

ĐẢM BẢO TÍNH CÔNG BẰNG, DỄ TIẾP CẬN TRONG PHÁT TRIỂN CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ Ở VIỆT NAM HIỆN NAY

● NGUYỄN THỊ THU THỦY

TÓM TẮT:

Chính phủ điện tử đang từng bước hiện hữu, tác động đến quá trình vận hành của xã hội nói chung và các nhóm dễ bị tổn thương với vai trò là những đối tượng chịu tác động lớn nhất và sớm nhất. Thời gian qua, Chính phủ đã ban hành Nghị quyết số 17/NQ-CP về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển chính phủ điện tử giai đoạn 2019-2020, định hướng đến năm 2025. Bài viết xác định yêu cầu về tính công bằng và dễ tiếp cận trong xây dựng và phát triển chính phủ điện tử ở Việt Nam hiện nay nhằm đảm bảo quyền của các nhóm dễ bị tổn thương này.

Từ khóa: Chính phủ điện tử, đảm bảo tính công bằng, Nghị quyết số 17/NQ/CP.

1. Đặt vấn đề

Tại Hội nghị thượng đỉnh Liên Hiệp quốc tổ chức tháng 9/2015 đã xác định 17 mục tiêu phát triển bền vững, trong đó nhấn mạnh về nhu cầu “xây dựng xã hội hòa bình, công bằng và toàn diện, cung cấp quyền tiếp cận công bằng và dựa trên sự tôn trọng quyền con người (bao gồm quyền phát triển)”¹. Vì vậy, mục tiêu của chính phủ điện tử (CPĐT) ở Việt Nam hiện nay phải tích hợp nhu cầu phát triển xã hội bền vững vốn là một trong các yếu tố quan trọng đối với quản trị nhà nước hiện đại trong đó bao gồm “xây dựng CPĐT hiệu quả, công bằng, dễ tiếp cận, thu hẹp khoảng cách tiếp cận dịch vụ công giữa các nhóm trong xã hội”, đảm bảo các dịch vụ công điện tử “mở, bao gồm và có thể truy cập được bởi tất cả các nhóm trong xã hội, trong đó có những người thiệt thòi và dễ bị tổn thương”² hay nói cách khác, chính sách pháp luật về CPĐT cần đảm bảo quyền tiếp

cận đầy đủ và công bằng của công dân.

Về cơ bản, công nghệ mở rộng phạm vi tiếp cận thông tin và dịch vụ cho những người cần chúng nhất³. Nhiều nghiên cứu đã chỉ ra vai trò của phát triển công nghệ với cải thiện khả năng tiếp cận dịch vụ công của người dân. Tuy nhiên, nếu không quan tâm đến nhóm dễ bị tổn thương trong xã hội sẽ không thể đảm bảo được quyền tiếp cận dịch vụ công một cách công bằng của công dân.

2. Tổng quan về chính phủ điện tử

CPĐT là một thuật ngữ mới phổ biến thay thế cho thuật ngữ ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông (ICT) trong chính phủ. Theo đó, CPĐT là chính phủ sử dụng ICT như mạng điện rộng (WAN), internet và các phương tiện di động để liên hệ với các công dân, doanh nghiệp và bản thân các cơ quan của chính phủ⁴.

Với khái niệm trên, nền tảng cơ sở của CPĐT là việc ứng dụng ICT và được sử dụng để giải

quyết các mối quan hệ cơ bản của chính phủ trong hoạt động của mình là với công dân, doanh nghiệp và chính quyền các cấp.

Các nghiên cứu đã cho thấy vai trò tích cực của CPĐT bao gồm: (i) Thúc đẩy người dân tham gia trực tuyến với chính phủ như tìm kiếm thông tin của chính phủ điện tử, giao dịch kinh doanh trực tuyến và đóng góp đầu vào chính sách công². Khả năng tiếp cận từ xa các dịch vụ công cũng như tham gia vào các hoạt động chính trị cao sẽ tiếp cận được với nhóm yếu thế, thu hẹp bất bình đẳng xã hội⁶; (ii) Giảm chi phí, tăng chất lượng và thời gian phục vụ của dịch vụ công bởi việc cung cấp trực tuyến 24/24h, giảm thời gian và công sức của nhân viên chính phủ, từ đó tăng hiệu quả của dịch vụ công⁷; (iii) Tạo môi trường kinh doanh tốt hơn thông qua việc cải thiện môi trường tương tác giữa chính phủ và doanh nghiệp, đặc biệt là doanh nghiệp vừa và nhỏ...

