



Review Article

Developing Digital Government in Some Asian Countries and Lessons for Vietnam

Vu Thi Cam Thanh*

VNU University of Social Science and Humanities, 336 Nguyen Trai, Thanh Xuan, Hanoi, Vietnam

Received 06 September 2022

Revised 21 September 2022; Accepted 26 September 2022

Abstract: As the technological revolution is changing the world quickly, new technologies applied in industries and fields have brought breakthroughs in every aspect of economy and society. Understanding the inevitability of digital transformation and the importance of digital government, most countries in the world, including Vietnam, have been putting efforts into making policies and strategies for developing digital government. This research will focus to define the concepts and characteristics of digital transformation and digital government; to analyse the experience of developing digital government of some typical Asian countries such as Singapore, Thailand and Korea; thereby, to find out lessons for Vietnam in the process of digital transformation of government activities.

Keywords: digital government, international experience, digital transformation.

* Corresponding author.

E-mail address: vucamthanh@gmail.com

<https://doi.org/10.25073/2588-1116/vnupam.4419>

Phát triển chính phủ số - Kinh nghiệm của một số quốc gia Châu Á và bài học cho Việt Nam

Vũ Thị Cẩm Thanh*

Trường Đại học Khoa học xã hội và Nhân văn, Đại học Quốc gia Hà Nội,
336 Nguyễn Trãi, Thanh Xuân, Hanoi, Vietnam

Nhận ngày 06 tháng 9 năm 2022

Chỉnh sửa ngày 21 tháng 9 năm 2022; Chấp nhận đăng ngày 26 tháng 9 năm 2022

Tóm tắt: Cuộc cách mạng công nghệ đang làm thay đổi thế giới rất nhanh chóng, các công nghệ mới được ứng dụng trong các ngành, lĩnh vực đã mang lại những bước tiến đột phá trong toàn bộ nền kinh tế - xã hội. Nhận thức được về tính tất yếu của quá trình chuyển đổi số và tầm quan trọng của chính phủ số, các quốc gia, bao gồm Việt Nam, đang trong những nỗ lực để hoạch định các chính sách và chiến lược cho phát triển chính phủ số. Nghiên cứu này sẽ tập trung vào việc làm rõ khái niệm và nội hàm của chuyển đổi số và chính phủ số; tổng quan kinh nghiệm phát triển chính phủ số của một số quốc gia Châu Á tiêu biểu bao gồm Singapore, Thái Lan và Hàn Quốc, từ đó rút ra những bài học kinh nghiệm cho Việt Nam trong quá trình chuyển đổi số hoạt động của chính phủ.

Từ khóa: Chính phủ số, kinh nghiệm quốc tế, chuyển đổi số.

1. Mở đầu

Vào năm 1973, trong tác phẩm *Xã hội hậu công nghiệp đang tới* (*The Coming of Post-industrial Society*), Daniel Bell [1] đã dự đoán về một sự trật tự xã hội mới được dẫn dắt bởi công nghệ thông tin, làm thay đổi đáng kể cách thức diễn ra các mối tương tác giữa kinh tế và xã hội: cách mà tri thức được phổ biến và tiếp nhận, cách con người giao tiếp, cách con người giải trí, cách thức hàng hóa lẫn dịch vụ được sản xuất, vận chuyển và tiêu thụ,... Alvin Toffler [2], trong Lý thuyết về *Làn sóng thứ ba*, cũng đã mô tả quá trình chuyển đổi ở các nước phát triển, từ xã hội công nghiệp sang xã hội thông tin (*Information Society*), trong đó bản chất của xã hội (những mối quan hệ giữa con người với các cấu trúc chính trị và kinh tế) sẽ bị thay đổi đáng kể bởi

tác động của công nghệ kỹ thuật số mới. Và hiện nay, chuyển đổi số đang là một chủ đề được thảo luận sôi nổi trong nhiều cấp độ và trong mọi ngành, lĩnh vực bởi nó đã được công nhận mạnh mẽ là một xu hướng tất yếu có tác động quan trọng đối với các cá nhân, doanh nghiệp và quốc gia.

Đề án chuyển đổi số quốc gia (2019) định nghĩa, ở phạm vi rộng, *chuyển đổi số* (*Digital Transformation*) là việc sử dụng dữ liệu và công nghệ số để thay đổi một cách tổng thể và toàn diện tất cả các khía cạnh của đời sống kinh tế - xã hội, tái định hình cách chúng ta sống, làm việc và liên hệ với nhau [3]. Xét ở góc độ bao quát nhất này, khái niệm chuyển đổi số này đề cập đến các chuyển đổi được kích hoạt bởi việc áp dụng rộng rãi công nghệ số trong việc tạo ra, xử lý, chia sẻ và truyền tải thông tin, trong đó bốn công nghệ số đột phá là: công nghệ điện toán đám mây

* Tác giả liên hệ.

Địa chỉ email: vucamthanh@gmail.com

<https://doi.org/10.25073/2588-1116/vnupam.4419>

(cloud computing), dữ liệu lớn (big data), Internet vạn vật (IoT) và trí tuệ nhân tạo (AI) [4]. Sự hội tụ này khiến cho chuyển đổi số có tác động ở nhiều cấp độ và nhiều mặt: cấp độ cá nhân (nhận thức, hành vi, lối sống, mối quan hệ...), cấp độ tổ chức (văn hóa, mô hình, phương thức hoạt động, năng lực,...) và cấp độ quốc gia (thể chế chính sách, phương thức hoạt động của chính phủ,...), từ đó đạt được mục tiêu cải thiện chất lượng sống của người dân, tăng tốc độ phát triển kinh tế, thúc đẩy đất nước phát triển.

