

Quản lý ứng dụng công nghệ thông tin trong các cơ quan hành chính nhà nước: Nhìn từ kinh nghiệm của một số quốc gia trên thế giới

LƯƠNG TUẤN PHƯƠNG*

Trong những năm gần đây, công tác quản lý nhà nước về ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) trong các cơ quan hành chính nhà nước (CQHCCN) tại một số địa phương được triển khai mạnh mẽ và đạt được những kết quả tích cực. Tuy nhiên, vẫn còn một số hạn chế, như: Mặt bằng CNTT hiện nay ở hầu hết các địa phương vẫn ở trình độ thấp, phát triển chậm, chưa đáp ứng yêu cầu công vụ; Việc đầu tư cho ứng dụng CNTT không đồng bộ, không đảm bảo được tính liên thông, kết nối giữa các ứng dụng... Do vậy, kinh nghiệm trong ứng dụng CNTT trong các CQHCCN tại các quốc gia phát triển, như: Mỹ, Nhật Bản, Hàn Quốc sẽ góp phần đẩy nhanh quá trình triển khai hoạt động này cho chính quyền các tỉnh, thành phố ở Việt Nam.

QUẢN LÝ ỨNG DỤNG CNTT TRONG CÁC CQHCCN CỦA MỘT SỐ QUỐC GIA TRÊN THẾ GIỚI

Mỹ

Chính phủ Mỹ đã có những quy định chính sách mạnh mẽ nhằm khai thác lợi thế CNTT tăng hiệu năng, giảm chi phí hoạt động cho bộ máy công quyền, cũng như làm cho Chính quyền phục vụ công dân tốt hơn. Quy định đầu tiên có thể kể đến là Luật Giảm thiểu giấy tờ năm 1995 (Paperwork Reduction Act of 1995). Tiếp theo đó, Luật Clinger-Cohen 1996 (Clinger-Cohen Act of 1996). Các đạo luật này quy định rõ vai trò, nhiệm vụ của các lãnh đạo CNTT trong tổ chức chính quyền, đồng thời hướng dẫn các cơ quan liên bang tập trung nhiều hơn vào kết quả đạt được thông qua đầu tư CNTT và minh bạch hóa mua sắm CNTT liên bang.

Năm 2002, đánh dấu một bước mới trong lộ trình phát triển chính phủ điện tử (CPĐT) của Mỹ bằng sự ra đời của Luật Chính phủ điện tử (E-Government Act of 2002) và Chiến lược CPĐT, với những quy định mở đường cho việc nâng cao quản lý và xúc tiến CPĐT. Trong đó, xác định rõ một số bất cập cần giải quyết. Ví dụ như: có quá nhiều website, form

mẫu trùng nhau (ví dụ để có trợ cấp phát triển kinh tế, một cơ quan tìm thấy 1000 biểu mẫu tại 250 cơ quan liên bang, các biểu mẫu này gần giống nhau). Các mục tiêu chính hướng đến là: Tạo điều kiện cho người dân dễ tìm, dễ sử dụng các dịch vụ một cửa chất lượng của Chính phủ (G2C), đơn giản hóa thủ tục bằng việc giảm bớt việc cung cấp dữ liệu trùng lặp (G2B), tạo thuận lợi cho công tác báo cáo, tham gia phối hợp cung cấp dịch vụ người dân (G2G), giảm chi phí, tăng chất lượng công tác hành chính, giảm thời gian xử lý (IEE).

Tháng 4/2003, Mỹ tiếp tục ban hành Chiến lược CPĐT. Trong đó, đánh giá những kết quả đạt được từ việc thực hiện Chiến lược lần trước và xác định các thách thức, rào cản cần đương đầu trong giai đoạn tiếp theo, chúng không tập trung nhiều ở vấn đề công nghệ mà chủ yếu tập trung vào việc thay đổi chính sách và hành vi. Từ đó, Chiến lược xác định rõ mục tiêu cho giai đoạn tiếp theo là:

- Đơn giản hóa các quy trình làm việc để cải thiện dịch vụ tới công dân. Áp dụng nguyên tắc của thương mại điện tử “buy once use many, collect once use many” (mua một lần sử dụng nhiều lần, thu thập một lần sử dụng nhiều lần).