CPĐT có 4 dạng giao dịch gồm chính phủ với công dân (G2C), chính phủ với doanh nghiệp (G2B), chính phủ với nhân viên của mình (G2E) và chính phủ với các cơ quan chính phủ (G2G)⁸.

Với định nghĩa CPĐT là chính phủ sử dụng ICT trong giao tiếp với công dân, doanh nghiệp và với các cơ quan của mình, báo cáo của cơ quan thuộc Liên Hiệp Quốc đã xác định các yếu tố có vai trò quan trọng quyết định sự hình thành và phát triển của CPĐT bao gồm⁹: (1) Yếu tố chính trị và quyết tâm của chính phủ. CPĐT là một hình thức hoàn toàn khác biệt so với sự vận hành truyền thống của các chính phủ, do đó, việc xây dựng CPĐT cần đến quyết tâm chính trị và có mục tiêu, định hướng rõ ràng, có kế hoạch sử dụng các nguồn lực để thực hiện nhiệm vụ cũng như có cơ chế phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận trong quá trình thực hiện; bên cạnh đó, sự nhận thức và chuyển đổi tư duy từ nền hành chính lấy công dân làm trung tâm cũng cần được chuyển đổi sang tư duy thúc đẩy công dân và doanh nghiệp tự nhận thức và thực hiện quyền của mình; (2) Khung pháp lý: Sử dụng ICT trong hoạt động của chính phủ là thay đổi hoàn toàn giao thức thực hiện dịch vụ công từ giấy tờ sang văn bản điện tử. Điều này đặt ra các vấn đề về tính pháp lý của các văn bản điện tử, định danh điện tử cho công dân, doanh nghiệp và các cơ quan của chính phủ cũng như các vấn đề về bảo mật thông tin, nguyên tắc sử dụng dữ liệu cá nhân... Khung

pháp lý phải được xây dựng để làm cơ sở cho sự lan tỏa của các dịch vụ công trên nền tảng công nghệ; (3) Cơ quan điều phối dự án CPĐT phải đủ mạnh và có khả năng điều phối hoạt động hiệu quả; (4) Nhân lực: phương thức giao tiếp mới đòi hỏi năng lực từ hai phía. Về phía chính phủ là kỹ năng và năng lực của bộ máy hành chính công thiết lập và vận hành CPĐT, về phía công dân và doanh nghiệp là khả năng sử dụng và khai thác các giá trị từ CPĐT phục vụ cho nhu cầu của mình; (5) Nguồn tài chính: Mặc dù CPĐT không tốn nhiều chi phí nhưng với các nước đang phát triển thì đây là một vấn đề đáng quan tâm. Kinh nghiệm một số quốc gia cho thấy việc hợp tác với khu vực tư nhân trong hoạt động này cũng đem lại những hiệu quả đáng kể như ở trường hợp của Estonia; (6) Truyền thông: công việc này nhằm đảm bảo những người được thụ hưởng CPĐT hiểu rõ những lợi ích và vai trò của CPĐT trong việc đáp ứng các nhu cầu của họ cũng như khả năng khai thác CPĐT để đóng góp vào hoạt động xã hội, đồng thời, truyền thông cũng thúc đẩy các nhóm yếu thế thực hiện được quyền của mình; (7) Điều kiện về công nghệ; (8) Yêu cầu về dữ liệu.

Có thể thấy, các yếu tố trên đều hướng đến mục đích tăng cường hiệu quả của CPĐT như: Đảm bảo tính hữu ích của CPĐT trong phục vụ công dân và doanh nghiệp, tăng cường các giao dịch công trực tuyến thành công thay thế cho các giao dịch công trực tiếp...

Tuy nhiên, việc xây dựng được một chiến lược (chính sách) có khả năng định hướng giải quyết các vấn đề chính trong tạo lập và hoàn thiện CPĐT là một trong những điều kiện ban đầu để thực hiện thành công CPĐT, bởi chính sách đó thể hiện yếu tố thứ nhất - mục tiêu, định hướng phát triển CPĐT - từ đó có ảnh hưởng quyết định đến các yếu tố còn lại, như: nguồn tài chính, nguồn nhân lực...

