩa vụ phải khắc phục và công khai kết quả với nhân dân);

- + Hệ thống thanh tra di động với mạng lưới khoảng 160.000 camera tối tân được lắp đặt trên địa bàn thành phố, từ các ngã tư, giao điểm đến trường học, bệnh viện và mọi ngõ ngách của các khu dân cư, qua đó giúp giải quyết 70% vi phạm giao thông, hỗ trợ tìm kiếm tội phạm phá án.

Đặc biệt, thành phố Mát-xcơ-va có Cổng thông tin điện tử hợp nhất, tích hợp các trang web chính thức của Thị trưởng, chính quyền thành phố, bản đồ điện tử tương tác trực tuyến, hơn 40 trang web của các cơ quan, sở ngành.

Qua quá trình xây dựng và vận hành CPĐT, Nga từ vị trí 58 năm 2003 đã vươn lên thứ 32 trên toàn thế giới năm 2018 về mức độ phát triển CPĐT theo bảng xếp hạng của Liên hợp quốc - tổng hợp các chỉ tiêu đánh giá khả năng và mức độ sẵn sàng của các cơ quan nhà nước trong sử dụng thành tựu công nghệ thông tin và viễn thông vào mục đích cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho nhân dân. Tiến bộ trong phát triển CPĐT ở Nga trước hết do vận hành hiệu quả EPGU trực tuyến, Cổng thông tin điện tử của Tổng thống, Chính phủ, các bộ, ngành chủ chốt và chính quyền các địa phương của Nga.

Tồn tại và hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được, quá trình thực hiện CPĐT Nga, vẫn còn một số tồn tại, hạn chế. Về phía nhân dân Nga, không phải ai cũng hiểu bản chất

và giá trị của CPĐT. Theo một số cuộc thăm dò dư luận được tiến hành ở Nga vào năm 2013, chỉ có 6% người được hỏi có sử dụng các dịch vụ công bằng hình thức điện tử, trong đó chủ yếu là đăng ký khám chữa bệnh. Cũng qua thăm dò dư luận, được biết các nguyên nhân chủ yếu khiến người dân Nga e ngại sử dụng dịch vụ công điện tử là do thiếu kỹ năng sử dụng máy tính điện tử và mạng Internet. Tình trạng này phổ biến ở lứa tuổi từ 50 tuổi trở lên. Do đó, các dịch vụ công cung cấp qua hình thức điện tử cần được điều chỉnh để đơn giản, dễ hiểu, dễ sử dụng, tiết kiệm thời gian cho người dân.

Bài học kinh nghiệm

Nền tảng pháp lý đóng vai trò quan trọng. Năm 2009, Chính phủ Nga đã ban hành “Kế hoạch chuyển đổi, cung cấp dịch vụ công và thực hiện các chức năng nhà nước ở hình thức điện tử của các cơ quan hành pháp cấp liên bang”. Năm 2010, thông qua chương trình mục tiêu quốc gia “Xã hội thông tin giai đoạn 2011-2020” nhằm cung cấp cho nhân dân khả năng tiếp cận thông tin và hưởng lợi từ các dịch vụ công thông qua việc nhà nước ứng dụng mạnh mẽ công nghệ thông tin và truyền thông tối tân, nội dung số, nâng cao căn bản hiệu quả quản lý nhà nước.

Quốc hội Nga đã thông qua 2 đạo luật quan trọng là “Luật tiếp cận thông tin về hoạt động của các cơ quan nhà nước và chính quyền địa phương” (quy định các hình thức phổ biến thông tin và sự tham gia rộng rãi của nhân dân vào các hoạt động của chính quyền các cấp) và “Luật về cung cấp các dịch vụ công của nhà nước và địa phương” (điều chỉnh cụ thể về việc nhà nước cung cấp các dịch vụ công cho nhân dân thông qua hình thức điện tử). Chính phủ Nga cũng ban hành nhiều nghị định, thông tư tương ứng để hỗ trợ thực hiện 2 luật nói trên.

3. Chặng đường xây dựng CPĐT của Việt Nam

Những kết quả đạt được

Ngay từ những năm đầu thế kỷ XXI, Đảng và Nhà nước ta luôn quan tâm việc phát triển ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan Nhà nước, lấy đó làm động lực góp phần thúc đẩy công cuộc đổi mới, thực hiện thắng lợi sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa.

