KINH NGHIỆM THỰC HIỆN CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ Ở HÀN QUỐC VÀ LIÊN HỆ THỰC TIỄN VIỆT NAM

Trần Thị Thu Hương

Nguyễn Thị Đào

Tóm tắt: *Chính phủ điện tử (CPĐT) được coi là một trong những công cụ quan trọng để nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước và chất lượng dịch vụ công, từ đó góp phần đáp ứng các đòi hỏi của quản trị quốc gia hiện đại. Với phương pháp phân tích, tổng quan tài liệu trong và ngoài nước liên quan đến chủ đề nghiên cứu, bài viết tìm hiểu thực trạng thực hiện chính phủ điện tử ở Hàn Quốc về lộ trình thực hiện, các sáng kiến và các nhiệm vụ chủ yếu trong lộ trình xây dựng CPĐT cũng như các thành tựu đạt được cùng các yếu tố dẫn đến thành công trong triển khai CPĐT ở đất nước này. Từ đó, bài viết liên hệ thực tiễn phát triển CPĐT ở Việt Nam để rút ra một số bài học và thách thức cụ thể như sau: (i) Về thể chế để thúc đẩy phát triển CPĐT: Quy định và luật về CPĐT cần cụ thể hơn; (ii) Về nhân lực công nghệ thông tin (CNTT): Cần phát triển nguồn nhân lực chuyên sâu về CPĐT; (iii) Về vấn đề ngân sách cho lĩnh vực CPĐT: Cần tập trung nguồn ngân sách ổn định và đáp ứng nhu cầu cho việc xây dựng và vận hành CPĐT; (iv) Về cơ sở hạ tầng yếu kém: Cần có sự phối hợp tổng thể giữa các cơ quan chính phủ; và (v) Vai trò của các nhà lãnh đạo là chìa khóa chính để thực hiện thành công CPĐT ở nước ta hiện nay.*

Từ khóa*: Chính phủ điện tử; Hàn Quốc; Việt Nam.*

Giới thiệu

Cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư (CMCN 4.0) đã và đang diễn ra, ảnh hưởng đến các phương thức phát triển kinh tế và xã hội của các nước, trong đó CNTT và truyền thông là trọng tâm của sự thay đổi này. Tất cả các phương diện phát triển của xã hội đang từng bước đổi thay, kéo theo sự điều chỉnh hoạt động của các cơ quan quản lý, cơ cấu quản trị hành chính nhà nước. Việc bắt đầu các điều chỉnh này thông qua phát triển CPĐT đã trở thành xu thế tất yếu của nhiều quốc gia và đồng thời là nhiệm vụ hàng đầu của bất kỳ chính phủ nào nhằm tạo kênh tương tác thông suốt (24 giờ trong ngày và 7 ngày trong tuần) với người dân, doanh nghiệp và các chủ thể liên quankhác trong việc cung cấp dịch vụ cơ bản. Như vậy, trong bối cảnh CMCN 4.0, CPĐT được xác định là một trong những yếu tố tiên quyết và quan trọng giúp cho các quốc gia nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của các cơ quan chính phủ, góp phần làm giảm tiêu cực, thúc đẩy tăng trưởng kinh tế - xã hội. CPĐT đề cập đến việc sử dụng các ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông (ICT), đặc biệt là Internet như một công cụ để cung cấp dịch vụ công của chính phủ. CPĐT đã tạo ra những cơ hội mới để các chính phủ phục vụ và cung cấp dịch vụ công cho các bên liên quan với chất lượng tốt, minh bạch, trách nhiệm giải trình và tạo sự thuận tiện, hiệu quả (Alshehri và cộng sự, 2012; Dawes, 2008).

Ở các nước phát triển, tính hiệu quả của CPĐT là rõ rệt như chống tham nhũng (Andersen, 2009; Cuillier và Piotrowski, 2009) và nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ (Moon, 2002). Cụ thể hơn, hệ thống CPĐT đã được công

nhận về hiệu quả và hiệu quả quản lý tiềm năng (Heeks, 2001), tính tương tác (DiCaterino & Pardo, 1996), tính liên kết (McClure, 2000) và khả năng giảm gánh nặng hành chính (European Commission, 2014) giữa các khu vực, tổ chức. Trong khi đó, ở các quốc gia đang phát triển, kết quả mà CPĐT mang lại trong nhiều trường hợp lại khá khác nhau (B'elanger & Carter, 2012; Wirtz & Daiser, 2018), và còn hạn chế (Elkadi, 2013; Heeks, 2003). Furuholt và Wahid (2008) đã chỉ ra rằng hơn 60% các dự án CPĐT ở các nước đang phát triển không đáp ứng được kết quả mong muốn. Heeks (2003) đã phân tích hơn 40 dự án CPĐT tại các nước đang phát triển, và kết quả cho thấy có đến 35% trong số này là hoàn toàn thất bại, trong khi 50% thất bại một phần và chỉ 15% là thành công. Elkadi (2013) cho rằng thất bại trong việc triển khai CPĐT cũng như các sáng kiến hướng tới CPĐT dẫn đến tổn thất nguồn lực vốn đã hạn chế ở các quốc gia này, đồng thời tạo ra các tác động khác như: các khoản nợ tài chính, mất danh tiếng và trở ngại chính trị đối với chính phủ đương nhiệm. Những tổn thất và chi phí này là vô cùng lớn đối với hầu hết các nước đang phát triển.