3. Thực tiễn triển khai chính phủ điện tử ở Việt Nam hiện nay

Về phương hướng, mục tiêu xây dựng và phát triển CPĐT ở Việt Nam hiện nay, Nghị quyết số 17/NQ-CP của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển chính phủ điện tử giai đoạn 2019-2020, định hướng đến năm 2025 (Nghị quyết số 17) đã được ban hành thay thế Nghị định số 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015 về chính phủ điện tử.

Đây là văn bản cập nhật thực trạng xây dựng CPĐT ở Việt Nam hiện nay và được xây dựng trên cơ sở tiếp thu các kết quả công nghệ trong xây dựng CPĐT và có thể được coi là sự thể hiện đầy đủ và rõ ràng nhất chính sách pháp luật của Việt Nam về xây dựng và phát triển CPĐT.

Theo Nghị quyết số 17, mục tiêu hoàn thiện nền tảng CPĐT là 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; bảo đảm an toàn an ninh mạng, nâng xếp hạng CPĐT theo thang đánh giá của Liên hợp quốc.

Trên cơ sở phương hướng chiến lược đó, Nghị quyết số 17 đưa ra các chỉ tiêu và nhiệm vụ cụ thể tương ứng với từng giai đoạn xây dựng và phát triển CPĐT trên các phương diện: Hoàn thiện cơ sở pháp lý, xây dựng nền tảng công nghệ phù hợp với xu thế phát triển CPĐT trên thế giới, ứng dụng công nghệ thông tin gắn kết với cải cách hành chính, đảm bảo an toàn thông tin, bảo đảm các nguồn lực triển khai xây dựng CPĐT...

Năm 2016, Liên hiệp quốc đánh giá chỉ số phát triển Chính phủ điện tử của Việt Nam tăng 10 bậc so với năm 2014 (xếp vị trí 89/193). Năm 2018, Việt Nam tăng 01 bậc so với năm 2016, xếp hạng 88/193 quốc gia và đứng thứ 06/11 quốc gia trong khu vực ASEAN¹⁰. Thực tiễn cho thấy, chính phủ điện tử đã bước đầu được triển khai và đạt được những thành tựu nhất định.

Theo đó, về hạ tầng CNTT, 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; về ứng dụng CNTT, hệ thống phần mềm quản lý văn bản và điều hành đã được triển khai tại 100% các Bộ, ngành, địa phương; về xây dựng các cơ sở dữ liệu quốc gia làm nền tảng cho xây dựng chính phủ điện tử, hiện nay, 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 mình¹¹.

Trong những năm qua, dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 tăng về số lượng cung cấp dịch vụ. So với năm 2016, năm 2017 số dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 của các Bộ, ngành tăng gần 600 dịch vụ và các tỉnh, thành phố tăng hơn 11.000 dịch vụ.

Tuy nhiên, dù 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%). 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. Các dịch vụ mức độ 3, mức độ 4 có 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%), thậm chí nhiều dịch vụ không phát sinh hồ sơ trực tuyến¹². Theo thống kê của Bộ Thông tin và Truyền thông, đến quý IV năm 2018, tổng số dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 các Bộ, ngành đã cung cấp là 1.721 dịch vụ và các tỉnh thành phố trực thuộc Trung ương là 45.247 dịch vụ. Tuy nhiên, số lượng dịch vụ công trực tuyến có phát sinh hồ sơ trực tuyến vẫn còn thấp, đặc biệt ở địa phương là 12,84%, còn với Bộ, ngành là 49,85%¹³.

Thực trạng trên cho thấy, cần phải đẩy mạnh hơn nữa việc thực hiện quan điểm chỉ đạo phát triển chính phủ điện tử tại điểm 3 mục II Nghị quyết số 17: “Đổi mới phương thức phục vụ, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm, lấy sự hài lòng của cá nhân, tổ chức là thước đo quan trọng trong phát triển chính phủ điện tử”. Theo đó, cần đảm bảo khả năng tiếp cận của các chủ thể đối với dịch vụ công điện tử mà cụ thể là đảm bảo tính công bằng, dễ tiếp cận trong phát triển chính phủ điện tử.