Năm 2014, Bộ Chính trị đã ban hành Nghị quyết số 36-NQ/TW về đẩy mạnh ứng dụng, phát triển công nghệ thông tin đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững

và hội nhập quốc tế, xác định mục tiêu cụ thể đến năm 2020 “triển khai có hiệu quả chương trình cải cách hành chính, gắn kết chặt chẽ với việc xây dựng CPĐT và cung cấp dịch vụ công trực tuyến ở mức độ cao và trong nhiều lĩnh vực”.

Năm 2015, cụ thể hoá chủ trương của Đảng, Chính phủ đã có Nghị quyết đầu tiên tập trung về CPĐT nhằm đẩy mạnh phát triển CPĐT, 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. Nghị quyết đặt mục tiêu nâng cao vị trí của Việt Nam về CPĐT theo xếp hạng của Liên hợp quốc, công khai, minh bạch hoạt động của các cơ quan Nhà nước trên môi trường mạng.

Năm 2016, chỉ số phát triển CPĐT của Việt Nam tăng 10 bậc so với năm 2014 (xếp vị trí 89/193) theo đánh giá của Liên hợp quốc trên 3 tiêu chí: dịch vụ công trực tuyến, hạ tầng viễn thông và nguồn nhân lực. Có 17 bộ, cơ quan ngang bộ và 49 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đã triển khai mạng diện rộng WAN, trong đó đã kết nối tới trên 80% số đơn vị thuộc, trực thuộc các bộ, ngành và trên 75% các sở, ngành, quận/huyện các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; tỷ lệ cán bộ, công chức được trang bị máy tính phục vụ công việc đạt 90,95% ở Trung ương, 97,14% ở các sở, ban, ngành cấp tỉnh và 90,87% ở UBND cấp huyện⁽¹¹⁾.

Về ứng dụng công nghệ thông tin, hệ thống phần mềm quản lý văn bản và điều hành đã được triển khai tại 100% các bộ, ngành, địa phương. Có 18 bộ, ngành và 46 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương triển khai hệ thống quản lý văn bản và điều hành dùng chung giúp cho việc gửi, nhận văn bản điện tử liên thông giữa các cơ quan, đơn vị. 15 bộ, ngành và 44 tỉnh, thành phố đã triển khai sử dụng chữ ký số chuyên dùng và tích hợp với hệ thống quản lý văn bản, điều hành. Các bộ, ngành có 98,8% cán bộ, công chức được cấp và thường xuyên sử dụng hộp thư điện tử và đối với các tỉnh, thành phố tỷ lệ này trên 82%⁽¹²⁾.

Về xây dựng các cơ sở dữ liệu quốc gia làm nền tảng cho xây dựng CPĐT, hiện nay, Việt Nam đã triển khai Cơ sở dữ liệu quốc gia về đăng ký kinh doanh, Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính; đang triển khai các Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu Đất đai quốc gia, Cơ sở dữ liệu quốc gia về Bảo hiểm, Cơ sở dữ liệu quốc gia về Tài chính. Bên cạnh

đó, các bộ, ngành, địa phương đã tăng cường xây dựng cơ sở dữ liệu chuyên ngành để phục vụ công tác quản lý của mình.

Năm 2018, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 28/2018/QĐ-TTg về gửi, nhận văn bản điện tử giữa các cơ quan trong hệ thống hành chính Nhà nước. Đầu năm 2019, Trục liên thông văn bản quốc gia đã được đưa vào vận hành, tăng cường sử dụng văn bản điện tử, tiến tới thay văn bản giấy trong các cơ quan nhà nước⁽¹³⁾.

Theo đánh giá của Liên hợp quốc năm 2018, Việt Nam xếp thứ 88/193 quốc gia và đứng thứ 6/11 quốc gia trong khu vực ASEAN về triển khai CPĐT. Trong đó, chỉ số Dịch vụ công trực tuyến (OSI) tăng đáng kể so với năm 2016 (hạng 59/193); chỉ số Hạ tầng viễn thông (TII) liên tục giảm trong 4 kỳ báo cáo gần nhất từ 2012 - 2018 (hạng 100/193) nằm dưới mức trung bình của cả khu vực và thế giới; chỉ số nguồn nhân lực (HCI) tăng nhẹ so với năm 2016 (hạng 120/193), cao hơn mức trung bình của thế giới nhưng thấp hơn so với mức trung bình của châu Á và ASEAN.