- Sử dụng các quy trình ngân sách hàng năm và các yêu cầu khác để hỗ trợ triển khai CPĐT.

- Cải thiện việc triển khai các dự án bằng việc nâng cao chất lượng nhóm làm việc CNTT (chất lượng, kỹ năng nhóm triển khai dự án, thông tin dự án, đào tạo...).

- Tiếp tục hiện đại hóa quản lý CNTT tại các nhóm nghiệp vụ (quản lý đầu tư CNTT). Xác định các sự

* ThS., Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam (VNPT)

trùng lập các nhóm nghiệp vụ (quản lý tài chính, dữ liệu và thống kê nguồn nhân lực, phúc lợi tài chính, điều tra tội phạm, giám sát sức khỏe cộng đồng).

- Gắn liền trách nhiệm người lãnh đạo trong triển khai CPĐT.

Hàn Quốc

Giai đoạn đầu tiên - Xây dựng nền tảng CPĐT. Xây dựng các cơ sở dữ liệu quan trọng thông tin hành chính, như: Đăng ký dân cư, bất động sản, phương tiện giao thông nhờ việc triển khai dự án các hệ thống thông tin quốc gia cơ bản, xây dựng hạ tầng truyền thông CPĐT thông qua dự án hạ tầng thông tin Hàn Quốc (KII), thiết lập cơ sở hạ tầng tích hợp giữa các cơ quan Chính phủ bằng cách tập trung vào các đơn vị nghiệp vụ (trong khu vực giới hạn).

Giai đoạn hai - Triển khai CPĐT đầy đủ. Theo đó, các sáng kiến được triển khai, bao gồm: dịch vụ truy cập một cửa trực tuyến (single window) cho công dân trực tuyến (G4C), dịch vụ mua sắm điện tử E-Procurement (G2B), hệ thống thông tin tài chính quốc gia, xây dựng Luật Chính phủ điện tử (tháng 3/2001).

Giai đoạn ba - Phát triển nâng cao CPĐT. Bao gồm 31 dự án, chia làm 4 lĩnh vực chính ưu tiên (Đổi mới dịch vụ dân sự, Đổi mới cách thức hoạt động của Chính phủ, Đổi mới quản lý tài nguyên thông tin và Cải thiện môi trường pháp lý). Ngoài ra, xây dựng hệ thống chia sẻ thông tin hành chính tổng hợp, bảo đảm sự tham gia trực tuyến của người dân vào các hoạt động CQHCNN, tăng cường kết nối theo chiều ngang và dọc giữa các CQHCNN.

Giai đoạn bốn - Phát triển thế hệ tiếp theo của CPĐT - Chính phủ số của người dân. Để phát triển CPĐT giai đoạn mới, tháng 12/2007, Hàn Quốc đưa ra kế hoạch tổng thể cho CPĐT thế hệ tiếp theo đến năm 2012. Trong đó, xác định tầm nhìn “Chính phủ số của người dân tốt nhất thế giới” với các mục tiêu cụ thể sau: Cung cấp dịch vụ tùy biến cho người dân, lấy người dân là trung tâm bằng việc tích hợp các dịch vụ hướng tới nhu cầu người dân và doanh nghiệp; tăng tốc đổi mới Chính phủ hướng hệ thống bằng việc xây dựng hệ thống dịch vụ hành chính thông minh; nâng cấp hệ thống dự phòng cho một xã hội an toàn bằng việc cung cấp mạng thông tin thời gian thực đối với các vấn đề an ninh xã hội; xây dựng nền tảng cho sự phát triển bền vững CPĐT bằng việc nâng cấp hạ tầng CPĐT.

Nhật Bản

Việc phát triển CPĐT thông qua các chiến lược quốc gia được bắt đầu vào năm 2000 và hiện nay đã và đang trải qua 3 giai đoạn, mỗi giai đoạn đều gắn liền với một mục tiêu cụ thể.