4. Một số yêu cầu nhằm đảm bảo tính công bằng, dễ tiếp cận trong phát triển chính phủ điện tử

Thứ nhất, đảm bảo công bằng trong khả năng truy cập và sử dụng các thiết bị điện tử.

Trong khi CPĐT sử dụng ICT trong việc đưa dịch vụ công đến với người dân thì điều kiện về

ha tầng như các thiết bị nhận, truyền và hiển thị dữ liệu để thực hiện việc truy cập mạng tính tiền quyết. Điều này làm gia tăng khoảng cách giữa những người có khả năng chi trả khác nhau hay đơn thuần là giữa những khu vực có điều kiện kinh tế xã hội khác nhau. Một ví dụ là cho đến đầu năm 2019, theo báo cáo của Tổng công ty Điện lực miền Trung, hiện có gần 100% số hộ dân ở miền Trung có điện lưới quốc gia¹⁴, như vậy là những khu vực vùng sâu vùng xa, người dân sẽ không có khả năng truy cập dịch vụ công điện tử.

Việt Nam gồm nhiều dân tộc với tiếng nói và chữ viết đa dạng, tuy nhiên, tiếng Việt là quốc ngữ và được sử dụng trong giao dịch hành chính và trên giao diện của CPĐT, điều này sẽ gây khó khăn cho những người dân tộc thiểu số trong việc truy cập và với các đối tượng này thì khó khăn đi kèm cũng thường là khả năng sử dụng các thiết bị điện tử do rào cản ngôn ngữ.

Các cá nhân có hạn chế về khả năng đọc, viết cũng bị hạn chế với việc hiểu và nhập thông tin, do đó cũng cần sự hỗ trợ nhất định.

Những người khuyết tật cũng có thể bị hạn chế truy cập và sử dụng thiết bị do thể chất và khả năng nhận thức của họ như người khiếm thị, người khiếm thính (với các thông tin âm thanh), người suy giảm vận động.

Nhóm có thu nhập thấp, đặc biệt là thu nhập thấp ở khu vực nông thôn¹⁵ bị hạn chế khả năng truy cập dịch vụ công, bởi không có thói quen sử dụng các thiết bị này, thậm chí không có khả năng sở hữu các thiết bị truy cập mạng internet.

Thứ hai, đảm bảo khả năng tiếp cận thông tin đầy đủ về chính phủ điện tử.

Một trong những yếu tố ảnh hưởng đến xây dựng và phát triển CPĐT là yếu tố con người. Nâng cao năng lực về công nghệ thông tin không chỉ nhìn từ phía chính phủ, nhân viên chính phủ với vai trò là người quản lý và vận hành CPĐT, từ phía nguồn lực công nghệ thông tin để xây dựng, đảm bảo an toàn mà còn từ phía người dân và doanh nghiệp với vai trò là đối tượng thụ hưởng các lợi ích từ CPĐT.

Có nhiều yếu tố liên quan đến khả năng tiếp cận và khai thác CPĐT của công dân, mang tính chủ quan hoặc khách quan, trong đó có vấn đề truyền thông về CPĐT.

Cho đến nay, nhiều dịch vụ hành chính công đã được triển khai đến mức độ 3, 4 nhưng tỷ lệ hỗ trợ thực hiện bằng điện tử còn rất thấp¹⁶. Hiện tượng

này bắt nguồn từ việc truyền thông chưa hiệu quả, người dân không biết rõ cách thức thực hiện dịch vụ công điện tử hoặc không có thông tin. Bên cạnh đó, tâm lý người dân còn e ngại việc sử dụng dịch vụ trực tuyến, giữ thói quen thực hiện các giao dịch hành chính trực tiếp.

Nghị quyết số 17 đánh giá một trong những vấn đề còn tồn tại hiện nay là chưa chú trọng vào công tác truyền thông và đã để ra các nhiệm vụ để khắc phục, bao gồm:

- Chú trọng xây dựng chương trình, tổ chức đào tạo, tập huấn cho các cán bộ, công chức, viên chức về chính phủ điện tử, chính quyền điện tử, khai thác sử dụng các hệ thống thông tin, làm việc trên môi trường mạng, sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 (đối với người dân, doanh nghiệp)¹⁷.