Đúng giữa sự lựa chọn quan trọng giữa một thế giới cởi mở hơn, hòa nhập, kết nối nhau hơn cùng các cơ hội thúc đẩy tăng trưởng kinh tế và một thế giới khép kín, âm thầm, bất bình đẳng, các quốc gia trên thế giới đã và đang nhận thức được vai trò của chuyển đổi số và từng bước có các chiến lược, chương trình chuyển đổi số. Chuyển đổi số trong hoạt động của các cơ quan nhà nước nhằm phát triển chính phủ số là một trong ba cấu phần chính của chương trình chuyển đổi số quốc gia, cùng với kinh tế số (chuyển đổi số trong hoạt động của doanh nghiệp) và xã hội số (chuyển đổi số trong hoạt động của người dân).

2. Chính phủ số: Khái niệm, đặc điểm và yêu cầu

Các quốc gia trên toàn thế giới thường xuyên đối mặt với những thách thức trong việc cải thiện khả năng tiếp cận và chất lượng dịch vụ công với hiệu quả tốt nhất và chi phí thấp hơn cho người dân và doanh nghiệp. Chính phủ số được công nhận là một sáng kiến quan trọng đối với cải cách hành chính công, giúp tăng cường sự minh bạch bên cạnh tiếp kiệm thời gian, chi phí và công sức của cả người dân và chính quyền [5]. *Chính phủ số là chính phủ 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 quản lý kinh tế xã hội [6].*

Chính phủ số được coi là giai đoạn phát triển tiếp theo của “*Chính phủ điện tử*”. Dựa trên thành tựu của việc số hoá các nguồn tài nguyên, ứng dụng công nghệ thông tin, tin học hoá quy trình nghiệp vụ vào phục vụ người dân và doanh nghiệp (tập trung vào cung cấp dịch vụ trực tuyến) ở giai đoạn Chính phủ điện tử trước đó, Chính phủ số tiếp tục bổ sung sự chuyển đổi về triết lý, tư duy, cách tiếp cận, cách triển khai mới nhờ vào sự phát triển của công nghệ số. Từ đó, các đặc điểm cốt lõi của Chính phủ số là:

i) Là *một thiết kế dựa trên kỹ thuật số*, sử dụng các công nghệ số để tư duy lại và thiết kế lại các quy trình công, đơn giản hóa các thủ tục và tạo ra các kênh giao tiếp và gắn kết mới với các bên liên quan;

ii) Được *định hướng dữ liệu* khi đánh giá dữ liệu như một tài sản chiến lược và thiết lập các cơ chế quản trị, truy cập, chia sẻ và tái sử dụng để cải thiện việc ra quyết định và cung cấp dịch vụ;

iii) Hoạt động *như một nền tảng* (Platform). Đó là sự chuyển đổi về tư duy quản lý, từ việc chính phủ cung cấp dịch vụ công để phục vụ sự quản lý nhà nước sang việc chính phủ cung cấp dịch vụ công mang tính nền tảng, để kiến tạo sự phát triển cho xã hội là chính. Các chính phủ xây dựng hệ sinh thái các nền tảng dùng chung, hướng dẫn và công cụ hỗ trợ cho cán bộ công chức để thiết kế chính sách hiệu quả và cung cấp dịch vụ chất lượng. Hệ sinh thái đó cho phép sự hợp tác giữa các công dân, doanh nghiệp, xã hội dân sự và những bên liên quan khác để khai thác khả năng sáng tạo, kiến thức và kỹ năng của họ trong việc giải quyết những thách thức mà một quốc gia đang đối mặt;

iv) Được *mặc định như một hệ thống mở* khi cung cấp dữ liệu của chính phủ và các quy trình hoạch định chính cho người dân, trong giới hạn của luật hiện hành và cân bằng với lợi ích quốc gia và cộng đồng. Sự kết nối và chia sẻ dữ liệu của các cơ quan nhà nước để người dân chỉ cần cung cấp thông tin một lần cho cơ quan nhà nước. Các doanh nghiệp và người dân có thể sử dụng dữ liệu này để cung cấp thêm các dịch vụ mới;

v) *Hướng đến người dùng* khi tập trung vào nhu cầu của người dùng và các kỳ vọng của người dân. Chính phủ áp dụng cách tiếp cận phân phối được đặc trưng bởi văn hóa “cởi mở theo mặc định” và tham vọng “kỹ thuật số theo thiết kế” cung cấp các cách thức để người dân và doanh nghiệp thông báo nhu cầu của họ và để chính phủ bao gồm và được dẫn dắt bởi họ khi xây dựng các chính sách và dịch vụ công;

vi) *Chủ động* khi dự báo nhu cầu của người dân và đáp ứng nhanh chóng, tránh yêu cầu dữ liệu và quy trình cung cấp dịch vụ rườm rà [7].

Ở một số chính phủ được coi là tiên phong về chuyển đổi số, họ đang chuyển tiếp sang giai đoạn tiếp theo, gọi là “*Chính phủ thông minh*”, như trường hợp của Hàn Quốc, Singapore. Ở mức độ phát triển của Chính phủ thông minh, chính phủ kiến tạo sự phát triển bền vững, cung cấp các dịch vụ đổi mới, sáng tạo, có tính dự báo trước cho người dân và doanh nghiệp dựa trên các công nghệ số và mô hình cung cấp dịch vụ mới, được tối ưu hoá [6].