Ngày 24.6.2019, Thủ tướng Nguyễn Xuân Phúc đã chủ trì phiên họp Chính phủ đầu tiên qua hệ thống thông tin phục vụ họp và xử lý công việc của Chính phủ (e-Cabinet). Việc đưa vào vận hành chính thức Hệ thống e-Cabinet thể hiện quyết tâm trong cải cách hành chính, là bước đi lớn trong hiện thực hoá Chính phủ phi giấy tờ trong lộ trình xây dựng CPĐT⁽¹⁴⁾.

Những vướng mắc, khó khăn

Bên cạnh những kết quả đạt được, việc triển khai CPĐT còn một số tồn tại, hạn chế như:

Về cơ chế, chính sách hỗ trợ xây dựng CPĐT, chưa có quy định về kết nối, chia sẻ dữ liệu trong hoạt động của cơ quan nhà nước; thiếu các quy định cụ thể về văn thư, lưu trữ điện tử, giá trị pháp lý của văn bản điện tử và các văn bản quy định việc sử dụng các văn bản điện tử trong giao dịch hành chính, thanh toán. Các chính sách ưu đãi thúc đẩy phát triển, ứng dụng công nghệ thông tin chậm được triển khai nhất là cơ chế ưu đãi về thuế trong đó có thuế chuyển nhượng vốn của chủ doanh nghiệp khởi nghiệp.

Việc xử lý, trao đổi, gửi nhận văn bản điện tử trong nội bộ và giữa các cơ quan nhà nước còn chưa phát huy được hiệu quả. Hệ thống quản lý văn bản và điều hành của một số bộ, ngành, địa phương khác nhau. Hệ

thống nền tảng kết nối, liên thông, tích hợp chia sẻ dữ liệu triển khai chậm, các nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu điện tử tại các bộ, ngành, địa phương chưa hoàn thành. Một số cơ sở dữ liệu quốc gia quan trọng trong xây dựng CPĐT như: Dân cư, đất đai, tài chính còn chậm triển khai dẫn đến việc chia sẻ, dùng chung các hệ thống thông tin chưa được thực hiện, làm ảnh hưởng đến triển khai CPĐT.

Dịch vụ công trực tuyến được thiết kế riêng lẻ, rời rạc, chưa thân thiện, chưa lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm. Dịch vụ công trực tuyến tuy có tăng về số dịch vụ nhưng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 còn rất thấp (mức độ 3 khoảng 10%; mức độ 4 khoảng 2%) và hiệu quả chưa cao, chưa có hồ sơ trực tuyến hoặc số lượng hồ sơ trực tuyến còn thấp (năm 2017 tỷ lệ dịch vụ có hồ sơ trực tuyến của các bộ, ngành mức độ 3 chiếm 39,93%; mức độ 4 chiếm 55,16%; các tỉnh, thành phố mức độ 3 chiếm 11,46%; mức độ 4 chiếm 12,11%). Dịch vụ công trực tuyến nhất là ở các địa phương triển khai riêng lẻ, chưa đồng bộ dẫn đến trùng lặp, khó có khả năng kết nối, chia sẻ.

Nguyên nhân chủ yếu của các vấn đề trên là do nhiều cấp, nhiều ngành chưa xác định rõ lộ trình và các nhiệm vụ cụ thể để triển khai, còn thiếu gắn kết giữa ứng dụng công nghệ thông tin với cải cách thủ tục hành chính và đổi mới lề lối, phương thức làm việc, nhất là trong quan hệ với người dân, doanh nghiệp; chưa phát huy vai trò của người đứng đầu trong chỉ đạo thực hiện⁽¹⁶⁾. Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan hành chính Nhà nước cũng như quy định về cơ chế tích hợp, chia sẻ dữ liệu còn thiếu; thói quen cát cứ dữ liệu còn tồn tại ở nhiều cơ quan; việc bảo đảm an toàn, an ninh cho các hệ thống thông tin của các cơ quan Nhà nước còn chưa được quan tâm đúng mức. Đặc biệt, chúng ta còn thiếu khung pháp lý đồng bộ về xây dựng CPĐT, thiếu quy định cụ thể về xác thực cá nhân, tổ chức trong các giao dịch điện tử cũng như các quy định pháp lý về văn thư, lưu trữ điện tử, giá trị pháp lý của văn bản điện tử trong giao dịch hành chính và thanh toán. Cơ chế bảo đảm thực thi nhiệm vụ xây dựng CPĐT chưa đủ mạnh cũng là nguyên nhân của việc thực hiện còn thiếu hiệu quả và mang nặng tính hình thức. Chúng ta cũng chưa phát huy tối đa sự tham gia của khu vực tư nhân trong xây dựng CPĐT và thiếu cơ chế tài chính và đầu tư phù hợp với

đặc thù dự án công nghệ thông tin.

