

XU HƯỚNG PHÁT TRIỂN CỦA CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ VÀ YÊU CẦU ĐẶT RA ĐỐI VỚI CÁN BỘ, CÔNG CHỨC

LÊ THỊ TRÂM OANH*

Ngày nay, phát triển chính phủ điện tử hướng tới chính phủ số là xu thế tất yếu, là mô hình phổ biến của nhiều quốc gia. Sự phát triển mạnh mẽ của chính phủ điện tử làm thay đổi cách thức quản lý của nhà nước đối với xã hội cũng như trong quản trị nội bộ các tổ chức nhà nước. Theo đó, xu hướng phát triển của chính phủ điện tử ở Việt Nam theo hướng chính phủ số cũng đặt ra những yêu cầu toàn diện cả về số lượng và chất lượng đối với cán bộ, công chức của Việt Nam.

Từ khóa: Chính phủ điện tử; chính phủ số; chất lượng cán bộ, công chức; cơ quan nhà nước. Development of e-government towards digital government is an inevitable trend which prevails in many countries. E-government has changed the way the state manages society and the internal governance of state organizations. The development trend of e-government towards digital government in Viet Nam sets the requirements for both quantity and quality of cadres and civil servants.

Keywords: E-Government; digital government; quality of cadres and civil servants; state organizations.

NGÀY NHẬN: 06/8/2021

NGÀY PHẢN BIỆN, ĐÁNH GIÁ: 07/9/2021

NGÀY DUYỆT: 18/10/2021

1. Chính phủ điện tử ở Việt Nam hiện nay

Chính phủ điện tử (CPĐT) là ứng dụng công nghệ thông tin để cung cấp các dịch vụ của chính phủ, trao đổi thông tin, giao dịch truyền thông, tích hợp các hệ thống độc lập khác nhau giữa chính phủ với công dân (G2C), chính phủ với doanh nghiệp (G2B), chính phủ với chính phủ (G2G), chính phủ với nhân viên (G2E) cũng như các quy trình nội bộ và các tương tác khác trong khuôn khổ hoạt động của Chính phủ¹. Thông qua CPĐT, các dịch vụ của chính phủ được cung cấp cho người dân một cách thuận tiện, hiệu quả và minh bạch, công dân được phát huy

tốt hơn vai trò của mình trong việc giám sát hoạt động của Chính phủ và hoạt động quản lý trong nội bộ cơ quan nhà nước cũng được thực hiện hiệu quả hơn.

Từ năm 2000, Đảng và Nhà nước ta luôn quan tâm, coi trọng phát triển ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước, xác định đây là động lực góp phần thúc đẩy công cuộc đổi mới tạo khả năng đi tắt, đón đầu để thực hiện thắng lợi công nghiệp hóa, hiện đại hóa². Trên cơ sở các văn bản chỉ đạo của Đảng, văn bản quản

* TS, Học viện Hành chính Quốc gia

lý của Nhà nước, các bộ, ngành, địa phương đã có nhiều cố gắng và đạt được những kết quả bước đầu quan trọng làm nền tảng trong triển khai xây dựng CPĐT. Hành lang pháp lý trong ứng dụng công nghệ thông tin, xây dựng CPĐT đã dần được thiết lập. Một số cơ sở dữ liệu mang tính chất nền tảng thông tin như: (1) Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; (2) Cơ sở dữ liệu quốc gia về đăng ký doanh nghiệp; (3) Cơ sở dữ liệu quốc gia về bảo hiểm; (4) Cơ sở dữ liệu đất đai quốc gia đang được xây dựng và đã có những cấu phần đi vào vận hành.

Các cơ quan nhà nước đã cung cấp một số dịch vụ công trực tuyến thiết yếu cho doanh nghiệp và người dân, như: đăng ký doanh nghiệp, kê khai thuế, nộp thuế, hải quan điện tử, bảo hiểm xã hội... Ở thời điểm tháng 7/2021, dịch vụ công trực tuyến ở mức độ 4 của nước ta đã đạt 37,43%³. Một số bộ, ngành, địa phương cung cấp 100% dịch vụ công trực tuyến mức 4, như: Bộ Thông tin và Truyền thông, Bộ Y tế, Bảo hiểm xã hội Việt Nam, tỉnh Bến Tre... Trong Báo cáo khảo sát CPĐT năm 2020 của Liên hiệp quốc, Việt Nam đứng thứ 86/193 quốc gia thành viên, tăng 2 bậc so với năm 2018. Như vậy, Việt Nam đã duy trì được việc tăng hạng liên tục trong giai đoạn từ năm 2014 (vị trí 99) đến nay⁴.

