

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN  
KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**

**Đoàn Mạnh Hồng**

***NGHIÊN CỨU XÂY DỰNG LỘ TRÌNH PHÁT TRIỂN CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ Ở  
VIỆT NAM VÀ ĐỀ XUẤT MÔ HÌNH CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ TẠI ĐẠI HỌC  
THÁI NGUYÊN***

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KHOA HỌC MÁY TÍNH**

Thái Nguyên – 2009

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN  
KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**

**Đoàn Mạnh Hồng**

***NGHIÊN CỨU XÂY DỰNG LỘ TRÌNH PHÁT TRIỂN CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ Ở  
VIỆT NAM VÀ ĐỀ XUẤT MÔ HÌNH CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ TẠI ĐẠI HỌC  
THÁI NGUYÊN***

Chuyên ngành: Khoa học máy tính  
Mã số : 60.48.01

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KHOA HỌC MÁY TÍNH**

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC  
TS. BÙI THẾ HỒNG**

**Thái Nguyên – 2009**

## LỜI NÓI ĐẦU

Trong những năm gần đây công nghệ thông tin phát triển mạnh mẽ, ngoài việc phục vụ nhu cầu truy cập internet để cập nhật và khai thác thông tin phục vụ công việc hàng ngày của người dân, còn đáp ứng được những nhu cầu về giao dịch trực tuyến thông qua hệ thống hạ tầng công nghệ thông tin của các cơ quan của Chính phủ như kê khai hồ sơ cá nhân, đăng ký nộp thuế thu nhập cá nhân, đăng ký tạm trú tạm vắng, gửi và nhận công văn, cung cấp và hướng dẫn thủ tục hành chính,...

Khi nói đến cụm từ “Chính phủ điện tử”, người ta có thể hiểu ngay được tầm quan trọng và các lợi ích mà nó đem lại cho một quốc gia đang phát triển nhất là sự phát triển trong lĩnh vực công nghệ thông tin nhằm giải quyết và khắc phục cách làm việc trên giấy tờ như hiện nay – giúp cho quốc gia có thể cải cách hành chính trong phần lớn các công việc hiện còn chồng chéo nhau.

Hiện nay, rất nhiều quốc gia đã và đang từng bước xây dựng và đưa chính phủ điện tử vào hoạt động trong đời sống kinh tế và xã hội, đất nước chúng ta cũng đang trên đường phát triển để hội nhập vào trào lưu phát triển chung của thế giới, vì vậy việc nghiên cứu, xây dựng một lộ trình phát triển chính phủ điện tử ở Việt Nam là một việc làm hết sức cần thiết để giúp đất nước nhanh chóng phát triển và hội nhập với thế giới.

Mục đích của luận văn này là tìm hiểu, nghiên cứu về phương pháp luận xây dựng, phát triển và thực thi chính phủ điện tử. Trên cơ sở phân tích, đánh giá các cơ sở hạ tầng về pháp lý và công nghệ của Việt Nam, bước đầu đề xuất một lộ trình xây dựng chính phủ điện tử tại Việt Nam, tiếp theo là phát triển thí điểm một ứng dụng nhỏ về chính phủ điện tử cho Đại học Thái Nguyên, trong đó đưa ra những phân tích và đánh giá cũng như đề cập đến một số cách làm việc theo xu hướng cải cách hành chính. Do phạm vi của đề tài này rất rộng nên luận văn chỉ tập trung vào những nghiên cứu thông qua sự tham khảo cách xây dựng Chính phủ điện tử ở một số quốc gia có nền Công nghệ thông tin phát triển nói chung, cũng như thí điểm một số lĩnh vực trong Đại học Thái Nguyên nhằm mô phỏng cách làm việc “một cửa một đầu” trong Chính phủ điện tử này.

Nội dung nghiên cứu của luận văn được chia thành ba chương, cụ thể:

Chương 1: Tổng quan và tình hình phát triển chính phủ điện tử trên thế giới và tại Việt Nam

Chương 2: Đề xuất lộ trình xây dựng và thực hiện Chính phủ điện tử tại Việt Nam

Chương 3: Đề xuất mô hình Chính phủ điện tử tại Đại học Thái Nguyên

Luận văn này được hoàn thành dưới sự hướng dẫn nhiệt tình của Tiến sĩ Bùi Thế Hồng và sự giúp đỡ của các thầy giáo, cô giáo đang công tác trong khoa Công Nghệ Thông Tin – Đại học Thái Nguyên. Do đây là một đề tài nghiên cứu về Chính phủ điện tử - một lĩnh vực rất rộng mà nhiều quốc gia, nhiều tổ chức trên thế còn gặp nhiều khó khăn từ việc nghiên cứu tới việc phát triển. Với góc độ là một cá nhân nghiên cứu về lĩnh vực như vậy nên không thể tránh khỏi những thiếu sót trong quá trình nghiên cứu, vậy nên tôi rất mong nhận được những đánh giá cũng như những góp ý để khắc phục và phát triển đề tài này, góp phần cải thiện Chính phủ điện tử của nước ta.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

