



TS. NGUYỄN ĐĂNG HẬU, TS. NGUYỄN HOÀI ANH,  
ThS. AO THU HOÀI

# CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ

NHÀ XUẤT BẢN THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

**Mã số: QT 04 HM 10**





## Chương I

# TỔNG QUAN VỀ CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ

### 1.1. SỰ RA ĐỜI CỦA CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ

Trong thời đại ngày nay, công nghệ thông tin đã nhanh chóng trở thành một phần quan trọng trong các hoạt động của Chính phủ. Ngày nay người ta nói nhiều về Chính phủ điện tử (E-government) mà nền tảng của nó là ứng dụng công nghệ thông tin trong các hoạt động của Chính phủ để cải tiến việc điều hành Chính phủ cũng như mang lại các dịch vụ tốt hơn cho cộng đồng. Mặc dù khái niệm Chính phủ điện tử bắt đầu được phổ biến từ những năm 1990 vào thời kỳ Tổng thống Mỹ Bill Clinton nhưng thật sự thì nỗ lực tin học hóa nhà nước đã được bắt đầu từ hơn 50 năm trước.

Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong các hoạt động Chính phủ được bắt đầu từ những năm 50 của thế kỷ trước, Presper Eckert và John Mauchly xây dựng hệ thống máy tính thương mại đầu tiên và Chính phủ Mỹ là khách hàng đầu tiên của họ. Năm 1954, hệ thống trả lương bằng máy tính đầu tiên được ứng dụng ở Chính phủ Mỹ.

Một khi mà Internet và thương mại điện tử ra đời, thì sự ra đời Chính phủ điện tử là điều tất yếu. Trước kia, hầu hết Chính phủ các nước phải giải quyết các vấn đề kinh tế xã hội theo cách cũ, tức là hoàn toàn không có sự tham gia của công nghệ thông tin và viễn thông. Như đã thấy ở hầu hết các nước, kiến trúc bộ

máy nhà nước bao gồm các Bộ như Bộ Giáo dục, Bộ Y tế, Bộ Giao thông vận tải, Bộ Thương mại, Bộ Khoa học và công nghệ,... Trung bình mỗi Chính phủ có khoảng 50 tới 70 bộ hay cơ quan khác nhau ở Trung ương. Mỗi bộ như vậy đều có các cơ quan chức năng riêng. Việc phát hiện một cơ quan làm không đúng chức năng, nhiệm vụ của mình có thể là khó khăn. Tệ hơn, ngay cả các vấn đề đơn giản như cấp giấy phép kinh doanh cho một doanh nghiệp, bán một căn nhà hoặc đăng ký khai sinh cho trẻ sơ sinh thì một số cơ quan khác nhau đòi hỏi một số biểu mẫu khác nhau. Điều này là quá thừa và không cần thiết. Hơn nữa, thủ tục giải quyết vấn đề về quản lý thường quá rườm rà, gây khó khăn cho người dân khi có nhu cầu.

Ví dụ như phố Phoenix tỉnh thành Arizon thuộc bang SW Tây Nam nước Mỹ, người dân thường xuyên phải chen lấn nói đuôi nhau để đăng ký lại xe hơi và xe tải sẽ gây ồn ào và làm bẩn cả một khu vực trước trụ sở thành phố. Tình trạng này đã xảy ra không chỉ ở riêng gì Mỹ mà ở hầu hết các nước trên thế giới. Dân chúng quan hệ với các cơ quan, ban ngành của Chính phủ từ Trung ương đến địa phương đều nằm trong tình trạng ảm đạm và hao phí thời gian nên họ cũng muốn né tránh càng nhiều càng hay. Một trong các lý do cơ bản làm cho khu vực công kém hiệu quả, quan liêu là những việc xảy ra ở trên. Hệ thống tổ chức hàng dọc hay ngang của các cơ quan có quá nhiều ban ngành tạo ra sự phức tạp cho cán bộ công nhân viên trong lúc thừa hành nhiệm vụ. Để giải quyết tình trạng trên, Chính phủ các nước trên thế giới đã tìm ra giải pháp áp dụng Internet và các thành tựu khác của khoa học công nghệ để cải thiện hoạt động của bộ máy nhà nước.

Khả năng áp dụng Internet để cung cấp thông tin Chính phủ tới mọi người ở mọi nơi mà không cần bất cứ khâu trung gian nào sẽ ảnh hưởng rất lớn tới bản thân các quan chức Chính phủ. Các doanh nghiệp nhỏ có thể thu thập các quy định và các văn bản pháp luật dễ dàng hơn mà không cần phải thông qua luật sư. Ngay cả người dân cũng có thể nộp thuế từ nhà riêng vừa đỡ tốn thời gian tiền bạc vừa hiệu quả. Mặt khác, việc mọi người có thể chủ động hơn khi truy cập các thông tin và sử dụng các dịch vụ của Chính phủ cũng góp phần hạn chế hiện tượng lạm dụng quyền lực của các quan chức nhà nước, bảo vệ quyền lợi cá nhân cho công dân và đảm bảo an toàn và bảo mật các thông tin quan trọng của Chính phủ.