2. Chính phủ số - xu hướng phát triển của chính phủ điện tử ở Việt Nam

Trên thế giới, xu hướng dịch chuyển từ CPĐT sang chính phủ số (CPS) của các quốc gia đã được thể hiện rất rõ trong những năm gần đây. Trong Báo cáo khảo sát CPĐT (EGDI) năm 2020, Liên hiệp quốc đã sử dụng thuật ngữ “Chính phủ số” ngay ở phần tên gọi của Báo cáo - “Khảo sát chính phủ số năm 2020: Chính phủ số trong thập kỷ hành động cho phát triển bền vững”. Tại Việt Nam, ngày 15/6/2021, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 942/QĐ-TTg phê duyệt Chiến lược phát triển CPĐT hướng tới

CPS giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến 2030. Đây là Chiến lược có ý nghĩa tạo bước ngoặt quan trọng của công cuộc chuyển đổi số nói chung và phát triển CPS nói riêng của Việt Nam, khẳng định hướng đi rõ ràng của Việt Nam trong những năm tới.

Là bước phát triển cao hơn của CPĐT, CPS bổ sung những thay đổi về cách tiếp cận, cách triển khai mới nhờ vào sự phát triển của công nghệ số. “Chính phủ điện tử, hiểu một cách đơn giản là “bốn không”: họp không gặp mặt, xử lý văn bản không giấy, giải quyết thủ tục hành chính không tiếp xúc và thanh toán không dùng tiền mặt. CPS là CPĐT, thêm “bốn có”, đó là: “có toàn bộ hành động an toàn trên môi trường số, có khả năng cung cấp dịch vụ mới nhanh chóng, có khả năng sử dụng nguồn lực tối ưu và có khả năng kiến tạo phát triển”⁵. Với những ưu điểm mà “bốn có” mang lại, CPS sẽ tạo 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 kinh tế - xã hội”⁶.

Sự chuyển đổi từ CPĐT sang CPS là một lộ trình không đơn giản, yêu cầu sự nỗ lực cao của mỗi chính phủ. Đây là sự chuyển đổi có tính căn bản, toàn diện: “Từ dịch vụ công trực tuyến thành dịch vụ số. Từ sự tham gia của cơ quan nhà nước thành sự tham gia của Nhà nước, người dân và doanh nghiệp. Từ cải cách thủ tục hành chính thành thay đổi mô hình quản trị. Từ đo lường số lượng dịch vụ công lên online thành số lượng dịch vụ công mới được phát triển. Thách thức của chính phủ điện tử là liên thông, tích hợp thì thách thức của chính phủ số là quản lý sự thay đổi”⁷.

Đại dịch Covid-19 đã làm cho sự chia cắt về mặt không gian giữa người dân, doanh

ngành, cơ quan nhà nước, nội bộ các cơ quan nhà nước, chính phủ với chính phủ trở nên nghiêm trọng, trong khi yêu cầu của việc ra các quyết định quản lý, cung cấp các dịch vụ công cần phải nhanh chóng, kịp thời hơn bao giờ hết. Chính bối cảnh này đã cho thấy những ưu điểm to lớn mà CPS có thể mang lại cũng như đặt ra yêu cầu cho các quốc gia nói chung, Việt Nam nói riêng phải đẩy mạnh hơn quá trình chuyển giao từ CPĐT sang CPS trong thời gian tới.