*Thái Nguyên, ngày 11/11/2009*

Học viên thực hiện

***Đoàn Mạnh Hồng***

## **Chương 1. TỔNG QUAN VÀ TÌNH HÌNH PHÁT TRIỂN CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ TRÊN THẾ GIỚI VÀ TẠI VIỆT NAM**

### **A. TỔNG QUAN VỀ CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ**

Cuộc cách mạng toàn cầu về công nghệ thông tin, truyền thông, Internet đang diễn ra mạnh mẽ, làm thay đổi cách thức sống, học tập, làm việc, vui chơi, giải trí và ngay cả việc quản lý quốc gia. Khái niệm Chính phủ Điện tử đã ra đời trên cơ sở những tiến bộ công nghệ này. Ngay từ đầu những năm 1990, rất nhiều quốc gia đã tiến hành thực hiện cuộc cách mạng Chính phủ điện tử. Nội dung chương này nêu lên những vấn đề về khái niệm về Chính phủ điện tử, những quan điểm và tầm nhìn về Chính phủ điện tử, cũng như tìm hiểu những mô hình Chính phủ điện tử của các nước trên thế giới, đánh giá những mặt được và chưa được của việc triển khai Chính phủ điện tử ở Việt Nam.

### **1. ĐỊNH NGHĨA VỀ CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ**

#### ***1.1. Chính phủ điện tử là gì?***

Do hiện nay có nhiều cách hiểu khác nhau về Chính phủ điện tử (E-Government) nên trong nội dung của nghiên cứu này cần phải có một giải thích nhất quán về Chính phủ điện tử.

Chính phủ điện tử đơn giản là Chính phủ sử dụng công nghệ thông tin và truyền thông để tăng cường khả năng truy cập và cung cấp các dịch vụ của Chính phủ tới các công dân, các doanh nghiệp và các nhân viên Chính phủ. Chính phủ điện tử cũng góp phần tạo ra các cơ hội sau:

- Giúp tiếp cận dễ dàng hơn với các thông tin của nhà nước.
- Tăng cường các cơ hội trao đổi tương hỗ giữa các cơ quan nhà nước và cộng đồng.
- Giúp tăng cường tính minh bạch trong các hoạt động của các cơ quan nhà nước, hạn chế sự kém hiệu quả và bệnh quan liêu giấy tờ.

- Mang lại các cơ hội phát triển cho các đối tượng ở các vùng nông thôn và các vùng kém phát triển khác.

Việc triển khai Chính phủ điện tử giúp sắp xếp hợp lý bộ máy nhà nước, cải thiện sự liên kết và hợp tác giữa các bộ ngành với nhau và với các tổ chức khác, cũng như mối quan hệ với các chủ thể là đối tượng phục vụ của các cơ quan nhà nước. Điều này cũng góp phần thúc đẩy các tiến trình kinh tế, chính trị và xã hội phát triển hơn.

### ***1.2. Tầm nhìn chính phủ điện tử***

Khi đề cập đến Chính phủ điện tử là nói về sự phát triển rộng rãi của Internet và sự thâm nhập của nó trên thị trường, trong cộng đồng và các tổ chức công cộng. Người ta nhận thấy rằng để có được Chính phủ điện tử không chỉ đơn thuần là việc áp dụng công nghệ truyền thông thông tin vào các mô hình quản lý nhà nước hiện tại.

Chính phủ phải tự thích ứng trong một môi trường mới và hướng dẫn cho tất cả các chủ thể khác (như công dân, doanh nghiệp, nhân viên chính phủ, các tổ chức phi chính phủ v. v. .) theo một hướng đi chung. Điều này bao gồm cả việc xem xét lại hoạt động hoạch định chính sách của Chính phủ, sự điều hành của bộ máy nhà nước và việc cung ứng các dịch vụ công cộng. Cần thay đổi suy nghĩ của các công chức nhà nước, thiết kế lại quy trình làm việc và cải cách các thủ tục hành chính. Cần tuyên truyền giáo dục và tạo ra nhận thức cho tất cả mọi chủ thể liên quan trong quá trình hướng tới Chính phủ điện tử.