Bảng 1. So sánh Chính phủ điện tử và Chính phủ thông minh trong chiến lược chuyển đổi số của Hàn Quốc [8]

Nội dung	Chính phủ điện tử	Chính phủ thông minh
Công việc hành chính	Vấn đề do người dân/cán bộ công chức nêu ra → cải cách, cải tiến	Tự động phát hiện sự cố/vấn đề → Tự cung cấp các lựa chọn và giải pháp thay thế → Cải cách, cải tiến
Ra quyết định (chính sách)	Hoạch định chính sách được định hướng bởi chính phủ	Hoạch định chính sách được định hướng bởi người dân
Quản trị theo lĩnh vực	Trọng tâm vào đơn giản hóa quy trình quản lý kinh doanh	Giải quyết các vấn đề khó khăn và phức tạp
Các mục tiêu phục vụ	Trọng tâm vào số lượng và hiệu quả	Kết nối sản xuất đảm bảo chất lượng và cảm xúc dịch vụ
Các nội dung phục vụ	Tùy chỉnh theo các giai đoạn của cuộc đời	Cuộc sống hàng ngày và các giai đoạn của cuộc đời
Phương pháp phục vụ	Kênh trực tuyến và thiết bị di động	Các kênh tích hợp trực tuyến và ngoại tuyến đa dạng theo nhu cầu

Nhằm cung cấp sự tham khảo và hướng dẫn các quốc gia trong công cuộc chuyển đổi số các hoạt động của Chính phủ, Liên Hợp quốc đã đề xuất **09 nội dung chính để phát triển Chính phủ số** làm căn cứ để xếp hạng mức độ phát triển của các Chính phủ điện tử - Chính phủ số, bao gồm:

i) *Tâm nhìn, lãnh đạo, tư duy đổi mới*: Nâng cao khả năng lãnh đạo chuyển đổi số, hay đổi tư duy, năng lực chuyển đổi số đến từng cá nhân; có chiến lược phát triển Chính phủ số gắn liền với Chiến lược phát triển kinh tế - xã hội của quốc gia;

ii) *Khung pháp lý, thể chế*: Phát triển môi trường pháp lý gồm cả khung pháp lý đầy đủ cho Chính phủ số và khung pháp lý thử nghiệm chính sách;

iii) *Tổ chức và văn hoá*: Chuyển đổi mô hình tổ chức, thiết lập sứ mệnh, hình thành văn hoá, bổ sung chức năng, nhiệm vụ về chuyển đổi số;

iv) *Tư duy hệ thống*: Thúc đẩy tư duy hệ thống và phát triển cách tiếp cận tổng thể trong quá trình hoạch định chính sách và cung cấp dịch vụ;

v) *Quản trị dữ liệu*: Bảo đảm quá trình ra quyết định dựa trên dữ liệu và cung cấp dữ liệu mở để phát triển kinh tế - xã hội;

vi) *Hạ tầng công nghệ thông tin và truyền thông*: Xây dựng hạ tầng kết nối băng rộng, sử dụng công nghệ tiên tiến; bảo đảm kết nối, liên thông, an toàn an ninh mạng;

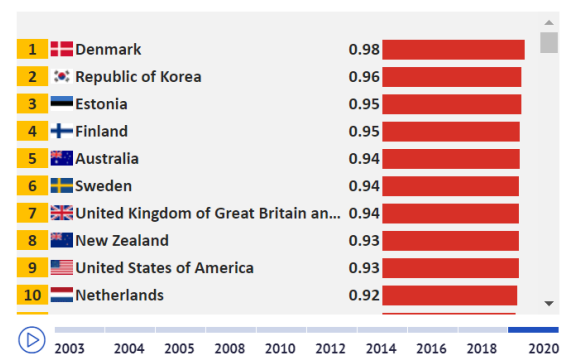
vii) *Các nguồn lực*: Huy động các nguồn lực phù hợp với các kế hoạch, mức độ ưu tiên, bao gồm cả hình thức đối tác công tư để phát triển Chính phủ số;

viii) *Năng lực của các tổ chức đào tạo*: Nâng cao năng lực của các tổ chức đào tạo hành chính công để bảo đảm phát triển nhân lực cho Chính phủ số;

x) *Năng lực xã hội*: Phát triển kỹ năng số cho người dân để không ai bị bỏ lại phía sau, giảm khoảng cách số [9].

3. Kinh nghiệm phát triển chính phủ số của một số quốc gia Châu Á tiêu biểu

Các đặc điểm của Chính phủ số - nếu được thiết kế, đảm bảo tài chính và triển khai thực hiện – có thể đem lại nhiều lợi ích. Các quốc gia đi đầu về Chính phủ số như Singapore, thông qua chiến lược quốc gia thông minh và chỉ đạo thể chế của Cơ quan Công nghệ Chính phủ, đã nhận thức được rằng cải thiện Chính phủ số liên tục là điều kiện cần để tiếp tục duy trì năng lực cạnh tranh toàn cầu và phát triển quốc gia. Hàn Quốc đã và đang tiếp tục đầu tư vào những mũi tiên phong về công nghệ số để có thể đáp ứng nhu cầu phát triển kinh tế xã hội của họ, nhằm duy trì thành tựu chuyển đổi kinh tế đầy ấn tượng của thế hệ trước đó. Theo ước tính tại Estonia, các hệ thống Chính phủ điện tử - chính phủ số có thể tiết kiệm chi phí ở mức khoảng 2% tổng sản phẩm quốc nội (GDP). Qua nghiên cứu mẫu các quốc gia phát triển và đang phát triển, các công nghệ nền tảng như định danh số (ID) có thể đem lại giá trị kinh tế tương đương 3 đến 13% GDP vào năm 2030 [10].



Hình 1. Mười quốc gia hàng đầu về chính phủ số năm 2020 [9].

Chính phủ các quốc gia trên toàn cầu đều mong muốn không bị tụt hậu trong chuyển đổi số, trong đó các quốc gia tiên phong về Chính phủ số trên thế giới hiện nay đều đang hình thành

và duy trì quỹ đạo đi đến kết quả. Dưới đây, tác giả xin chọn lọc đại diện tiêu biểu tại Châu Á trong các nhóm: i) Các quốc gia đã phát triển, có thứ hạng chuyển đổi số cao (tuy có khác biệt về xuất phát điểm, về thể chế chính sách, nhưng cũng có những kinh nghiệm quý giá riêng, tùy theo lĩnh vực phù hợp, Việt Nam có thể học hỏi để đẩy nhanh quá trình chuyển đổi số); và ii) Các quốc gia có sự tương đồng về thứ hạng các chỉ số phát triển trong lĩnh vực công nghệ thông tin và truyền thông với Việt Nam.