Mặc dù vẫn còn sớm để dự đoán những ảnh hưởng của Internet đối với Chính phủ, nhưng có một điều chắc chắn rằng những ứng dụng của Internet trong việc đưa thông tin và dịch vụ của Chính phủ tới mọi người ở mọi lúc mọi nơi tạo ra cơ hội mở rộng, cải thiện và nâng cao chất lượng thông tin và dịch vụ của Chính phủ. Lợi ích của việc áp dụng Internet lại càng rõ ràng khi các Chính phủ trên khắp thế giới đang tự chuyển đổi sang Chính phủ điện tử. Vì vậy lý do của tất cả các hành động trên là gì và cơ sở hạ tầng thông tin đóng vai trò gì trong việc này?

Có 4 lý do chính khiến Chính phủ các nước chuyển sang Chính phủ điện tử:

### **1.1.1. Tiết kiệm chi phí cho cả Chính phủ và người dân**

Trên thế giới hầu hết các Chính phủ đều nằm trong tình trạng chịu gánh nặng về chi phí. Mặc dù ở nhiều nước, khoản thu từ thuế tăng lên cùng với tốc độ tăng của nền kinh tế, đặc



biệt là các nước công nghiệp, các khoản chi tiêu của Chính phủ vẫn tăng lên một cách nhanh chóng, nhất là khi dân số và các yếu tố khác tăng làm cho các khoản chi dành cho lương hưu và các khoản trợ cấp thất nghiệp, y tế tăng nhanh mỗi năm. Những khoản chi như vậy làm cho ngân sách nhà nước ngày càng cạn kiệt, khiến cho Chính phủ phải luôn nghĩ cách giảm chi phí. Chính phủ các nước thấy rằng áp dụng công nghệ thông tin và viễn thông vào quản lý hành chính nhà nước và cung cấp các dịch vụ của Chính phủ vừa giúp giảm chi cho Nhà nước vừa tiết kiệm thời gian tiền bạc cho các đối tượng sử dụng dịch vụ của Chính phủ. Rõ ràng là sử dụng dịch vụ thanh toán bằng điện tử sẽ nhanh hơn và rẻ hơn rất nhiều so với việc dùng tiền mặt hay các phương tiện thanh toán truyền thống khác. Chính phủ cũng tiết kiệm được rất nhiều nếu đăng tải các thông tin mời thầu trên mạng thay vì phải đăng trên báo chí.

Từ năm 1996, thành phố Arizona của Mỹ đi tiên phong trong việc cho phép người dân sử dụng dịch vụ đăng ký lại giấy phép lái xe qua mạng Web. Thay vì phải đứng xếp hàng cả buổi trước Sở Giao thông để chờ đến lượt mình thì nay người dân có thể lên mạng để đăng ký số xe, xin bảng số 24/24 giờ liên tục trong 7 ngày một tuần. Nhờ giao dịch qua mạng nên mỗi giao dịch rút lại trung bình chỉ còn 2 phút và người dân cũng tiết kiệm được chi phí do không phải đóng lệ phí cho Sở Giao thông như trước đây. Website này do IBM xây dựng, bảo trì và công ty này được trả 2% trên trị giá của giao dịch. Tiến trình thực hiện trên mạng chỉ tốn 1,6 USD so với 6,6 USD cho mỗi giao dịch tại Sở. Việc này tiết kiệm cho Chính phủ một số tiền lớn, Sở Giao thông tiết kiệm được 1,7 triệu USD mỗi năm nhờ cung cấp dịch vụ qua mạng.

### 1.1.2. Áp lực cạnh tranh từ khu vực tư nhân

Ngoài vấn đề chi phí, Chính phủ còn phải đối mặt với áp lực cạnh tranh ngày càng tăng và phức tạp từ khu vực tư nhân. Trong nền kinh tế thị trường và môi trường cạnh tranh tự do hiện nay, sản phẩm và dịch vụ khách hàng do khu vực tư nhân cung cấp ngày càng tăng về cả lượng và chất. Các công ty đang rất tích cực tìm hiểu thị hiếu và tâm lý khách hàng để tìm cách khác biệt hóa sản phẩm và dịch vụ của mình so với các công ty khác. Mặc dù việc này mang lại nhiều lợi ích cho người tiêu dùng và xã hội, song nó lại làm nảy sinh một vấn đề quan trọng, đó là khi các khách hàng được hưởng dịch vụ ngày càng tốt từ khu vực tư nhân thì họ lại càng mong đợi một dấu hiệu tương tự từ các dịch vụ của Chính phủ. Trước đây, khi Chính phủ cung cấp thông tin và dịch vụ phục vụ người dân, việc phải bỏ ra bao nhiêu chi phí để cung cấp dịch vụ đó luôn là vấn đề được xem xét đầu tiên, sau đó mới đến chất lượng dịch vụ. Nếu cứ trong tình trạng này thì chất lượng dịch vụ do Chính phủ cung cấp không bao giờ cạnh tranh được với chất lượng dịch vụ của khu vực tư nhân. Vì vậy, người dân càng được hưởng dịch vụ tốt bao nhiêu từ khu vực tư nhân lại càng yêu cầu bấy nhiêu từ các dịch vụ do Chính phủ cung cấp.

### 1.1.3. Công nghệ thông tin và viễn thông đang cải thiện chất lượng dịch vụ ở khắp mọi nơi

Ngày nay, với sự phát triển như vũ bão của khoa học công nghệ, Chính phủ cũng nhận thấy áp dụng khoa học công nghệ là biện pháp hữu hiệu để cải thiện chất lượng dịch vụ. Nếu một sinh viên đại học có thể đăng ký lớp cho mình qua mạng từ nhà hay từ ký túc xá thì tại sao Chính phủ lại không thể cho phép