### ***1.3. Những quan điểm về CPĐT***

Khi nói đến CPĐT, chúng ta có thể nhìn nhận nó dưới những quan điểm sau đây:

#### **Về nội bộ**

##### ***1.3.1. Chính phủ với Chính phủ (G-to-G)***

- Nhóm G - G đề cập tới các quy trình và hệ thống nội bộ hình thành nền tảng cho các bộ ngành và các tổ chức thuộc khu vực hành chính công. Nó bao gồm việc chia sẻ thông tin thông qua các giao dịch điện tử giữa các cơ quan chức năng của nhà nước. Sự trao đổi tương tác có thể diễn ra trong nội bộ các ngành

và liên ngành, giữa các bộ phận của các cơ quan chức năng và thậm chí là với các nhà nước khác.

### ***1.3.2. Chính phủ với công chức nhà nước (G-to-E)***

- Nhóm G - E đề cập tới các hệ thống hành chính và hỗ trợ nội bộ, bao gồm các thủ tục và thông tin có liên quan để hỗ trợ các công chức nhà nước, giúp họ thực hiện các nhiệm vụ được giao.

### **Về quan hệ với bên ngoài**

### ***1.3.3. Chính phủ với Doanh nghiệp (G-to-B)***

- Nhóm G - B hỗ trợ các hoạt động kinh doanh thương mại và làm giảm các chi phí giao dịch trong kinh doanh. Bằng cách đưa các giao dịch của nhà nước lên trên mạng sẽ tạo ra các cơ hội kinh doanh theo hướng đơn giản hoá các thủ tục hành chính, giảm bớt quan liêu, đảm bảo sự phù hợp về mặt pháp lý và làm cho các tác nghiệp diễn ra nhanh hơn và dễ dàng hơn thông qua việc điện tử hoá các công việc vào sổ, lưu trữ và báo cáo thông kê. Ví dụ, một doanh nghiệp nhà thầu đề nghị cấp giấy phép xây dựng qua mạng, nếu thực hiện được rõ ràng sẽ thuận tiện hơn việc phải tới cơ quan chức năng nhiều lần để đăng ký và điền vào các biểu mẫu cần thiết.
- Sự cung cấp các dịch vụ hành chính công dù là toàn diện hay đơn lẻ cũng tạo cơ hội cho doanh nghiệp và cơ quan nhà nước phối hợp với nhau sao cho các dịch vụ kinh doanh và các dịch vụ hành chính công được triển khai một cách hài hoà thống nhất. Ví dụ, thông qua cổng giao dịch trực tuyến, chủ doanh nghiệp không những chỉ tiến hành đăng ký kinh doanh mà còn có thể lựa chọn để mua bảo hiểm y tế cho người lao động của doanh nghiệp.

### ***1.3.4. Chính phủ với Công dân (G-to-C)***

- Nhóm G - C hỗ trợ sự trao đổi tương hỗ giữa công dân với các cơ quan nhà nước. Điểm mấu chốt của hình thức Chính phủ – Công dân là cung cấp các dịch vụ hướng tới khách hàng và các dịch vụ tổng hợp trên mạng, nơi mà các thông tin và dịch vụ công có thể được cung cấp theo chế độ “*một cửa*”. Điều này có nghĩa là các công dân khi phải thực hiện một loạt các nghĩa vụ, đặc biệt là các nghĩa vụ liên quan đến nhiều cơ quan chức năng khác nhau, không cần thiết phải liên hệ và đi đến từng cơ quan chức năng đó.

- Chế độ *một cửa* cũng tạo điều kiện cho công dân tham gia vào các quy trình làm việc dân chủ và trao đổi thông tin phản hồi, công khai vì họ có thể tiếp cận các thủ tục và khớp nối các nhu cầu của họ với các quan chức nhà nước.

## **2. MÔ HÌNH CƠ BẢN VỀ XÂY DỰNG CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ**

Trước khi tập trung vào quan hệ với các đối tượng bên ngoài, một tiền đề là phải đảm bảo trong nội bộ Chính phủ có hệ thống intranets (kết nối trong mỗi đơn vị) để giúp cho các cơ quan chức năng của Chính phủ chia sẻ và phổ biến thông tin. Cụ thể có ba giai đoạn cơ bản để phát triển Chính phủ điện tử đối với công dân, doanh nghiệp và các tổ chức phi chính phủ. Ba giai đoạn cụ thể như sau:

### **2.1. Cung cấp thông tin**

Các cơ quan chức năng của Chính phủ có thể bắt đầu quy trình Chính phủ điện tử bằng cách ban hành các thông tin của Chính phủ lên mạng, bắt đầu từ việc thông tin về quy trình và các thủ tục giấy tờ cần thiết, các văn bản quy phạm pháp luật, các quy định và biểu mẫu cần thiết. Điều này cho phép các công dân và doanh nghiệp sẵn sàng tiếp cận các thông tin của nhà nước mà không cần phải đi đến các cơ quan chức năng có liên quan.