Giai đoạn đầu tiên, hướng tới phát triển cơ sở hạ tầng là một phần nằm trong chiến lược e-Japan (2000). Chiến lược e-Japan nhằm hướng tới: Thiết lập cơ sở hạ tầng mạng siêu tốc; Tạo điều kiện thuận lợi cho thương mại điện tử; Thực tế hóa CPĐT; Bồi dưỡng nguồn nhân lực chất lượng cao. Trong giai đoạn này, Nhật Bản hướng vào giải quyết các vấn đề sau:

- Số hóa công tác hành chính trong chính quyền địa phương và trung ương. Các công việc quản lý hành chính cải cách để loại bỏ giấy tờ, nhận thức thông tin của viên chức Chính phủ cần được nâng cao, tăng cường khả năng quản lý rủi ro khi xảy ra thảm họa, tất cả các chính quyền địa phương được kết nối mạng WAN xác thực địa phương tới năm tài khóa 2003.

- Số hóa dịch vụ công với khu vực tư nhân, thủ tục liên quan thu nhập và tiêu dùng sẽ được số hóa, ứng dụng Card IC để tăng cường bảo mật với chức năng của chữ ký số.

- Công bố và xúc tiến sử dụng thông tin quản lý thông qua internet.

- Trợ giúp các chính quyền địa phương thông qua đề xuất kế hoạch hệ thống thông tin chuẩn, xây dựng cơ sở hạ tầng địa phương liên quan tới liên chính quyền địa phương.

- Cải cách những quy định và hệ thống văn bản, rà soát, chỉnh sửa các quy định liên quan đến lưu trữ, trao đổi tài liệu và các dịch vụ trực tuyến...

Giai đoạn hai, hướng tới ứng dụng hiệu quả cơ sở hạ tầng, đây là một phần trong chiến lược e-Japan II (2003). Mục đích của chiến lược này nhằm thực tế hóa xã hội mạnh mẽ, lành mạnh, sôi động, tiện lợi, hướng tới chính quyền và toàn thể người dân, nhằm sáng tạo ra giá trị mới, văn hóa mới phù hợp với thế kỷ XXI. Chiến lược xác định xúc tiến cách mạng CNTT là vấn đề có tính ưu tiên cao của Chính phủ, và đưa ra 7 lĩnh vực đi đầu trong xúc tiến sử dụng CNTT hiệu quả: Các dịch vụ y tế; Lương thực, thực phẩm; Lối sống; Hoạt động tài chính doanh nghiệp vừa và nhỏ; Tri thức; Lao động và việc làm; Dịch vụ công. Trong đó, mục đích của cải thiện dịch vụ công hướng tới phát triển hệ thống một cửa cho phép các dịch vụ phổ thông, cũng như phát triển các Portal Chính phủ, chú trọng thân thiện người dùng.

Các hoạt động của Chính phủ trong giai đoạn này là công khai thông tin xây dựng chính sách. Thông qua liên kết các Portal của CPĐT với hệ thống của văn phòng nội các, các bộ, chính quyền địa phương, Chính phủ thực hiện các dịch vụ một cửa nơi tất cả các công việc giấy tờ có thể được xử lý trực tuyến trên internet thuận tiện. Chính phủ xem xét và hợp lý hóa quá trình đầu tư cho CNTT, đồng thời xây dựng các quy định liên quan đến

thuê dịch vụ, xúc tiến cải cách hệ thống mua sắm.

Giai đoạn ba, với tầm nhìn năm 2010 hướng tới mục tiêu cải cách, nâng cao hiệu quả an ninh trong hoạt động của các hệ thống, hướng vào các chính quyền địa phương đã được nêu ra trong “Chiến lược cải cách CNTT mới” (2006). Mục tiêu của giai đoạn này nhằm chuyển từ xã hội công nghiệp - xã hội thế kỷ XX sang xã hội hướng thông tin - xã hội thế kỷ XXI và giải quyết các vấn đề của thế kỷ XXI. Trong giai đoạn này, mục tiêu cho phát triển CPĐT là “CPĐT hiệu quả và tiện lợi nhất thế giới”, xử lý nhiều hơn 50% các trao đổi tài liệu trực tuyến và tạo ra một Chính phủ gọn nhẹ, hiệu quả, các chính sách của Chính phủ hướng vào một số nội dung sau: Xúc tiến sử dụng các dịch vụ liên quan đến thanh toán thuế; Xem xét, cải tiến các thủ tục online dựa trên quan điểm người dùng, chấp nhận tài liệu điện tử, đơn giản cách xác thực; Xúc tiến sử dụng hệ thống đăng ký dân cư cơ sở; Phát triển các hệ thống truyền tệp điện tử tương thích với hệ thống định danh cá nhân...