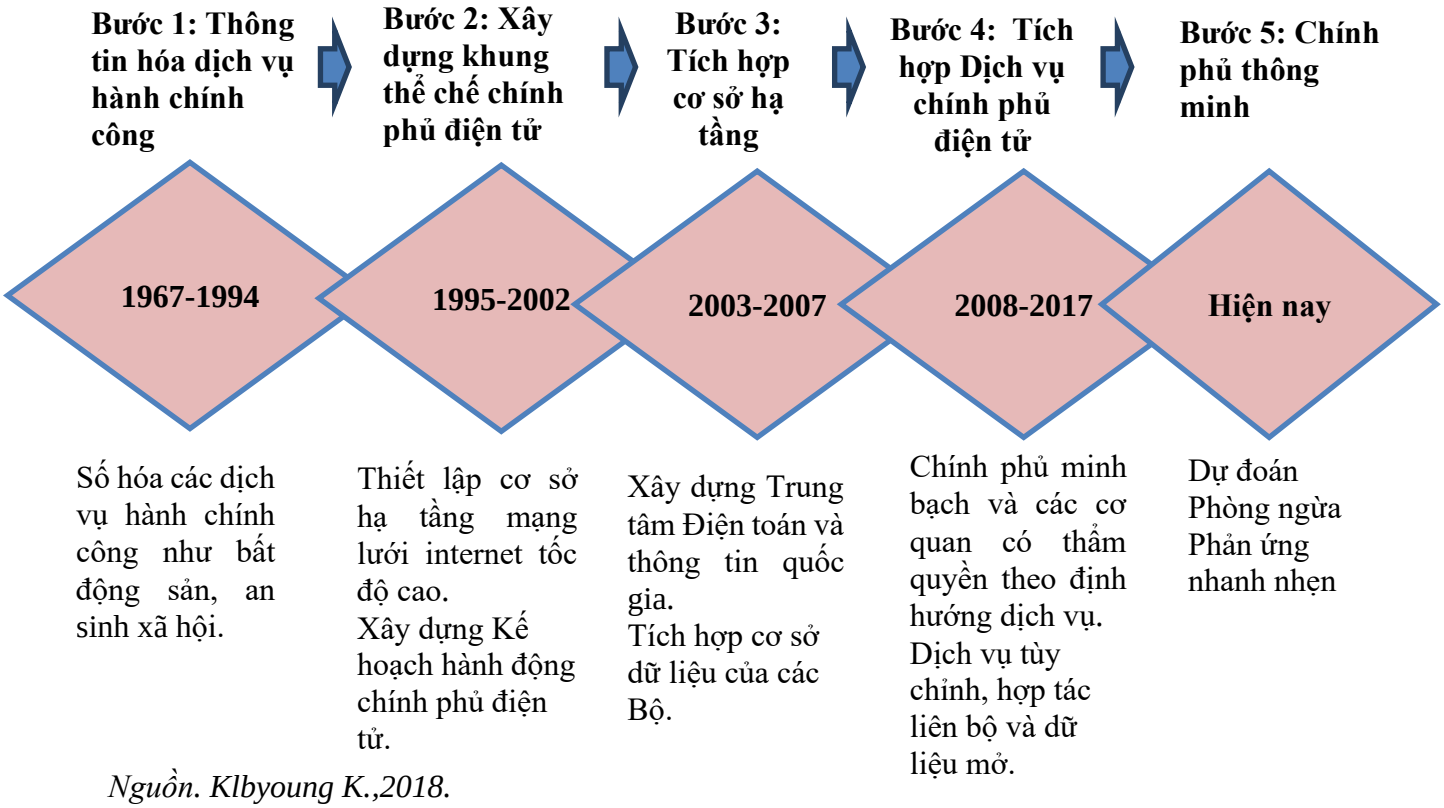
Nghiên cứu của Lisman và Fikri (2017) cũng chỉ ra rằng, các sáng kiến CPĐT ở các nước đang phát triển còn gặp nhiều trở ngại do hạn chế về nguồn lực tài chính, trình độ, kỹ năng của nguồn nhân lực, năng lực của bộ máy chính phủ, thiếu các cơ chế khuyến khích v.v. Do vậy, các chính phủ ở các nước đang phát triển phải đặc biệt nhìn nhận và giải quyết một cách tổng thể các vấn đề đan xen liên quan đến việc thực hiện thành công các dự án CPĐT (Glyptis và cộng sự, 2020).

1. Kinh nghiệm thực hiện Chính phủ điện tử ở Hàn Quốc

Hàn Quốc là một quốc gia phát triển và có nhiều lý do lựa chọn nước này để học hỏi kinh nghiệm trong quản trị quốc gia, đặc biệt là kinh nghiệm triển khai CPĐT. *Thứ nhất*, Hàn Quốc đã có thành tích rất ấn tượng về CPĐT, thể hiện qua việc quốc gia này luôn nằm trong nhóm 10 nước phát triển nhất về CPĐT từ năm 2004 đến nay theo đánh giá của Liên Hợp Quốc. Trên thực tế, cơ sở nền tảng CPĐT của Hàn Quốc chính là hệ thống hạ tầng, cơ sở dữ liệu, sự tập trung của toàn thể các bộ ngành và địa phương. Quốc gia này cũng luôn dẫn đầu toàn cầu về triển khai băng thông rộng và truy cập Internet, vượt qua các quốc gia phát triển khác như Hoa Kỳ, Vương quốc Anh, Singapore và Nhật Bản (Ovum, 2009). *Thứ hai*, Hàn Quốc nằm trong khu vực châu Á cùng Việt Nam với một số điều kiện tương đồng về mặt lịch sử. Cả hai nước đều trải qua thời kỳ thuộc địa, có nhiều khó khăn cần thiết lập lại quốc gia, xây dựng thể chế chính trị, phát triển kinh tế và quản lý chính phủ. Một trong các yếu tố thành công trong xây dựng CPĐT ở Hàn Quốc nằm ở cách tiếp cận theo mô hình từ trên xuống, chính phủ đóng vai trò then chốt. Cách tiếp cận này cũng phù hợp với cách tiếp cận chính sách từ trên xuống phổ biến hiện nay ở Việt Nam.