3.1. Kinh nghiệm của Singapore

Singapore có tên chính thức là nước Cộng hòa Singapore, là một đảo quốc nhỏ tại Đông Nam Á và là một trong các trung tâm thương mại lớn của thế giới, với vị thế trung tâm tài chính lớn thứ tư và một trong năm cảng bận rộn nhất thế giới. Ngày nay, Singapore đang tiến hành quyết liệt công cuộc chuyển đổi số với tham vọng trở thành *quốc gia thông minh* đầu tiên trên thế giới và đã có những nền tảng vững chắc sẵn sàng cho thời đại cách mạng công nghiệp 4.0, từ vốn nhân lực, năng lực cạnh tranh số, năng lực sản xuất đều thuộc nhóm đầu thế giới.

Mới mục tiêu “hỗ trợ cuộc sống tốt hơn, cộng đồng mạnh mẽ hơn, và tạo ra nhiều cơ hội hơn, cho tất cả”, Sáng kiến Quốc gia Thông minh được thủ tướng Lý Hiển Long đề xuất năm 2014. Điều này bắt đầu với “Chương trình tin học hóa dịch vụ dân sự” được giới thiệu vào cuối những năm 1980, tiếp theo là một loạt sáng kiến vào cuối những năm 1990 đến năm 2000, chẳng hạn như Kế hoạch chiến lược “IT 2000”, Kế hoạch hành động Chính phủ điện tử, Sáng kiến iGov 2010 và Kế hoạch tổng thể eGov 2015.

Từ năm 2018, chính phủ Singapore đã ban hành Kế hoạch chi tiết phát triển chính phủ số (Digital Government Blueprint - DGB) là tuyên bố về tham vọng của chính phủ trong việc tận dụng dữ liệu và khai thác công nghệ mới tốt hơn, đồng thời thúc đẩy các nỗ lực rộng lớn hơn để xây dựng nền kinh tế kỹ thuật số và xã hội kỹ thuật số, hỗ trợ Quốc gia thông minh. với tầm nhìn là “Một chính phủ Singapore lấy số hóa là cốt lõi và phục vụ bằng trái tim”, Kế hoạch được thể hiện nổi bật ở các nội dung:

Thứ nhất là phương tiện số cho phép chính phủ Singapore xây dựng các dịch vụ lấy các bên liên quan làm trung tâm phục vụ, dựa trên nhu cầu của mỗi cá nhân. Các chính sách, dịch vụ và cơ sở hạ tầng được thiết kế tốt hơn thông qua việc sử dụng dữ liệu và dựa trên nhu cầu thực tế của người dân, thay vì dựa trên các chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan công quyền.

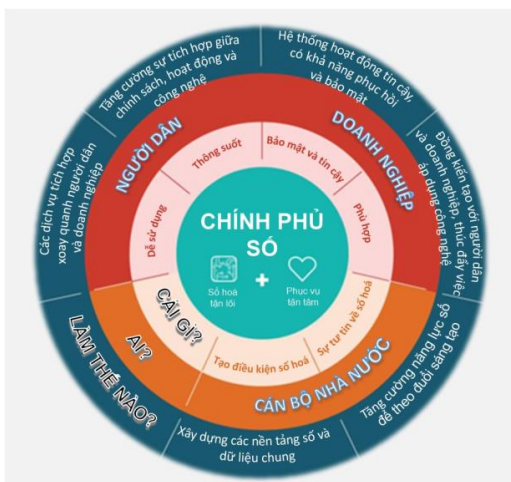
Thứ hai, người dân có thể giao dịch với chính phủ một cách dễ dàng, liền mạch và an toàn như: Có thể tìm kiếm các dịch vụ số của chính phủ một cách trực quan, dễ dàng và phù hợp với nhu cầu của họ; được tận hưởng sự tiện lợi khi hoàn thành các giao dịch của chính phủ theo cách thức không cần giấy tờ, không cần hiện diện từ đầu đến cuối, mọi lúc, mọi nơi và trên mọi thiết bị; chỉ cần cung cấp thông tin hoặc yêu cầu trợ giúp một lần, vì dữ liệu hoặc yêu cầu liên quan sẽ được chia sẻ và sử dụng lại giữa các cơ quan công quyền một cách phù hợp; có niềm tin rằng dữ liệu cá nhân sẽ được bảo mật.

Từ năm 2017, Nhóm Quốc gia thông minh và Chính phủ số (Smart Nation và Digital Government Group - SNDGG) được thành lập với với hai thực thể là Văn phòng Quốc gia thông minh và Chính phủ số (Smart Nation và Digital Government Office – SNDGO) trực thuộc Văn phòng Thủ tướng Chính phủ) và Cơ quan công nghệ Chính phủ (Singapore Government Technology Agency - GovTech) chịu trách nhiệm cho toàn bộ hoạt động của Chính phủ số.

Văn phòng Quốc gia Thông minh và Chính phủ số (SNDGO) có nhiệm vụ lập kế hoạch và ưu tiên các dự án quan trọng của Quốc gia Thông minh (như Nền tảng nhận dạng kỹ thuật số quốc gia và Nền tảng cảm biến quốc gia thông minh) và thúc đẩy quá trình chuyển đổi số của chính phủ Singapore. Nó cũng xây dựng năng lực dài hạn cho khu vực công, và thúc đẩy sự chấp nhận và tham gia của công chúng và ngành công nghiệp, để thực hiện một cách tiếp cận tổng thể trong việc xây dựng một Quốc gia Thông minh.