MỘT SỐ KINH NGHIỆM CHO VIỆT NAM

Thứ nhất, về hạ tầng kỹ thuật CNTT

- Từng bước xây dựng hạ tầng truyền dẫn tốc độ cao, kết nối rộng (có thể sử dụng kết nối cáp quang, không dây) tới tất cả CQHCNN các cấp.

- Xây dựng các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành quan trọng phục vụ cho nội bộ CQHCNN, cũng như phục vụ người dân, doanh nghiệp, như: dân cư, đất đai, thuế, xe cộ...

- Bảo đảm hạ tầng kỹ thuật an toàn, bảo mật, đặc biệt phải xây dựng được hạ tầng khóa công khai, sử dụng rộng rãi chữ ký số trong giao dịch giữa các CQHCNN.

Thứ hai, về ứng dụng CNTT trong nội bộ CQHCNN

- Ứng dụng hiệu quả, trên diện rộng các hệ thống trao đổi tài liệu, văn bản điện tử, thay thế tối đa việc lưu trữ, xử lý, truyền đưa văn bản giấy theo cách truyền thống.

- Tăng cường khả năng chia sẻ thông tin giữa các CQHCNN, đặc biệt là các thông tin chuyên ngành, liên ngành trên diện rộng hướng tới giảm thiểu giấy tờ trao đổi giữa các CQNN, đặc biệt đơn giản hóa thủ tục hành chính đối với người dân và doanh nghiệp.

- Xây dựng và triển khai hiệu quả trên diện rộng các hệ thống thông tin phục vụ quản lý nội bộ trong CQHCNN, như: quản lý tài chính, cán bộ, chế độ, chính sách...

Thứ ba, về ứng dụng CNTT phục vụ người dân và doanh nghiệp

- Ứng dụng CNTT nhằm cung cấp dịch vụ trực tuyến dựa trên nhu cầu của người dân và doanh nghiệp, hướng tới tạo điều kiện thuận tiện cho người dân và doanh nghiệp trong việc giao tiếp với các cơ quan công quyền (một cửa, mọi lúc, mọi nơi).

- Tạo điều kiện cho khu vực tư nhân tham gia cung cấp các dịch vụ công của các cơ quan của Chính phủ.

Thứ tư, về tài chính

- Có các quy định, giải pháp bảo đảm quản lý đầu tư cho ứng dụng CNTT được chặt chẽ, hướng tới hiệu quả, phù hợp đặc thù của CNTT.

- Mức đầu tư cho ứng dụng CNTT phải đủ ngưỡng, có sự tập trung, ưu tiên và theo lộ trình rõ ràng.

- Tăng cường sự phối hợp với khu vực tư để triển khai CPĐT.

Thứ năm, về tổ chức quản lý

- Hệ thống quản lý về ứng dụng CNTT, phát triển CPĐT được tổ chức thành hệ thống chặt chẽ, hiệu quả, rõ trách nhiệm của từng tổ chức, cá nhân.

- Việc chỉ đạo, tổ chức triển khai ứng dụng CNTT trong công việc phải được coi là việc quan trọng trong chiến lược phát triển của cơ quan, người lãnh đạo cao nhất các cấp phải tham gia vào công tác này. □

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Eunjin Koo (2019). *Digital Transformation of Government: From E-Government to Intelligent E-Government*, MIT SDM, USA
2. Frank Bannister, Åke Grönlund (2017). *Information Technology and Government Research: A Brief History*, Proceedings of the 50th Hawaii International Conference on System Sciences
3. Choong-Sik Chung (2015). *The Introduction of e-Government in Korea : Development Journey, Outcomes and Future*, Dans Gestion et management public, 3(4), 107-122
4. CHUNG C.-S (2012). *The theory of electronic government” 3rd edition*, Seoul: Seoul Economy and Business
5. Prime Minister’s Office of Japan (2006). *New IT Reform Strategy*, retrieved from <https://japan.kantei.go.jp/policy/it/ITstrategy2006.pdf>
6. Yoshinori ISHIKAWA (2008). *Japanese Local Governments and ICT*, Japan
7. Yumiko Myoken (2008). *Overview of ICT Strategy in Japan*, retrieved from https://www.unapcict.org/sites/default/files/2019-01/Overview_of_ICT_Strategy-1.pdf