Sự phát triển CPĐT ở Hàn Quốc đã gia tăng nhanh chóng kể từ cuộc khủng hoảng tài chính châu Á năm 1997 (Weerakkody và cộng sự, 2013; Weerakkody và cộng sự, 2019). Hàn Quốc vẫn tích cực theo đuổi CPĐT kể cả khi đã đạt được vị trí xếp hạng ấn tượng trên thế giới và coi đây như một phương tiện quan trọng giúp cho Chính phủ của mình trở nên cạnh tranh hơn bằng cách tận dụng những gì tốt nhất trên thế giới về hạ tầng ICT. ICT được coi như một liều thuốc giúp quốc gia này thoát khỏi vấn nạn tham nhũng, quản lý điều hành kém, lạm phát, độc quyền, đình trệ kinh doanh, mù chữ và các khía cạnh quan trọng liên quan đến phát triển và triển khai ICT trong quản trị điện tử (Ghayur, 2006). Cho đến nay, Hàn Quốc vẫn luôn được đánh giá là một trong những quốc gia dẫn đầu về việc thực hiện quản trị điện tử tốt bằng cách sử dụng ICT. Quốc gia này đã khiến cho cả thế giới phải ngạc nhiên với sự phát triển của môi trường giáo dục CNTT bằng việc mở rộng nhanh hệ thống cơ sở hạ tầng ICT tạo nên một môi trường học tập đa phương tiện (Ahn, 2014).

HÌNH 1. LỊCH SỬ PHÁT TRIỂN CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ Ở HÀN QUỐC



Nguồn. Klbyoung K.,2018.

Klbyoung K. (2018) cho thấy, lịch sử phát triển CPĐT ở Hàn Quốc từ năm 1967 cho đến nay diễn ra theo 5 giai đoạn và với mỗi giai đoạn, Chính phủ Hàn Quốc đặt ra các mục tiêu cũng như cách tiếp cận khác nhau (Hình 1), cụ thể:

Bước 1 (giai đoạn 1967-1994), Chính phủ Hàn Quốc đặt ra mục tiêu thông tin hóa, số hóa các dịch vụ hành chính công thông qua các kế hoạch phát triển CPĐT trung hạn và dài hạn, trong đó: (i) Lập kế hoạch 10 năm với 5 hệ thống thông tin chính: Hành chính; An ninh quốc gia; Quốc phòng; Tài chính; Giáo dục/nghiên cứu; (ii) Phát triển cơ sở dữ liệu và nền tảng CPĐT.

Bước 2 (giai đoạn 1995-2002) là giai đoạn xây dựng khung thể chế cho CPĐT ở Hàn Quốc. Trong giai đoạn này, CPĐT chính thức được thành lập cả về cơ sở hạ tầng CNTT và luật pháp với các tiêu chí xác định: (i) Xây dựng Chính phủ minh bạch, hiệu quả từ hệ thống tài chính của Chính phủ đến cơ quan quản lý điện tử địa phương; (ii) Đảm bảo dịch vụ công chất lượng thông qua cổng thông tin điện tử Chính phủ; (iii) Hình thành cơ sở hạ tầng chung như tài liệu điện tử, chữ ký điện tử; (iii) Xây dựng môi trường kinh doanh tốt hơn thông qua các hệ thống mua sắm điện tử quốc gia.

Bước 3 (giai đoạn 2003-2007), tích hợp cơ sở hạ tầng, cải cách CPĐT: (i) Cải cách quy trình làm việc của Chính phủ từ làm việc trên giấy chuyển sang làm việc qua điện tử, quá trình xử lý đơn lẻ sang các quy trình làm việc tích hợp; (ii) Cải cách công vụ từ nhiều giao diện thành một điểm giao dịch duy nhất; từ việc hạn chế tham gia trực tuyến sang tham gia trực tuyến một cách đầy đủ nhất; (iii) Cải cách việc quản lý tài nguyên thông tin, từ việc quản lý tại các phòng ban sang quản lý tài nguyên rộng hơn ở cấp độ

chính phủ; các tiêu chuẩn cá nhân cũng được định hình sang các tiêu chuẩn chung nhất định.

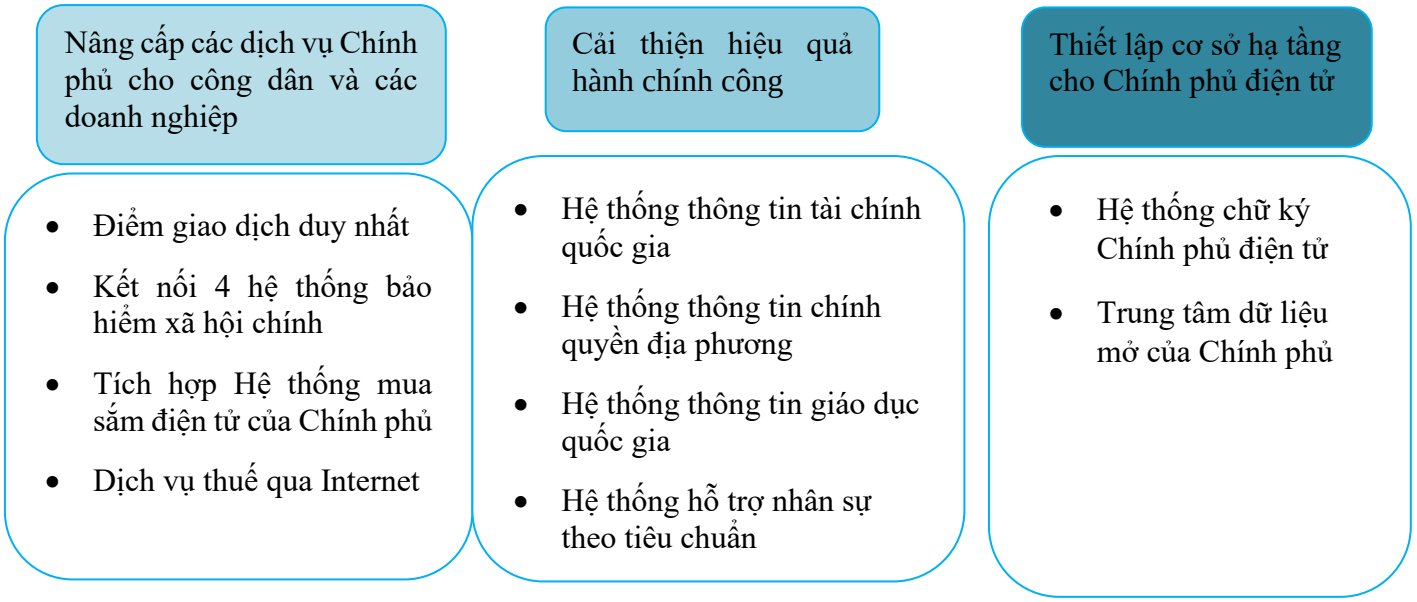
Bước 4 (giai đoạn 2008-2017): Hình thành một CPĐT minh bạch, các cơ quan có thẩm quyền phát triển hợp nhất, có sự phối hợp liên bộ và theo định hướng dịch vụ. Các dịch vụ này được phép tùy chỉnh để phù hợp với chức năng của mỗi cơ quan, việc hợp tác liên bộ cũng phát triển hơn, việc tiếp cận các dữ liệu cũng trở nên mở và dễ dàng hơn.