### **2.2. Trao đổi tương hỗ**

Điều này có liên hệ tới các thông tin hai chiều, bắt đầu từ các công việc cơ bản như thông tin liên lạc giữa các quan chức nhà nước, hoặc các ý kiến phản hồi của công dân, cho phép người sử dụng đóng góp ý kiến, đề xuất về các dự thảo chính sách và pháp luật. Thông qua cổng thông tin điện tử, Chính phủ có thể minh họa và chuyển tải các đường lối chính sách thành những nội dung dễ hiểu, lời cuốn được người dân quan tâm tìm hiểu và dễ dàng nhận được các phản hồi của họ. Chúng cũng thúc đẩy việc phổ biến sử dụng các dịch vụ tư vấn trực tuyến.

### **2.3. Giao dịch**

Khi đã có cổng thông tin điện tử thì người dân có thể truy cập bất kì lúc nào và bất kì ở đâu (không cần thiết phải đến các cơ quan chức năng mà chỉ cần có máy tính kết nối Internet) và như vậy, người dân có thể giao dịch với các cơ quan chức năng một cách dễ dàng (điền và gửi trực tuyến các mẫu đơn, hồ sơ,...) và sau đó họ sẽ nhận được kết quả qua mạng.

Đối với những quốc gia đã phát triển qua cả ba giai đoạn trên, giai đoạn tiếp theo sẽ tiến hành mô hình hợp tác. Một số nước đã nhận ra sự cần thiết của mô hình mà Công ty Oracle đã sử dụng: “Dịch vụ trọn gói của Chính phủ” để thực thi các dịch vụ điện tử tích hợp với một hạ tầng tập trung. Đó là một sự chuyển đổi từ mô hình cung cấp dịch vụ đơn lẻ của mỗi cơ quan Nhà nước sang mô hình dịch vụ trọn gói của Chính phủ. Theo đó các dịch vụ do các cơ quan này cung cấp đã được tổng hợp nhằm đáp ứng mọi nhu cầu của công dân và cần thiết có sự phối hợp giữa các bộ ngành có liên quan.

## **B. TÌNH HÌNH PHÁT TRIỂN CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ TRÊN THẾ GIỚI VÀ TẠI VIỆT NAM**

Trên thế giới, một số nước đã nghiên cứu và triển khai Chính phủ điện tử từ rất sớm, như Ấn Độ bắt đầu thực thi Chính phủ điện tử thông qua Kế hoạch quốc gia về IT từ năm 1998. Hàn Quốc là một trong những nước tiên bộ nhất trong lĩnh vực Chính phủ điện tử. Trong 4 Kế hoạch Quốc gia về Chính phủ điện tử, Hàn Quốc đã lần lượt triển khai một cách nhất quán các kế hoạch tổng thể quốc gia về Công nghệ thông tin nhờ sự hỗ trợ tích cực của Chính phủ giai đoạn trước đó. Singapore là một trong những nước tiên bộ nhất trong lĩnh vực Chính phủ điện tử. Là một nước nhỏ và hệ thống chính phủ dân cử với chế độ một đảng cầm quyền hoạt động trong suốt hơn 40 năm qua nên nó có thể thực thi các dự án quốc gia về công nghệ thông tin một cách thành công và có thể áp dụng mô hình thử nghiệm các dạng khác nhau của các dự án Chính phủ điện tử ở các cấp như Chính phủ - Chính phủ, Chính phủ – Công chức nhà nước, Chính phủ - Công dân.

Tại Việt Nam, mặc dù thời gian qua đã có nhiều nghiên cứu và tiến hành nhiều hoạt động liên quan tới Chính phủ điện tử như: hơn 50% bộ, ngành và hơn 80% tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương đã có cổng thông tin điện tử hoặc Website. Tuy nhiên theo đánh giá của các chuyên gia trong và ngoài nước tại Hội thảo Quốc gia về Chính phủ điện tử lần thứ 7 được tổ chức ngày 16/7/2009 tại Tp HCM thì quá trình triển khai Chính phủ điện tử tại Việt Nam còn chậm nhưng cũng đã có những bước tiến đáng mừng. Cụ thể, năm 2004 xếp thứ 112, năm 2005 xếp thứ 105 và năm 2008 tăng hẳn 16 bậc - vươn lên xếp hạng thứ 91 Thế giới về triển khai Chính phủ điện tử

### **1. ĐÁNH GIÁ CỦA CÁC CHUYÊN GIA VỀ SỰ PHÁT TRIỂN CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ VÀ CÁC KẾT QUẢ ĐÃ ĐẠT ĐƯỢC TRÊN THẾ GIỚI**

Hiện nay, theo đánh giá của các chuyên gia về CPĐT, các nước tiên tiến trên thế giới đã phát triển và đang dần từng bước đưa chính phủ điện tử vào các hoạt