- Tăng cường sự tham gia của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trong việc triển khai chính phủ điện tử, trong việc hỗ trợ các cá nhân, tổ chức, đặc biệt là các cá nhân, tổ chức trên địa bàn xã thực hiện các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4¹⁸.

- Tích cực triển khai chương trình truyền thông để nâng cao nhận thức, thay đổi thói quen hành vi, tạo sự đồng thuận của người dân, doanh nghiệp về phát triển chính phủ điện tử¹⁹.

Có thể thấy, đối tượng được truyền thông hưởng đến trong chính sách pháp luật về CPĐT là công dân nói chung mà chưa có sự phân hóa đối tượng để đảm bảo quyền của các nhóm dễ bị tổn thương. Việc hỗ trợ thực hiện dịch vụ công điện tử cũng mới xác định phục vụ các chủ thể có nhu cầu, tức là những người đã có thông tin hoặc một phần thông tin về CPĐT, có thể sử dụng hoặc sử dụng một cách hạn chế CPĐT.

Như vậy, để đảm bảo quyền tiếp cận đầy đủ và công bằng của công dân, chính sách pháp luật về CPĐT cần phải đặt ra các nhiệm vụ cụ thể sau:

- **Đảm bảo quyền tiếp cận đầy đủ:** Mục tiêu là đẩy mạnh truyền thông để người dân hiểu rõ và thúc đẩy nhu cầu và thói quen sử dụng dịch vụ công điện tử. Do đó, bên cạnh truyền thông về những lợi ích, cách thức sử dụng, cần có các biện pháp thích hợp như quy định về giá trị pháp lý của văn bản điện tử.

- **Đảm bảo quyền tiếp cận công bằng:** Đảm bảo quyền tiếp cận của nhóm dễ bị tổn thương nhằm không tăng khoảng cách. Cần có chính sách đối với nhóm dễ bị tổn thương như về giao diện của CPĐT, công cụ hỗ trợ truy cập CPĐT... ■

TÀI LIỆU TRÍCH DẪN:

¹ United-Nations (2015). *Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development*, truy cập ngày 15/5/2019, tại trang web <https://sustainabledevelopment.un.org/post2015/transformingourworld.>, đoạn 35.

² UNDP (2018). *UN E-Government Survey 2018*, tr.6.

³ Tidd, tr.27.

⁴ Deloitte Research & Deloitte & Touche & Deloitte Consulting (2000). *At the Dawn of E-government, the Citizen as Customer*. <https://trove.nla.gov.au/version/40469175>, New York.

⁵ Chen, Y. C. and Dimitrova, Daniela, "E-Government Research: Policy and Management" (2008). Journalism Publications. 8. Truy cập tại https://lib.dr.iastate.edu/jlmc_pubs/8

⁶ U.N.D.E.S. Affairs (2017). *United Nations E-Government Survey 2016: E-Government in Support of Sustainable Development*, (Mục 2.4.1 – trang 50). Truy cập tại: <https://books.google.com.vn/books?id=HE88DwAAQBAJ&pg=PT132&lpg=PT132&dq=vulnerable+groups+e-government&source=bl&ots=niD3LnDvgY&sig=ACfU3U3RTPs0sYrRSN6aZxivMkYB4bjOqg&hl=vi&sa=X&ved=2ahUKewi7g5bHkerGahUxCqYKHertB3kQ6AEwBHoECAUQAQ#v=onepage&q=vulnerable%20groups%20e-government&f=false>

⁷ Mohammed Alshehri and Steve Drew (2010), *Implementation of e-government: advantages and challenges*, International association for scientific knowledge (IASK) E-ALT Conference proceedings, tr. 79-86, tr.82.

⁸ Zhiyuan Fang (2002). "E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development", *International Journal of The Computer, The Internet and Management* Vol. 10, (No.2), tr p 1-22, tr.1.

⁹ United Nations Department of Economic and Social Affairs (2002). *Plan of Action E-Government for Development*, tr.23.

¹⁰ Sau Singapore, Malaysia, Brunei, Thái Lan và Philippines.

¹¹ Thực trạng và giải pháp xây dựng Chính phủ điện tử. <http://thutuong.chinhphu.vn/Home/Thuc-trang-va-giai-phap-xay-dung-Chinh-phu-dien-tu/20187/28553.vgp>, truy cập ngày 14/10/2019.