Bước 5 (từ năm 2018 đến nay): Hiện nay, Chính phủ Hàn Quốc đang thực hiện kế hoạch "Chính phủ thông minh", thông qua đó người sử dụng (người dân, doanh nghiệp...) có quyền truy cập dễ dàng và miễn phí vào chính phủ dịch vụ không phụ thuộc vào kênh phân phối nhờ vào CNTT và các dịch vụ chính phủ hội tụ.

Từ những năm 2000, Chính phủ Hàn Quốc đã đặt CPĐT là chương trình nghị sự lớn của quốc gia trong thế kỷ mới và tập trung vào việc thực hiện 11 sáng kiến chính từ năm 2001 đến năm 2002 và 31 nhiệm chủ yếu trong lộ trình xây dựng CPĐT giai đoạn 2003-2007.

Vào cuối những năm 2000, Chính phủ bắt đầu liên kết và tích hợp từng hệ thống CPĐT tương ứng để có khả năng ứng dụng rộng rãi hơn, vì vậy trong tất cả các khu vực công, CPĐT đã được thực hiện khá thành công, mang lại những kết quả khá rõ ràng như: Tính hiệu quả và tính minh bạch trong thủ tục hành chính được cải thiện rõ rệt; chất lượng dịch vụ hành chính công thông qua CPĐT đã được nâng cao mạnh mẽ; và cơ hội cho mọi người tham gia vào quá trình hoạch định chính sách được mở rộng.

HÌNH 2. 11 SÁNG KIẾN CHÍNH CHO CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ Ở HÀN QUỐC



Nguồn: Klbyoung K., 2018.

Chính phủ Hàn Quốc cũng đã liên tục nâng cấp, củng cố hệ thống CPĐT dành cho người nước ngoài đang sinh sống tại Hàn Quốc với các tiện ích thông tin về cuộc sống hàng ngày và các vấn đề liên quan tới nhập cảnh, cư trú bằng hơn 20 thứ tiếng. Trên 100 chuyên viên được huấn luyện cung cấp dịch vụ tư vấn và hướng dẫn từ 9 giờ sáng tới 10 giờ tối các ngày trong tuần. Tính riêng năm 2018, hệ thống này đã xử lý tới 1,7 triệu trường hợp yêu cầu tư vấn, trong đó có khoảng 260 nghìn yêu cầu từ người sử dụng tiếng Trung, tiếp đó là người sử dụng tiếng Việt với 86.000 trường hợp và người sử dụng tiếng Anh với 72.000 trường hợp (Thông tấn xã Việt Nam, 2019).

Ngoài ra, để hỗ trợ CPĐT hiệu quả, Chính phủ Hàn Quốc đã ban hành một số đạo luật lớn, bao gồm Đạo luật Quản lý nội dung kỹ thuật số, Đạo luật Phân chia kỹ thuật số, Đạo luật Xúc tiến công nghiệp nội dung kỹ thuật số trực tuyến, v.v. (NCA, 2002; Ramli, 2017). Hơn nữa, Chính phủ đã ban hành và triển khai Luật Bảo vệ thông tin cá nhân với các quy định về các vấn đề bảo mật thông tin và quyền riêng tư bên cạnh quá trình thực hiện CPĐT (năm 2005). Luật cũng mở rộng các mục tiêu được quy định từ các tổ chức công và một số nhà cung cấp đến tất cả các tổ chức lập pháp và tất cả các nhà cung cấp, bao gồm cả các tổ chức phi lợi nhuận, đưa ra các quy định trừng phạt và trừng phạt mạnh mẽ hơn (Frieden, 2005; NIA, 2008; Ramli, 2017). Nói tóm lại, một loạt các khuôn khổ pháp lý toàn diện phù hợp với các vấn đề về đầu tư công trong lĩnh vực CNTT, bảo mật, tự do hóa thị trường, tư nhân hóa, quy định khuyến khích, chữ ký số, v.v. đã được Chính phủ Hàn Quốc thông qua để dễ dàng triển khai đồng bộ CPĐT (Ramli, 2017).

HÌNH 3. 31 NHIỆM VỤ CHỦ YẾU TRONG LỘ TRÌNH XÂY DỰNG CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ HÀN QUỐC

Quy trình làm việc

1. Hệ thống tài liệu điện tử.
2. Hệ thống tài chính địa phương và Trung ương.
3. Hệ thống chính quyền địa phương.
4. Hệ thống kiểm toán điện tử.
5. Quốc hội điện tử.
6. Tích hợp Hệ thống Tư pháp hình sự.
7. Hệ thống hỗ trợ tiêu chuẩn.
8. Hệ thống ngoại giao điện tử.
9. Hệ thống Chương trình Nghị sự quốc gia theo thời gian thực.
10. Hệ thống chia sẻ thông tin.
11. Mô hình mối quan hệ kinh doanh của Chính phủ.