Cơ quan Công nghệ Chính Phủ (GovTech) được thành lập vào năm 2016 đóng vai trò vai trò dẫn dắt tổng thể và toàn diện quá trình chuyển đổi số trong các hoạt động của Chính phủ Singapore. Về nhân sự, hiện nay, GovTech có khoảng 3.000 nhân viên, tập trung vào phát triển sản phẩm và bảo đảm an toàn thông tin mạng. Trọng tâm của GovTech là tạo ra các nền tảng công nghệ để dựa trên đó, các cơ quan tổ chức khác tập trung vào phát triển các giải pháp để giải quyết bài toán nghiệp vụ chuyên ngành thay vì phải giải quyết các vấn đề liên quan đến công nghệ. Theo đó, GovTech chịu trách nhiệm triển khai toàn bộ các nền tảng chuyển đổi số quốc gia trọng yếu của Singapore (thay vì giao có các bộ, ngành chuyên môn như mô hình của các nước), đồng thời GovTech có thể huy động nhân lực của các bộ, ngành liên quan tham gia trong quá trình triển khai các nền tảng. Nhờ đó, quá trình chuyển đổi số quốc gia, phát triển Quốc gia thông minh (Smart Nation) của Singapore được thúc đẩy nhanh hơn, hiệu quả hơn. Các nền tảng chuyển đổi số quốc gia do GovTech phát triển gồm có: Nền tảng trợ lý ảo Jamie, Nền tảng dữ liệu data.gov.sg, Nền tảng thanh toán bằng mã QR, Nền tảng đăng ký kinh doanh cho doanh nghiệp, Nền tảng khảo sát ý kiến người dân FormSG,...

Bốn năm sau khi ra mắt DGB, chính phủ Singapore đã đưa ra các chính sách và sáng kiến mới. COVID-19 cũng đã tái khẳng định sự nhấn mạnh của Kế hoạch chi tiết về Chính phủ số trong việc xây dựng năng lực và buộc các bộ phận khác nhau của chính phủ đẩy nhanh việc sử dụng dữ liệu và công nghệ để cung cấp các dịch vụ kỹ thuật số giảm thiểu tiếp xúc vật lý và sử dụng công nghệ và các công cụ kỹ thuật số để



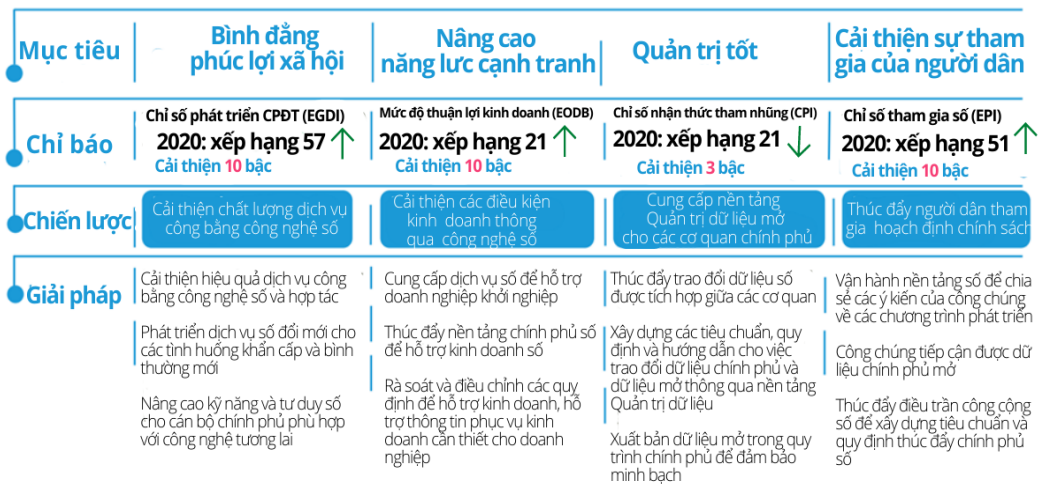
Hình 2. Mô hình Chính phủ số của Singapore [11].

giữ cho người dân và doanh nghiệp an toàn. Chính phủ Singapore có sự cập nhật kế hoạch phát triển chính phủ số hàng năm để phản ánh chính xác các kế hoạch hiện tại và thúc đẩy các mục tiêu tham vọng hơn để theo đuổi số hóa sâu hơn và rộng hơn trong chính phủ. Các ví dụ mới đã được đưa vào kế hoạch để giải thích rõ hơn những nỗ lực và lợi ích mới nhất của Chính phủ kỹ thuật số. Việc làm mới được khởi xướng phù hợp với cách tiếp cận để cải thiện kế hoạch chi tiết một cách lặp đi lặp lại. Năm 2020, Singapore xếp hạng 11 thế giới về chỉ số phát triển Chính phủ điện tử (EGDI) của Liên Hợp Quốc.

3.2. Kinh nghiệm của Thái Lan

Nâng cao tính cạnh tranh của môi trường kinh doanh trong nước, tạo mọi điều kiện để

chính phủ cung cấp dịch vụ công một cách minh bạch và cho phép công dân tiếp cận công bằng với cơ sở dữ liệu, đó chính là những trọng tâm trong kế hoạch phát triển quốc gia “Thái Lan 4.0” của Thái Lan. Bắt đầu từ năm 2017, chính quyền Thái Lan nhanh chóng bắt tay vào chuyển đổi số cho hoạt động của Chính phủ với một kế hoạch đầy tham vọng nhằm chuyển đổi số cho toàn bộ hệ thống công quyền, từ quản lý công cho đến hỗ trợ du lịch, cảnh báo hậu quả thiên nhiên và nâng cao hiệu quả công nghiệp [12]. Những tiến bộ và thành công của các chính sách chính phủ số sẽ thúc đẩy quá trình số hóa khu vực tư nhân và tăng cường khả năng truy cập của cả người dân và doanh nghiệp vào dữ liệu khu vực công, từ đó thúc đẩy khả năng cạnh tranh kinh tế chung của đất nước.



Hình 3. Tổng quan về Chính sách phát triển Chính phủ số của Thái Lan (2020-2022) [13].