Giải pháp định hướng xây dựng hiệu quả CPĐT

Một là, cần xây dựng khung cơ sở pháp lý, hệ thống văn bản quy phạm pháp luật để điều chỉnh việc xây dựng CPĐT, chuyển đổi hoạt động từ văn bản thông thường sang định dạng điện tử trong cung cấp dịch vụ công cho nhân dân.

Hai là, để có thể nâng cao sức hút sử dụng các dịch vụ công điện tử, cần có chiến lược phục vụ kỹ lưỡng đối với từng tầng lớp nhân dân. Đặc biệt, cần chú ý tầng lớp nhân dân trong độ tuổi lao động vì họ ít có điều kiện trực tiếp đến trụ sở các cơ quan công quyền và nhìn chung có kỹ năng nhất định về sử dụng máy tính và mạng. Cần hình thành trong mọi tầng lớp nhân dân nhận thức rõ ràng, tích cực về những lợi ích của CPĐT, sự thuận tiện và dễ dàng khi sử dụng các dịch vụ công trực tuyến và gây dựng lòng tin của công chúng đối với tính minh bạch của CPĐT.

Ba là, nâng cao cấp độ CPĐT gắn liền với đẩy mạnh cải cách hành chính theo định hướng phục vụ hiệu quả nhu cầu của nhân dân đối với dịch vụ công trực tuyến; nâng cao hiệu quả trao đổi giấy tờ, văn bản và thông tin giữa các cơ quan hành pháp thông qua Trục liên thông văn bản từ Trung ương đến địa phương.

Bốn là, nhất thể hoá hình thức, giao diện, cách thức vận hành các trang web và cổng thông tin điện tử của chính quyền hành pháp từ Trung ương đến địa phương nhằm tạo thuận lợi cho nhân dân trong việc tìm kiếm thông tin, sử dụng dịch vụ; tăng cường các giải pháp mã hoá, bảo mật thông tin; giải pháp kỹ thuật phải đáp ứng được yêu cầu cao nhất, thích nghi được với các công nghệ mới, hiện đại (dữ liệu lớn, Internet vạn vật, mạng xã hội, trí tuệ nhân tạo,...). Ngoài các giải pháp cho Trung tâm an toàn thông tin mạng, cần bổ sung các giải pháp bảo mật cho điện thoại, sóng radio và mạng viễn thông.

Năm là, đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4. Để thúc đẩy ứng dụng công nghệ thông tin, xây dựng CPĐT, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp và hiệu quả hoạt động, quản lý, điều hành của các cơ quan trong hệ thống hành chính nhà nước, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ đã có nhiều giải pháp chỉ đạo, điều hành, trong đó tập trung tiếp tục hoàn thiện môi trường pháp lý cho việc thúc đẩy ứng dụng công nghệ thông tin, phát triển CPĐT như xây dựng, ban hành một số văn bản về kết

nổi, chia sẻ dữ liệu, ưu đãi thúc đẩy phát triển, ứng dụng công nghệ thông tin;...

Sáu là, đẩy mạnh nâng cao nhận thức, đào tạo, tái đào tạo các công chức, viên chức nhà nước về CPĐT; đề cao yếu tố con người trong công tác đảm bảo an toàn, an ninh thông tin.

Mô hình CPĐT đặc biệt có tác dụng đối với các quốc gia lấy dân làm gốc, đặt mục tiêu phục vụ nhân dân làm trọng như Việt Nam. Giá trị của CPĐT nằm ở lợi ích đích thực của nó đối với nhân dân và doanh nghiệp, tổ chức, có tác dụng giảm thiểu thời gian, phí tổn cho họ. Phát triển CPĐT phải gắn với bảo đảm an ninh, an toàn thông tin, an ninh quốc gia, bảo vệ thông tin cá nhân; gắn kết chặt chẽ, đồng bộ với cải cách hành chính, đổi mới lề lối, phương thức làm việc với ứng dụng công nghệ thông tin, xác định ứng dụng công nghệ thông tin là công cụ hữu hiệu hỗ trợ, thúc đẩy cải cách hành chính; lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm⁽¹⁷⁾. Do vậy, việc xây dựng CPĐT sẽ thực sự thành công khi mang lại lợi ích rõ ràng cho nhân dân, xã hội và cho nhà nước.