Dịch vụ cho công dân

12. Các dịch vụ G4C.
13. Hệ thống quản lý thiên tai.
14. Đăng ký đất và xây dựng.
15. Hệ thống thuế nhà ở.
16. Hệ thống phúc lợi quốc gia.
17. Hệ thống thuốc và thực phẩm.
18. Hệ thống thông tin nhân sự.
19. Hệ thống phán quyết hành chính.
20. Các dịch vụ G4B.
21. Hệ thống thông tin hậu cần.
22. Hệ thống thương mại quốc tế.
23. Hệ thống hỗ trợ người nước ngoài.
24. Hệ thống hỗ trợ xuất khẩu.
25. Hệ thống tham gia công dân trực tuyến.

Quản lý tài nguyên thông tin

26. Trung tâm Dữ liệu mở của Chính phủ.
27. Mạng lưới Chính phủ điện tử.
28. Phương pháp EA.
29. Bảo mật thông tin.
30. Đào tạo nhân lực và các tổ chức về CNTT.
31. Hệ thống luật pháp cho Chính phủ điện tử.

Nguồn: Klbyoung, K., 2018.

Lộ trình 31 nhiệm vụ xây dựng CPĐT được đưa ra nhằm mục tiêu chia sẻ thông tin rộng rãi và xây dựng một môi trường máy tính tích hợp để giới thiệu các chương trình đổi mới của Chính phủ Hàn Quốc. Đồng thời Chính phủ Hàn Quốc cũng muốn mở rộng các dịch vụ của

CPĐT đến hầu hết các lĩnh vực của xã hội không chỉ để nâng cao hiệu quả, tính minh bạch của nền hành chính công mà còn cho phép người dân và doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận, sử dụng thông tin, dịch vụ mà họ mong muốn. Với sự mở rộng này, tính đến nay Hàn Quốc đã hoàn thành nền tảng cho CPĐT và cung cấp nhiều lĩnh vực dịch vụ trực tuyến (Klbyoung, 2018).

Như vậy, với những mục tiêu, nhiệm vụ đặt ra rất rõ ràng về lộ trình triển khai CPĐT, các quy định về mặt pháp lý cùng quyết tâm chính trị vững vàng của lãnh đạo chính quyền, Hàn Quốc đã đạt được nhiều thành tựu lớn trong phát triển lĩnh vực này. Hàn Quốc đứng đầu các quốc gia trong liên tiếp ba cuộc Khảo sát về Chính phủ Điện tử Toàn cầu của Liên Hợp quốc vào các năm 2010, 2012 và 2014 ở các hạng mục của Chỉ số Phát triển CPĐT và Chỉ số tham gia điện tử. Hiệu quả của CPĐT được cộng đồng quốc tế thừa nhận rộng rãi, được nhiều quốc gia khác biến đến và sử dụng (Belakhdar, 2021).

Các yếu tố thành công của CPĐT ở Hàn Quốc được cho đó là: (i) Có sự lãnh đạo chính trị vững vàng; (ii) Có tầm nhìn và mục tiêu chính sách cũng như lộ trình phát triển rõ ràng, thuận lợi; (iii) Chú trọng đến phát triển cơ sở hạ tầng thông tin, viễn thông cho phát triển CPĐT; (iv) CPĐT được phát triển theo hướng dịch vụ liền mạch và hợp nhất, có sự phối hợp liên bộ; (v) Tập trung phân bổ ngân sách cho lĩnh vực giáo dục/nghiên cứu, đào tạo nhân lực trong lĩnh vực CNTT; và (vi) có sự đồng hành của các doanh nghiệp lớn trong phát triển CNTT và giúp phổ cập CNTT tới người dân thông qua sản xuất máy tính PC rẻ hơn. Như vậy, sự thành công trong việc xây dựng CPĐT ở Hàn Quốc chính là nhờ cách tiếp cận "từ trên xuống". Theo đó vai trò của chính phủ, đặc biệt là các nhà lãnh đạo là chìa khóa chính để thực hiện tốt mô hình này.

2. Liên hệ thực tiễn Việt Nam

Ở Việt Nam, chủ trương phát triển CPĐT đã được đề cập tới từ nhiều năm nay và cũng đã được đẩy mạnh cả ở các cơ quan quản lý nhà nước cấp Trung ương và địa phương. Đã có một số văn bản quy phạm pháp luật được ban hành để tạo điều kiện thuận lợi thúc đẩy CPĐT, ứng dụng CNTT, trong đó đáng chú ý là Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển CPĐT giai đoạn 2019 - 2020, định hướng đến 2025. Nghị quyết số 17/NQ-CP đã đưa ra mục tiêu chung là "hoàn thiện nền tảng CPĐT nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước và chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp; phát triển CPĐT dựa trên dữ liệu và dữ liệu mở, hướng tới chính phủ số, nền kinh tế số và xã hội số; đảm bảo an toàn thông tin và an ninh mạng; nâng xếp hạng CPĐT theo đánh giá của Liên Hợp quốc tăng từ 10-15 bậc năm 2020, đưa Việt Nam vào nhóm 4 nước dẫn đầu ASEAN trong xếp hạng của CPĐT theo đánh giá của Liên Hợp quốc đến năm 2025".