Chính sách về chính phủ số của Thái Lan đã đặt ra 4 mục tiêu: i) Tập trung tăng cường hiệu quả của các dịch vụ khu vực công đối với người dân, bao gồm công bằng xã hội và kinh tế; ii) Nâng cao năng lực cạnh tranh kinh tế; iii) Đảm bảo tính minh bạch của chính phủ; và iv) Cải thiện sự tham gia của người dân.

Chính sách này bao gồm 4 chiến lược: i) Cung cấp các dịch vụ số cho người dân; ii) Cải thiện các điều kiện kinh doanh thông qua công nghệ số; iii) Cung cấp nền tảng dữ liệu mở; và

iv) Thúc đẩy người dân tham gia vào quá trình hoạch định chính sách. Khuôn khổ này cũng phù hợp với Kế hoạch tổng thể kỹ thuật số ASEAN 2025.

Cơ quan Phát triển Chính phủ số (Government Development Agency - DGA) chính là đơn vị được ủy thác để thúc đẩy việc triển khai chính phủ số, thúc đẩy kiến trúc chính phủ số giữa các cơ quan chính phủ sau đại dịch COVID-19. Tăng tốc trao đổi thông tin giữa các cơ quan chính phủ chính là một trong những biện

pháp được đưa ra, và từ đó, Thái Lan đã thiết lập cơ sở dữ liệu trung tâm giữa các cơ quan chính phủ, thúc đẩy sử dụng định danh số, bao gồm cả chữ ký số giữa các cơ quan. Ngoài ra, một sáng kiến quan trọng khác là tạo ra một danh mục dữ liệu của chính phủ, nhờ đó cho phép khu vực tư nhân truy cập vào dữ liệu của khu vực công hiệu quả hơn.

Nhằm trang bị năng lực số cho công chức nhà nước, Học viện Chuyển đổi số Thái Lan, nơi

chuyên đào tạo kiến thức công nghệ cho các công chức nhà nước, là một trong những bước đi đầu tiên đánh dấu chiến lược chuyển đổi số dài hạn. Tới năm 2020, Chính phủ nước này đã công bố kế hoạch ngân sách 1 tỷ đôla Mỹ với mục tiêu đào tạo 12.290 tiến sỹ khoa học và công nghệ nhằm phục vụ quá trình phát triển của đất nước và nhu cầu phát triển nguồn lực trong 20 năm tới.



Hình 4. Mô hình Chính phủ số của Thái Lan [13].

DGA cũng đang tăng tốc phát triển kế hoạch trao đổi dữ liệu của chính phủ, tạo ra một nền tảng tích hợp cơ sở dữ liệu chính phủ trong hai năm tới, bằng cách chuẩn hóa các hướng dẫn trao đổi dữ liệu giữa các cơ quan. Một số giải pháp tiêu biểu như:

- Xây dựng luật Chính phủ điện tử để tạo cơ sở thực hiện kế hoạch/chiến lược của chính phủ số, các tiêu chuẩn dịch vụ của chính phủ, bảo vệ dữ liệu, bảo mật dữ liệu,...

- Thiết lập/nâng cấp Cơ sở hạ tầng/Trung tâm dữ liệu được chia sẻ của Chính phủ, dịch vụ đám mây và hệ thống thư của chính phủ.

- Cung cấp Cổng thông tin một cửa Chính phủ có thể được truy cập theo 3 chế độ: i) Qua trang web (govchannel.co.th, egov.go.th,

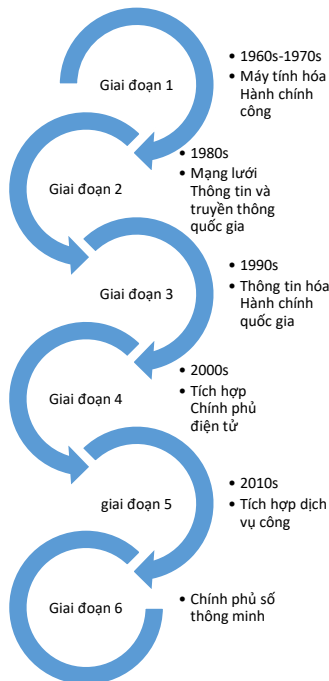
data.go.th, info.go.th); ii) Thông qua ứng dụng di động trên các thiết bị thông minh; và iii) Thông qua các Kiosk Chính phủ thông minh ở tất cả các tỉnh (bao gồm các hệ thống theo dõi/hiện thị các trợ cấp bệnh tật hoặc dữ liệu người dùng điện tử).

- Xây dựng một nền tảng để tạo thuận lợi cho các doanh nghiệp khởi nghiệp.

Kết quả của việc triển khai chính phủ số, Thái Lan đã nâng thứ hạng Chỉ số phát triển CPĐT của Liên hợp quốc năm 2020 lên vị trí thứ 57/193 quốc gia từ thứ hạng 68 trước đó vào năm 2019, một lần nữa là quốc gia ASEAN có xếp hạng cao thứ ba, sau Singapore và Malaysia.

3.3. Kinh nghiệm của Hàn Quốc

Hàn Quốc là một quốc gia thuộc khu vực Đông Á có mức sống và chỉ số phát triển con người thuộc vào loại rất cao (xếp hạng 22 thế giới), có nền kinh tế phát triển theo phân loại của Ngân hàng Thế giới và Quỹ Tiền tệ Quốc tế, và đồng thời là một cường quốc khu vực tại Đông Á cũng như là một cường quốc tầm trung trên thế giới Hàn Quốc đã chứng tỏ mình là một trong những quốc gia hàng đầu về chính phủ điện tử ở châu Á, với một trong những dịch vụ chính phủ điện tử và mức độ tham gia điện tử sáng tạo nhất trên thế giới. Năm 2020, Hàn Quốc xếp hạng 2 thế giới về chỉ số Phát triển Chính phủ điện tử (EGDI) của Liên hợp quốc. Cuộc khảo sát năm 2020 về việc sử dụng các dịch vụ của chính phủ số cho thấy 9/10 người Hàn Quốc đã sử dụng các dịch vụ của chính phủ số vào năm 2020 với hầu hết các dịch vụ được truy cập thông qua tìm kiếm trực tuyến [9].