Trong điều kiện nước ta hiện nay, triển khai CPĐT hướng tới Chính phủ số, nền kinh tế số là chủ trương lớn và cũng là xu hướng tất yếu, vừa nâng cao tính minh bạch trong hoạt động của Chính phủ, vừa đẩy lùi nạn tham nhũng, góp phần phát triển kinh tế, nâng cao năng lực cạnh tranh, năng suất lao động cũng như nâng tầm vị thế quốc gia trên trường quốc tế. Do vậy, để có thể đạt được các mục tiêu Đảng và Chính phủ đã đề ra, cả hệ thống chính trị cần có sự vào cuộc với quyết tâm cao trong việc thúc đẩy phát triển, ứng dụng rộng rãi công nghệ thông tin nhằm phát triển kinh tế - xã hội và bảo vệ Tổ quốc; tận dụng tối đa lợi ích của công nghệ số mang lại, bảo đảm phát triển nhanh, bền vững đất nước/.

(1) Theo định nghĩa của tổ chức Đối thoại doanh nghiệp toàn cầu về thương mại điện tử.

(2) Theo định nghĩa của Gartner.

(3) Theo định nghĩa của Nhóm nghiên cứu về CPĐT trong một thế giới phát triển.

(4) Theo định nghĩa của Liên hợp quốc.

(5) Theo định nghĩa của Ngân hàng thế giới.

(6) Газета "Усть-Абаканские известия", 30.05.2019, №22

(7) Theo Bộ Phát triển kinh tế Nga.

(8) Смирнов Н.В., Альтернативные формы организации МФЦ: торги за франшизу. // www.nisse.ru/work/experts/expert_12.html?mode=publications

(9) Москва награждена премией WeGO за электронные госуслуги, 02.07.2017 // <https://3dnews.ru/954815>

(10) United Nations ranks Moscow top for e-government services // <https://www.smartcitiesworld.net/news/news/united-nations-ranks-moscow-top-for-e-government-services-3174>

(11) Báo cáo đánh giá mức độ ứng dụng CNTT của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương năm 2016.

(12) Website Thủ tướng Chính phủ, "Thực trạng và giải pháp xây dựng CPĐT" // <http://thutuong.chinhphu.vn/Home/Thuc-trang-va-giai-phap-xay-dung-Chinh-phu-dien-tu/20187/28553.vgp>

(13) Thủ tướng chủ trì phiên họp Chính phủ đầu tiên qua hệ thống e-Cabinet // <http://baohinhphu.vn/Tin-noi-bat/Thu-tuong-chu-tri-phi-hop-Chinh-phu-dau-tien-qua-he-thong-eCabinet/369029.vgp>

(14) e-Cabinet: Bước tiến lớn trong cải cách của Chính phủ // <http://baohinhphu.vn/Thoi-su/eCabinet-Buoc-tien-lon-trong-cai-cach-cua-Chinh-phu/368926.vgp>

(15) Dựa trên kinh nghiệm triển khai hệ thống FranceConnect của Pháp.

(16) Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ Mai Tiến Dũng, "Xây dựng CPĐT hướng tới Chính phủ số và nền kinh tế số ở Việt Nam".

(17) Kết luận của Thủ tướng Chính phủ Nguyễn Xuân Phúc, Chủ tịch Ủy ban tại Phiên họp thứ nhất Ủy ban Quốc gia về CPĐT, Thông báo số 379/TB-VPCP ngày 27.9.2018 của Văn phòng Chính phủ.

eGovernment: Russia's Experience and Viet Nam's Prospective

Abstract: The rapid development of science and technology, especially information technology in recent decades has made the digitalization of documents more popular. The application of virtual environment and space to deliver public services and increase the effectiveness and efficiency of state bodies has become an inevitable trend in the process of international integration. Countries around the world aim to apply information technology to increase the interaction between the state, people and enterprises. The construction of eGovernment has become an obvious requirement as Viet Nam needs to reform the administration. This article discusses the eGovernment experiences in Russia and propose recommendations for the development of eGovernment in Viet Nam.