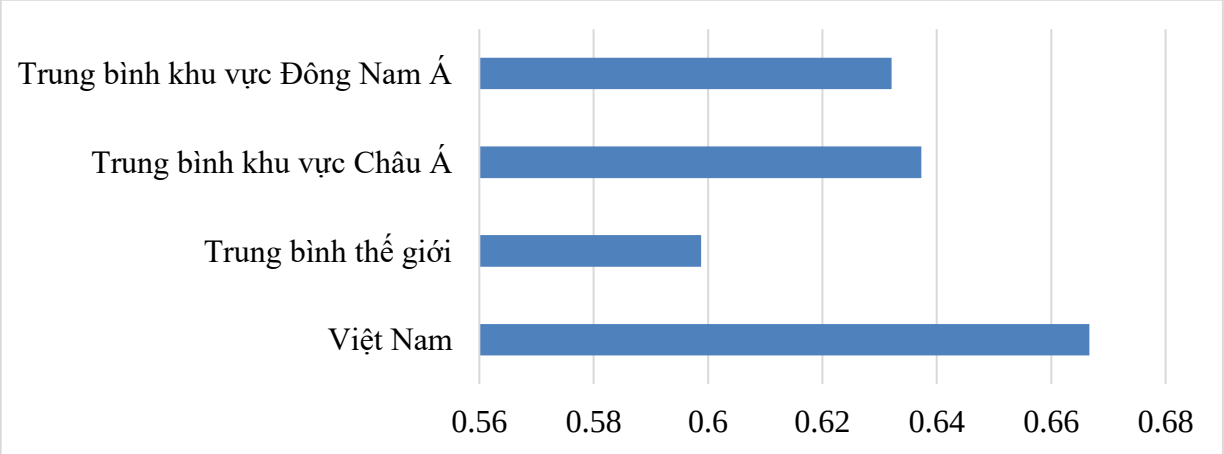
Mục tiêu phát triển CPĐT mà Việt Nam hướng tới là nhằm: (i) Nâng cao năng lực quản lý điều hành của Chính phủ và các cơ quan chính quyền các cấp (trao đổi văn bản điện tử, thu thập thông tin chính xác và kịp thời ra quyết định, giao ban điện tử …); (ii) Cung cấp cho người dân và doanh nghiệp các dịch vụ công tạo điều kiện cho người dân dễ dàng truy cập ở khắp mọi nơi; (iii) Người dân có thể tham gia xây dựng chính sách, đóng góp vào quá trình xây dựng luật pháp, quá trình điều hành của Chính phủ một cách tích cực; (iv) Giảm được chi phí cho bộ máy chính phủ; và (iv) Thực hiện một chính phủ hiện đại, hiệu quả và minh bạch.

Như vậy, xét về mặt quyết tâm chính trị, Chính phủ Việt Nam cũng rất rõ ràng và vững vàng, thể hiện qua các chủ trương, nghị quyết của chính phủ cũng như các mục tiêu đặt ra nói trên.

Theo Báo cáo của Liên Hợp quốc năm 2020, Chỉ số phát triển CPĐT Việt Nam tăng 2 bậc so với năm 2018, xếp hạng 86/193 quốc gia, 23/47 Châu Á và 6/11 Đông Nam Á. Chỉ số tổng hợp của Việt Nam là 0,6667/1, cao hơn chỉ số trung

bình thế giới và khu vực, thuộc nhóm quốc gia ở mức trung bình khá về chỉ số phát triển CPĐT (Bộ Thông tin và Truyền thông, 2021).

BIỂU ĐỒ 1. CHỈ SỐ PHÁT TRIỂN CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ



Nguồn: Bộ Thông tin và Truyền thông, 2021.

Mặc dù vậy, nhìn từ kinh nghiệm và các yếu tố thành công của Hàn Quốc nhận thấy rằng để phát triển CPĐT ở Việt Nam ngoài việc có sự quyết tâm chính trị thì ở nước ta cũng còn phải đối mặt với nhiều thách thức. Cụ thể như sau:

Thứ nhất, xét về mặt thể chế, chính sách thúc đẩy phát triển CPĐT: Mặc dù, thời gian gần đây môi trường pháp lý cho phát triển CPĐT ở nước ta về cơ bản được hình thành. Tuy nhiên, hiện nay vẫn còn khoảng trống đối với những quy định về: kết nối, chia sẻ dữ liệu trong hoạt động của cơ quan nhà nước; còn thiếu các chuẩn đánh giá cụ thể đối với CPĐT trong từng lĩnh vực quản lý; thiếu cơ chế tài chính và đầu tư phù hợp với đặc thù dự án CNTT; thiếu quy định cụ thể về định danh, xác thực cá nhân, tổ chức trong giao dịch điện tử; còn thiếu gắn kết chặt chẽ giữa ứng dụng CNTT với cải cách hành chính và đổi mới lề lối, phương thức làm việc.

Thứ hai, về nhân lực CNTT: Ở Việt Nam, nhân lực về lĩnh vực này vẫn còn khá khiêm tốn. Theo số liệu thống kê, tổng số lao động trong lĩnh vực công nghiệp CNTT - điện tử, viễn thông ở nước ta hiện nay là 973.692 người[1]. Riêng nhân lực làm việc trong lĩnh vực viễn thông và Internet năm 2018 là 77.205 người (năm 2016 chỉ có 71.298 người)[2]. Thống kê của Bộ Thông tin và Truyền thông cũng cho thấy mặc dù nhân lực CNTT trong các cơ quan nhà nước có chiều hướng tăng rõ rệt: tỷ lệ trung bình số đơn vị trực thuộc bộ, cơ quan ngang bộ có công chức chuyên trách về CNTT năm 2018 là 81,39% (năm 2016 là 71,29%)[3]. Đối với các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương năm 2018 là 93,45% (năm 2016 là 91,67%)[4]. Tuy nhiên, theo đánh giá chỉ số nguồn nhân lực của Liên Hợp quốc năm 2020, Việt Nam chỉ đạt 0,6779 điểm, tuy có cao hơn những năm trước nhưng vẫn thấp hơn mức trung bình của thế giới (0,688 điểm). So với năm 2014 là 0,6025

[3,4] Sách trắng Công nghệ thông tin và Truyền thông Việt Nam 2019, tr.29, tr.27, tr.21, tr.23, tr.26, tr.52, tr.39, tr.27, tr.30.

điểm, chỉ số này tăng không đáng kể. Chỉ số vốn nhân lực (Human Capital Index - HCI) của Việt Nam thấp hơn nhiều so với Singapore - quốc gia có chỉ số cao nhất trong khu vực ASEAN (0,8904 điểm) (UN, 2014). Điều này đặt ra thách thức lớn cho lĩnh vực giáo dục CNTT ở Việt Nam trong thời gian tới.