Hình 5. Các giai đoạn phát triển chính phủ số của Hàn Quốc.

Hàn Quốc có chính sách chuyển đổi số từ rất sớm. Ủy ban chiến lược về công nghệ thông tin và truyền thông của Hàn Quốc đã ban hành Kế hoạch tổng thể trung - dài hạn chuẩn bị cho Xã

hội thông tin thông minh vào ngày 27/12/2016, với nội dung xây dựng một xã hội thông minh lấy con người làm trung tâm. **Một xã hội thông tin thông minh** là một xã hội tạo ra giá trị mới và đạt được tiến bộ thông qua ứng dụng công nghệ thông tin thông minh (được hình thành nên từ khối lượng dữ liệu khổng lồ được sinh ra, thu thập và phân tích bằng các công nghệ thông tin và truyền thông mới nhất) tới mọi khía cạnh của nền kinh tế, xã hội và đời sống con người.

Mặc dầu những thành tựu của Chính phủ Hàn Quốc trong các sáng kiến thực thi Chính phủ điện tử là rất đáng kinh ngạc, những thay đổi nhanh chóng về bối cảnh công nghệ, kinh tế, xã hội cũng như môi trường khiến cho năng lực điều hành trong tương lai (và ngay trong thời gian tới) của Chính phủ Hàn Quốc chưa được bảo đảm chắc chắn. Do đó, Chính phủ số thông minh là mô hình kiểu mẫu mới, và sẽ dần thay thế cho mô hình Chính phủ điện tử cũ, với tầm nhìn mới và các chiến lược đối phó với thách thức mới. Trong đó, mô hình Chính phủ số tập trung rất nhiều vào việc tạo ra và sử dụng dữ liệu trong thời đại xã hội số để hướng tới phát triển bền vững. Chiến lược hành động là chuyển đổi từ 3 chữ E của Chính phủ điện tử (Efficient work process – Quy trình làm việc hiệu quả, Evolutionary strategy – chiến lược tiến hóa, Each silo service – dịch vụ đơn lẻ) sang 3 chữ D của Chính phủ số (Desirable value creation – tạo ra giá trị mong muốn, Disruptive innovation – đổi mới đột phá, Direct engagement service – dịch vụ gắn kết trực tiếp)

Theo Kế hoạch tổng thể Chính phủ số giai đoạn 2021 – 2025, mục tiêu của chính phủ số bao gồm:

- Chuyển đổi số các dịch vụ công;
- Cung cấp các kênh cung cấp dịch vụ cá nhân hóa;
- Chỉ yêu cầu công dân cung cấp thông tin một lần;

Dữ liệu và dịch vụ mở đối với công chúng.

Các mục tiêu này được thực hiện thông qua các nhiệm vụ chính: i) Thực thi dịch vụ công thông minh; ii) Hỗ trợ chính phủ dựa trên thông tin; và iii) Đẩy mạnh nền tảng chuyển đổi số.

Năm 2020, chính phủ Hàn Quốc đã tích cực sử dụng cơ sở hạ tầng chính phủ số của mình để đảm bảo đáp ứng kịp thời nhu cầu của công dân. Một số ví dụ là cung cấp nhanh chóng quỹ cứu trợ COVID-19 bằng ứng dụng trực tuyến, ngăn ngừa và giảm thiểu nhanh chóng tình trạng thiếu khẩu trang bằng cách cung cấp dữ liệu bán hàng về cung cấp khẩu trang công cộng,... Năm 2021, chính phủ Hàn Quốc tiếp tục nỗ lực mở rộng khả năng tiếp cận của các dịch vụ số mới của chính phủ (MyData, giấy phép lái xe trên thiết bị di động,...)

Theo thống kê, các dịch vụ chính phủ số được sử dụng thường xuyên nhất là Hometax (86,5%), Gov24 (84,1%) và Dịch vụ Bảo hiểm Y tế Quốc gia (65,9%) trong số 27.000 dịch vụ của chính phủ số. Với đại dịch COVID-19, việc sử dụng Gov24 đã tăng 26,7% so với năm trước. Cả ba chỉ số, nhận thức của cộng đồng (95,7%), tỷ lệ sử dụng (88,9%) và tỷ lệ hài lòng (98,1%), được sử dụng để đo lường việc sử dụng dịch vụ số của chính phủ cho thấy sự gia tăng so với năm 2019, duy trì xu hướng tăng ổn định [9].

4. Bài học kinh nghiệm cho Việt Nam

Tại Việt Nam, Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030 có quan điểm cơ bản là Phát triển Chính phủ số một cách tổng thể, toàn diện, phát huy kết quả đạt được, tập trung nguồn lực, huy động sự tham gia của cả hệ thống chính trị, có giải pháp, cách làm đột phá, mang tính khác biệt, để cơ bản hoàn thành các chỉ tiêu phát triển chính phủ điện tử vào năm 2021 và hình thành Chính phủ số vào năm 2025. Trên cơ sở kinh nghiệm phát triển chính phủ số của một số quốc gia ở trên, ta có thể rút ra một số nhận xét và bài học kinh nghiệm cho Việt Nam như sau:

Thứ nhất, nhìn chung, các nước đang tiến hành công cuộc chuyển đổi số đều chú trọng đến việc xây dựng chiến lược quốc gia tổng thể, dài hạn về chuyển đổi số nói chung và chính phủ số nói riêng với tầm nhìn, mục tiêu và các giải pháp chiến lược rõ ràng. Triết lý chung của các chính phủ số là “Chính phủ điện tử, Chính phủ số là

phương tiện, lấy người dùng làm trung tâm”. Việc lấy người dùng là trung tâm rất quan trọng, mang tính quyết định mọi vấn đề từ xây dựng chính sách, hạ tầng công nghệ thông tin đến việc cung cấp từng dịch vụ cụ thể cho người dân, doanh nghiệp, bảo đảm “không để ai ở lại phía sau”, có các chính sách hỗ trợ địa phương khó khăn, yếu kém để cùng phát triển. Đây là xu hướng tất yếu nhằm nâng cao tính minh bạch trong hoạt động của cơ quan nhà nước và chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp, góp phần phát triển kinh tế, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia.