¹² Nghị quyết số 17.

¹³ Văn phòng Chính phủ. Báo cáo tình hình triển khai xây dựng Chính phủ điện tử năm 2018 số 12504/BC-VPCP ngày 25/12/2018.

¹⁴ <https://dantri.com.vn/kinh-doanh/gan-100-so-ho-dan-o-mien-trung-co-dien-luoi-quoc-gia-20190115064805786.htm>

¹⁵ Văn phòng Quốc gia về giảm nghèo dự kiến đến cuối năm 2018, tỷ lệ hộ nghèo bình quân cả nước khoảng 5,35%. Nguồn: <http://nhandan.com.vn/xahoi/item/38704202-ty-le-ho-ngheo-ca-nuoc-con-khoang-5-35.html>

¹⁶ Trong quý I/2018, khoảng 24% dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 của các Bộ, ngành có phát sinh hồ sơ trực tuyến. Với các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, tỷ lệ này chưa đến 10%. Nguồn: <https://vtv.vu/trong-nuoc/ty-le-su-dung-dich-vu-cong-truc-tuyen-con-qua-khuen-ton-20180915001315022.htm>

¹⁷ Điểm e mục 5 phần IV Nghị quyết số 17.

¹⁸ Điểm i mục 5 phần IV Nghị quyết số 17.

¹⁹ Điểm k mục 5 phần IV Nghị quyết số 17.

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Nghị quyết số 17/NQ-CP về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển chính phủ điện tử giai đoạn 2019-2020, định hướng đến năm 2025.

2. United-Nations (2015). *Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development*, truy cập ngày 15/5/2019, tại trang web <https://sustainabledevelopment.un.org/post2015/transformingourworld.>

3. UNDP (2018). *UN E-Government Survey 2018*.

4. Deloitte Research & Deloitte & Touche & Deloitte Consulting (2000), *At the Dawn of E-government, the Citizen as Customer*. <https://trove.nla.gov.au/version/40469175>, New York
5. Chen, Y. C. and Dimitrova, Daniela, "E-Government Research: Policy and Management" (2008). *Journalism Publications*.
6. U.N.D.E.S. Affairs (2017), *United Nations E-Government Survey 2016: E-Government in Support of Sustainable Development*.
7. Mohammed Alshehri and Steve Drew (2010), *Implementation of e-government: Advantages and challenges*. *International association for scientific knowledge (IASK) E-ALT Conference proceedings*.
8. Zhiyuan Fang (2002), "E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development", *International Journal of The Computer, The Internet and Management*.
9. *United Nations Department of Economic and Social Affairs (2002), Plan of Action E-Government for Development*.
10. *Thực trạng và giải pháp xây dựng Chính phủ điện tử*, <http://thutuong.chinhphu.vn/Home/Thuc-trang-va-giai-phap-xay-dung-Chinh-phu-dien-tu/20187/28553.vgp>
11. *Văn phòng Chính phủ, Báo cáo tình hình triển khai xây dựng chính phủ điện tử năm 2018 số 12504/BC-VPCP*.
12. <http://nhandan.com.vn/xahoi/item/38704202-ty-le-ho-ngheo-ca-nuoc-con-khoang-5-35.html>
13. <https://vv.vn/trong-nuoc/ty-le-su-dung-dich-vu-cong-truc-tuyen-con-qua-khiem-ton-20180915001315022.htm>

Ngày nhận bài: 6/9/2019

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 16/9/2019

Ngày chấp nhận đăng bài: 26/9/2019

Thông tin tác giả:

TS. NGUYỄN THỊ THU THỦY

Viện Nhà nước và Pháp luật

ENSURING FAIRNESS AND ACCESSIBILITY IN THE E-GOVERNMENT DEVELOPMENT OF VIETNAM

● Ph.D NGUYEN THI THU THUY

Institute of State and Law

ABSTRACT:

E-Government has being formed gradually and affected the society in general. The Government of Vietnam issued the Resolution No.17/NQ-CP on key tasks, solutions to e-Government development in the period of 2019 – 2020, towards 2025. This article is to identify the requirement for ensuring fairness and accessibility in the e-Government development of Vietnam in order to ensure the rights of vulnerable groups.

Keywords: E-government, ensuring the fairness, Resolution No.17/NQ-CP.