Thứ ba, là vấn đề ngân sách cho lĩnh vực CPĐT: Hiện nay, kinh phí đầu tư cho phát triển CPĐT ở Việt Nam được đánh giá là chưa đáp ứng được nhu cầu, chưa có nguồn ngân sách ổn định cho xây dựng và vận hành CPĐT. Báo cáo của Bộ Thông tin và Truyền thông (2021) cho biết, ước tính so với tổng dự toán chi ngân sách nhà nước hàng năm, chi cho phát triển CPĐT chỉ chiếm khoảng 0,3%, trong khi tỷ lệ trung bình thế giới khoảng 1-2%. Ở các quốc gia chú trọng phát triển công nghệ thông tin và truyền thông, như Singapore, thậm chí tỷ lệ này ở mức 4%.

Thứ tư, về cơ sở hạ tầng viễn thông làm nền tảng phát triển cho CPĐT: Báo cáo của Bộ Thông tin và Truyền thông (2021) cho biết, hiện nay ở Việt Nam, hạ tầng kỹ thuật trong các cơ quan nhà nước nhiều nơi chưa đáp ứng yêu cầu. Hạ tầng điện toán đám mây chưa được sử dụng nhiều, còn tâm lý muốn đầu tư riêng, không bảo đảm chất lượng, hiệu quả. Các cơ sở dữ liệu quốc gia tạo nền tảng phát triển CPĐT chậm được triển khai, đặc biệt các cơ sở dữ liệu quốc gia về Dân cư và Cơ sở dữ liệu Đất đai quốc gia chưa được hình thành. Các giao dịch giữa các cơ quan nhà nước, nhất là trong cung cấp dịch vụ công vẫn duy trì đồng thời qua phương thức truyền thống giấy tờ và trực tuyến.

Đánh giá của Liên Hợp quốc cũng cho thấy, chỉ số hạ tầng viễn thông của Việt Nam liên tục giảm trong 3 kỳ báo cáo gần nhất, nằm dưới mức trung bình của cả khu vực và thế giới (xếp hạng 100/193 quốc gia). 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% (Phạm Bạch Đằng, 2020. Dịch vụ công trực tuyến nhất là ở các địa phương triển khai riêng lẻ, chưa đồng bộ dẫn đến trùng lắp, khó có khả năng kết nối, chia sẻ.

Với các thách thức nói trên, một số gợi ý về mặt chính sách đối với các nhà quản lý cũng được đặt ra như sau:

Thứ nhất, liên quan đến các thách thức về mặt thể chế, nhân lực CNTT cũng như là ngân sách trong thực hiện CPĐT: Cần có những giải pháp huy động nguồn lực từ bên ngoài để triển khai các dự án xây dựng CPĐT. Đặc biệt, Chính phủ cần hiểu rõ để xây dựng CPĐT thành công, điều kiện tiên quyết là cần có đội ngũ nhân lực, đặc biệt là đội ngũ cán bộ công chức, viên chức thực sự có trình độ, am hiểu về CNTT. Ngoài ra, cần có những chính sách khuyến khích, kêu gọi các doanh nghiệp công nghệ số Việt Nam tích cực tham gia xây dựng CPĐT. Ở Hàn Quốc, một trong những yếu tố góp phần thành công trong Chương trình CPĐT chính là nhờ có sự đồng hành của các doanh nghiệp trong phát triển CNTT. Để huy động được nguồn lực của doanh nghiệp trong và ngoài nước, tranh thủ chuyên gia quốc tế trong xây dựng CPĐT, giải pháp trước mắt Chính phủ cần phối hợp chặt chẽ với các doanh nghiệp trên cơ sở Chính phủ đặt hàng doanh nghiệp thiết kế, sản xuất các sản phẩm phục vụ triển khai Chương trình CPĐT và sau đó Chính phủ ứng dụng.

Thứ hai, liên quan tới cơ sở hạ tầng yếu kém, lãnh đạo trong các cơ quan từ cấp Trung ương đến địa phương và giữa các bộ, ngành cần quan tâm chú trọng nhiều hơn đến việc quản lý, phối hợp thực hiện giữa các cơ quan để việc triển khai xây dựng cơ sở dữ liệu được đồng bộ, nhanh chóng và hiệu quả hơn. Ở Hàn Quốc, các cơ quan chính phủ đã có sự phối hợp khá hiệu quả trong việc hợp lý hóa và tích hợp các quy trình, dịch vụ quản lý giữa các cơ quan chính phủ với nhau.

Thứ ba, để thực hiện CPĐT đạt được sự đồng bộ và hiệu quả cần phát huy vai trò tiên phong của người đứng đầu trong việc xây dựng

và triển khai Chương trình CPĐT. Chính phủ, lãnh đạo các Bộ, ngành cũng như lãnh đạo các địa phương cần nhìn nhận vai trò và lợi ích to lớn của việc vận hành CPĐT tới toàn xã hội nói chung, trong đó thúc đẩy phát triển kinh tế nói riêng. Khi lợi ích của CPĐT được nhận thức đồng bộ và sâu rộng ở các cơ quan Chính phủ thì sẽ có những cải thiện về đầu tư tài chính và nhân lực cho vấn đề này.

Kết luận

Phát triển và ứng dụng CPĐT luôn là nhiệm vụ quan trọng hàng đầu và xu hướng tất yếu trong quá trình hướng tới quản trị quốc gia hiện đại ở các nước trên thế giới. Phát triển CPĐT ở giai đoạn nào cũng luôn gặp khó khăn và thách thức. Tuy nhiên, nếu có sự quyết tâm mạnh mẽ của các nhà lãnh đạo cùng với sự đồng hành của các doanh nghiệp và cộng đồng người dân thì quá trình hướng tới xây dựng một CPĐT và cao hơn là hướng tới chính phủ số, nền kinh tế số và xã hội số sẽ trở nên bớt gập ghềnh và nhanh chóng hơn.