Thứ hai, việc xây dựng chính phủ số cần giải quyết bốn mối quan hệ, gồm hai quan hệ với bên ngoài (Chính phủ với người dân, Chính phủ với doanh nghiệp) và hai quan hệ nội bộ (giữa các cơ quan Chính phủ với nhau, giữa Chính phủ với cán bộ, công chức). Chính phủ số chính là thực hiện việc liên kết, chia sẻ dữ liệu trên nền tảng và tích hợp dịch vụ trên toàn bộ chính quyền trung ương và địa phương cùng với khu vực tư nhân, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm.

Thứ ba, Việt Nam cần xem xét về việc thành lập các cơ quan chuyên trách cấp quốc gia về chuyển đổi số. Các quốc gia như Hàn Quốc, Singapore, Thái Lan đều thành lập các “đơn vị chuyên trách chuyển đổi số” để đảm nhiệm các chức năng bao gồm dẫn đầu triển khai hoặc thí điểm các chương trình Chính phủ số then chốt, xem xét các dự án công nghệ thông tin và truyền thông từ góc độ toàn chính phủ (bao gồm cả các tiêu chí về chia sẻ dữ liệu và dịch vụ được chia sẻ), cũng như dẫn đầu hiện đại hóa khu vực công và triển khai các sáng kiến kỹ thuật số cho toàn chính phủ. Những đơn vị này có thể được đặt trong bộ máy của Chính phủ, nhưng cấu trúc có thể khác nhau. Điều quan trọng là họ có thể hoàn thành hiệu quả những chức năng chính trong bối cảnh cụ thể của thể chế, đảm bảo sự phối hợp theo cả chiều ngang (giữa các ngành) và theo chiều dọc (giữa các cấp).

Thứ ba, cơ sở hạ tầng số là nền tảng cơ bản cho cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, là nền móng, vật liệu để xây dựng nên Chính phủ số và nền Kinh tế số. Trong đó, hạ tầng dữ liệu (băng

thông rộng) đặc biệt quan trọng, đều được các nước chú trọng phát triển, tuy ở các mức độ khác nhau. Ngoài ra, tăng cường áp dụng các công nghệ số tiên tiến khác, ví như phát triển, ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI), định danh điện tử, dữ liệu số và các giải pháp thông minh vào hoạt động quản trị.

Thứ tư, nâng cao năng lực quản trị số của từng cán bộ, công chức, viên chức – những nhân vật trung tâm của chính phủ số. Trước mắt, Việt Nam cần có Đề án đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức của cả nước để nâng cao nhận thức và năng lực quản trị số phù hợp với lộ trình xây dựng chính phủ số được xác định. Phát huy vai trò và xác định trách nhiệm cụ thể đối với người đứng đầu các cơ quan, đơn vị trong xây dựng chính quyền số./.

Tài liệu tham khảo

- [1] Bell, Daniel, *The Coming of Post-Industrial Society: A Venture in Social Forecasting*. New York: Basic Books, 1973.
- [2] A. Toffler, *The Third Wave*, New York: William Morrow & Company, 1980.
- [3] Ministry of Information and Communication, *National Digital Transformation Project*, 2019.
- [4] T. M. Siebel, *Digital Transformation: Survive and Thrive in an Era of Mass Extinction*. Rosetta Books, 2019.
- [5] Vietnamnews, *E-government Pushes Reform: PM*, <https://vietnamnews.vn/politics-laws/427970/e-government-pushes-reform-pm.html#4CVVq7WtGukKp7wF.97> (accessed on: August 19th, 2022).
- [6] Ministry of Information and Communication, *Digital Transformation Guidelines*, Information and Communications Publishing House, 2021.
- [7] OECD, *The OECD Digital Government Policy Framework: Six Dimensions of a Digital Government*, OECD Public Governance Policy Papers, OECD Publishing, Paris, No. 2, 2020, <https://doi.org/10.1787/f64fed2a-en>.
- [8] Ministry of the Interior and Safety, *All that Digital Gov.Korea*, 2021, https://ssproxy.ucloudbiz.olleh.com/v1/AUTH_43bef30e-e040-499e-86d0-70552f8bf804/CDNStorage/upload/attach/2022/01/26/a09a754b-f246-44d8-b9e1-fb7c9bbf5586.pdf (accessed on: August 19th, 2022).
- [9] United Nations, *E-Government Survey 2020*, [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf) (accessed on: August 19th, 2022).
- [10] McKinsey, *Unlocking Success in Digital Transformations*, 2019, <https://www.mckinsey.com/business-functions/organization/our-insights/un-locking-success-in-digital-transformations> (accessed on: August 19th, 2022).
- [11] Singapore Government Technology Agency, *Digital Government Blueprint*, <https://www.tech.gov.sg/media/technews/digital-government-blueprint/>, 2022 (accessed on: August 19th, 2022).
- [12] Thailand Digital Government Development Plan (2017-2021), <https://www.eabc-thailand.org/download/DL4DKtMWMEHqyUXsEU3Z4ilgPF7HS-arLrRMlovFPak/>, 2022 (accessed on: August 19th, 2022).
- [13] Digital Government Development Agency, *Thailand Digital Government Development Plan (2020-2022)*.