3. Yêu cầu đặt ra đối với cán bộ, công chức trước xu hướng phát triển của chính phủ điện tử

Để có thể chuyển đổi sang CPS, chiến lược CPĐT hướng tới CPS đã đặt ra 6 nhiệm vụ trọng tâm cần giải quyết: (1) Hoàn thiện môi trường pháp lý; (2) Phát triển hạ tầng số quốc gia; (3) Phát triển nền tảng số quốc gia; (4) Phát triển dữ liệu quốc gia; (5) Phát triển các ứng dụng quốc gia; (6) Bảo đảm an toàn, an ninh mạng quốc gia. Những nhiệm vụ trên đã đặt ra yêu cầu đối với cán bộ, công chức (CBCC), đòi hỏi đội ngũ này phải có những thay đổi để có thể đáp ứng, thích nghi.

Một là, cần bảo đảm số lượng CBCC hợp lý.

Nếu như chính phủ truyền thống cần nhiều công chức tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, giấy tờ và sau đó chuyển lên quản lý cấp cao hơn thì trong CPĐT, người dân và doanh nghiệp sẽ tương tác trực tiếp với người có thẩm quyền quyết định. Với sự gia tăng nhanh chóng các dịch vụ công trực tuyến ở mức độ 4, khối lượng công việc của công chức có thể được cắt giảm đáng kể trong khi tốc độ xử lý công việc lại được tăng lên. Điều này vừa tạo điều kiện, vừa gây sức ép lên cơ quan nhà nước trong việc thu hẹp quy mô nhân sự.

Trong thời gian tới, bên cạnh việc đẩy mạnh tinh giản biên chế, các cơ quan nhà nước cũng cần chú trọng việc tuyển dụng nguồn nhân lực có kiến thức, kỹ năng về

công nghệ thông tin để đáp ứng được yêu cầu về số lượng, cơ cấu công chức phù hợp.

Hai là, CBCC cần nâng cao năng lực để thích nghi, vận hành CPĐT.

- *Về thái độ.* CBCC cần có thái độ tích cực, chủ động nhìn nhận CPĐT, CPS là một xu hướng phát triển tất yếu và sẽ trực tiếp ảnh hưởng toàn diện lên các lĩnh vực trong quản lý nhà nước. Thái độ chủ động sẽ giúp CBCC sẵn sàng tiếp nhận, ứng phó với những tác động sâu sắc của cách mạng công nghiệp 4.0, của CPĐT, từ đó hình thành ý thức công vụ của từng CBCC gắn với mục tiêu phát triển của đơn vị, địa phương hay quốc gia. Thái độ chủ động, tích cực cũng giúp CBCC kiên trì, quyết tâm vượt qua những khó khăn mà nhiệm vụ mới đặt ra.

Đây là tiền đề, động lực quan trọng để phát huy tài năng, tâm huyết, khát vọng cống hiến, làm việc của CBCC vào sự nghiệp đổi mới của đất nước, qua đó, góp phần xây dựng đội ngũ CBCC Việt Nam đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ.

- *Về kiến thức.* CBCC cần có kiến thức cơ bản về CPĐT, CPS, các yếu tố cấu thành, cách thức vận hành của CPS. Những kiến thức này không chỉ dừng lại ở kiến thức chung mà phải cụ thể vào trong từng lĩnh vực, địa phương mình công tác. Bên cạnh đó, các công chức ở các vị trí công việc mang tính chất chuyên gia cần làm chủ các kiến thức liên quan tới vị trí của mình như: thiết kế, quản trị hệ thống mạng, quản lý cổng thông tin điện tử, bảo đảm an ninh mạng...

- *Về kỹ năng.* Tùy vị trí công việc đảm nhiệm khác nhau mà CBCC cần đáp ứng được các kỹ năng, như: kỹ năng tin học cơ bản, kỹ năng vận hành, quản lý dịch vụ công trực tuyến, kỹ năng tham gia, điều hành hợp trực tuyến, chữ ký số... Bản chất việc quản lý nhà nước là ra các quyết định quản lý, do vậy, CBCC cần có kỹ năng khai thác và sử dụng có hiệu quả hệ thống thông tin, dữ liệu mà

CPĐT mang lại để phục vụ có hiệu quả cho việc ra quyết định quản lý nhà nước cũng như quản trị nội bộ trong tổ chức mình.

Trong ba yếu tố trên, có thể nói sự thay đổi về thái độ cần được quan tâm hàng đầu, vì nếu có thái độ đúng sẽ giúp CBCC có thể nâng cao kiến thức và kỹ năng dễ dàng hơn.