Tài liệu tham khảo

1. Andersen, T. B. (2009). E-government as an anti-corruption strategy. *Information Economics and Policy*, 21, 201–210.
2. Alshehri, M., Drew, S., Alhussain, T. & Alghamdi, R. (2012). *The effects of website quality on adoption of e-government service: an empirical study applying UTAUT model using SEM*. arXiv preprint arXiv:1211.2410.
3. Ahn, C. J. S. (2014). A Study on the Improvements of Information Security Management System for Environment Education Institutes. *Korea*. *International Journal of Security and Its Applications.*
4. *Bộ Thông tin và truyền thông (2019). Sách trắng Công nghệ thông tin và Truyền thông Việt Nam 2019. Nhà xuất bản Thông tin và truyền thống.*
5. Bộ Thông tin và truyền thông (2021). *Báo cáo Xây dựng Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới chính phủ số giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030*.
6. B´elanger, F. & Carter, L., (2012). Digitizing government interactions with constituents: an historical review of e-government research in information systems. *J. Assoc. Inform. Syst.*, 13 (5),1.
7. Belakhdar, O., (2021). *E-Governance In South Korea*. Romantan – American University. Faculty of Computer Science for Business Management
8. Cuillier, D., & Piotrowski, S. (2009). Internet information-seeking & its relation to support for access to government records. *Information Quarterly*, 26(3), 441–449.
9. Dawes, S. S. (2008). The evolution and continuing challenges of e-governance. *Public Administration Review*, 68, S86–S102. https://doi.org/10.1111/j.1540- 6210.2008.00981.x
10. DiCaterino, A., & Pardo, T. A. (1996). *Overview: The world wide web as a universal interface to government services*. Center for Technology in Government.
11. Elkadi, H., (2013). Success and failure factors for e-government projects: a case from Egypt. *Egyptian Informatics Journal*, 14 (2), 165–173.
12. European Commission. (2014). *Study on e-government and the reduction of administrative burden*. A study prepared for the European commission. DG Communications Networks, Content & Technology.
13. Furuholt, B. & Wahid, F., 2008. *E-government challenges and the role of political leadership in Indonesia: the case of Sragen*. Proceed. 41st Annu. Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS 2008) 411.
14. Frieden, R. (2005). Lessons from Broadband Development in Canada, Japan, Korea and the United States. *Telecommunications Policy*, 29, 8, 595-613

15. Ghayur, A., (2006). *Towards Good Governance: Developing an e-Government*. Islamabad: Pakistan Institute of Development Economics
16. Glyptis, L., Christofi, M., Vrontis, D., Del Giudice, M., Dimitriou, S. & Michael, P. (2020). E-government implementation challenges in small countries: the project manager's perspective. *Technol. Forecast. Soc. Change*, 152, 119880.
17. Heeks, R., (2003). *Success and Failure Rates of e-Government in Developing/Transitional Countries: Overview*. Institute for Development Policy and Management. University of Manchester, Manchester, UK.
18. Heeks, R. (2001). *Understanding e-government for development*. i-government working paper No. 11. Institute for development policy and management (IDPM). University of Manchester
19. Klbyoung, K. (2018). *Korea's e-Government strategy for new digital economy environment.* Ministry of the Interior and Safety.
20. Lisman M., Fikri A.. (2017). Development of E-government through Public-Private Partnerships in Indonesia. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 167, 10-17.
21. McClure, D. (2000). *Electronic Government: Federal Initiatives are evolving rapidly but they face significant challenges*. http://www.gao.gov/assets/110/108459.pdf
22. Moon, M.J., (2002). The evolution of e-government among Municipalities: Rhetoric or reality. *Public Administration Review*, 62(4), 424-433.
23. National Computerization Agency (NCA) (2002). *Korea Internet White Paper*. Seoul: Ministry of Information and Communication (MIC) and National Computerization Agency (NCA).
24. National Information Society Agency (NIA) (2008). *Informatization White Paper 2008*. Republic of Korea. Seoul: NIA
25. Ovum, C., (2009). *Broadband Policy Development in the Republic of Korea*. A Report for the Global Information and Communications Technologies Department of the World Bank, Ovum Consulting.
26. Phạm Bạch Đằng (2020). Phát triển Chính phủ điện tử ở Việt Nam trong bối cảnh Cách mạng Công nghiệp 4.0. *Tạp chí tài chính online, số 5, kỳ 2/2020*.
27. Ramli, M.R. (2017). E-Government Implementation Challenges in Malaysia and South Korea: A Comparative Study. *EJISDC, 80(7),1-26*.
28. Thông tấn xã Việt Nam (2019). *Hàn Quốc nâng cấp hệ thống chính phủ điện tử dành cho người nước ngoài*. https://tuoitre.vn/han-quoc-nang-cap-he-thong-chinh-phu-dien-tu-danh-cho-nguoi-nuoc-ngoai-20190403185004742.htm (cập nhật ngày 6/7/2022)
29. Weerakkody, V., El-Haddadeh, R., Al-Sobhi, F., Shareef, M.A. & Dwivedi, Y.K., (2013). Examining the influence of intermediaries in facilitating e-government adoption: an empirical investigation. *Int. J. Inf. Manage*. 33 (5), 716–725.
30. Weerakkody, V., El-Haddadeh, R., Sivarajah, U., Omar, A. &Molnar, A. (2019). A case analysis of E-government service delivery through a service chain dimension. *Int. J. Inf. Manage*. 47, 233–238.
31. Wirtz, B.W., Daiser, P., (2018). A meta-analysis of empirical e-Government research and its future research implications. *Int. Rev. Adm. Sci.* 84(1), 144–163.

Thông tin tác giả:

1. Trần Thị Thu Hương, TS.
- Đơn vị công tác: Viện Nghiên cứu phát triển bền vững Vùng.
- Địa chỉ email: huongciem@gmail.com

2. Nguyễn Thị Đào, ThS.
- Đơn vị công tác: Viện Nghiên cứu phát triển bền vững Vùng.

Ngày nhận bài: 7/11/2022
Ngày nhận bản sửa: 28/1/2023
Ngày duyệt đăng: 26/2/2023