Ba là, nâng cao ý thức kỷ luật, đạo đức công vụ của CBCC.

CPĐT cho phép minh bạch hóa nền hành chính quốc gia, sự tham gia của người dân, doanh nghiệp, cơ quan báo chí trong việc giám sát cơ quan nhà nước được phát huy tốt hơn bao giờ hết. Người dân có thể biết rõ thủ tục của mình đang được giải quyết ở công đoạn nào, đang gặp vướng mắc ở vấn đề gì. Với việc truy cập, kiểm tra các dữ liệu điện tử, người đứng đầu các cơ quan công quyền có thể dễ dàng kiểm tra được tiến độ xử lý công việc của nhân viên, nhanh chóng nắm bắt được những thông tin phản hồi từ người dân, doanh nghiệp về các vấn đề như những nhiễu, gây khó khăn hay trì trệ trong xử lý hồ sơ, thủ tục từ đó kịp thời đưa ra những giải pháp phù hợp. Với các lý do trên, rõ ràng CPĐT đang đặt ra yêu cầu CBCC phải nâng cao đạo đức công vụ để phục vụ người dân tốt hơn trong thời kỳ mới.

Bên cạnh đó, CPĐT cũng thay đổi cách thức giám sát, quản lý nhân sự khiến CBCC buộc phải nâng cao ý thức kỷ luật trong thực thi công vụ. Chẳng hạn, việc chấm công, giám sát việc chấp hành kỷ luật tại công sở được thiết bị điện tử hỗ trợ nối mạng về máy chủ để phục vụ quản lý nhân sự. Công dân cũng dễ dàng đánh giá mức độ hài lòng, chấm điểm CBCC thông qua các thiết bị và phần mềm hỗ trợ. Hệ thống thông tin trong tổ chức cũng có thể chia sẻ một cách rộng rãi và nhanh chóng tình hình chấp hành kỷ luật của các CBCC, của từng phòng, ban... thúc đẩy việc chấp hành kỷ luật, nội quy, quy chế trở nên nghiêm túc

Ngày nay, phát triển CPĐT hướng tới CPS là xu thế tất yếu. Để đáp ứng xu hướng phát triển của CPĐT, yêu cầu về nguồn nhân lực trong cơ quan nhà nước luôn là vấn đề trọng tâm cần quan tâm của bất cứ quốc gia nào. Những yêu cầu về số lượng, về năng lực, về ý thức kỷ luật và đạo đức công vụ đặt ra đối với CBCC cần được nhìn nhận đúng đắn và có giải pháp phù hợp để có thể phát triển CPĐT của Việt Nam □

Chú thích:

1. Saugata, B., and Masud, R.R. *Implementing E-Governance Using OECD Model (Modified) and Gartner Model (Modified) Upon Agriculture of Bangladesh*. <https://www.researchgate.net>, tháng 01/2008.
2. *Xây dựng Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số và nền kinh tế số ở Việt Nam*. <http://egov.chinhphu.vn>, truy cập ngày 06/9/2021.
3. *Nhiều bộ, tỉnh chưa đẩy nhanh tiến độ cung cấp dịch vụ công trực tuyến*. <https://vietnamnet.vn>, ngày 21/7/2021.
4. *E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*. <https://publicadministration.un.org>. New York, 2020, p. 272.
5. *Từ Chính phủ điện tử đến chính phủ số: “4 Không” thêm “bốn Có”*. <https://vneconomy.vn>, ngày 16/6/2021.
6. *Quyết định số 942/QĐ-TTg ngày 15/6/2021 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới chính phủ số giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến 2030*.
7. *Việt Nam sẽ hình thành Chính phủ số vào năm 2025*. <https://mic.gov.vn>, ngày 12/3/2021.

Tài liệu tham khảo:

1. OECD. *The OECD Digital Government Policy Framework: Six dimensions of a Digital Government*, 2020, p. 9.
2. OECD. *OECD Digital Government Index (DGI)*, 2019, p. 14 - 16.
3. The Institute of Digital Government. *The 15th WASEDA International Digital Government Rankings Report*, 2020, p. 2.