

Chính phủ điện tử

Patricia J. Pascual

Tháng 5 năm 2003

Nhóm công tác e-ASEAN

UNDP – APDIP

LỜI NÓI ĐẦU

Một trong nhiều thách thức mà các nước trong khu vực Châu Á-Thái Bình Dương ngày nay đang phải đối mặt là việc chuẩn bị sẵn sàng cho xã hội và chính phủ của họ trong bối cảnh toàn cầu hoá và cách mạng thông tin truyền thông. Các nhà hoạch định chính sách, doanh nhân, các nhà hoạt động của các tổ chức phi chính phủ (NGO), các học giả, và thường dân đang ngày càng quan tâm tới nhu cầu xây dựng xã hội trở nên cạnh tranh trong nền kinh tế thông tin đang phát triển.

Nhóm công tác e-ASEAN và Chương trình phát triển thông tin châu Á Thái Bình Dương của UNDP (UNDP-APDIP) có chung niềm tin rằng với công nghệ thông tin và truyền thông (ICT), các nước có thể đối mặt với các thách thức của kỷ nguyên thông tin. Với ICT, họ có thể vươn tới một tầm cao mới trong sự nghiệp phát triển kinh tế, xã hội và chính trị. Chúng tôi hy vọng rằng trong việc thực hiện bước nhảy vọt này, các nhà hoạch định chính sách, những người lập kế hoạch, nghiên cứu viên, những người triển khai kế hoạch, các nhà bình luận và những người khác sẽ thấy các quyển sách khoa học thường thức điện tử (e-primers) về xã hội thông tin, kinh tế thông tin và tổ chức xã hội này là bổ ích.

E-primers có mục đích giúp cho người đọc hiểu biết rõ ràng về những thuật ngữ, định nghĩa, xu hướng và những vấn đề khác nhau gắn liền với kỷ nguyên thông tin. E-primers được viết với ngôn ngữ đơn giản, dễ hiểu bao gồm các ví dụ, trường hợp tiêu biểu, các bài học thu được và những thực hành tốt nhất giúp các nhà xây dựng kế hoạch và những người ra quyết định trong việc nêu lên những vấn đề thích hợp và xây dựng chính sách chiến lược phù hợp trong nền kinh tế thông tin.

E-primers bao gồm những phần sau:

- Kỷ nguyên thông tin
- Net, Web và Cơ sở hạ tầng thông tin
- Thương mại điện tử và kinh doanh điện tử
- Những vấn đề về pháp luật và qui chế trong nền kinh tế thông tin
- Chính phủ điện tử
- Công nghệ thông tin và truyền thông (ICT) và giáo dục
- Gen, công nghệ và chính sách: Giới thiệu tới công nghệ sinh học

Các tài liệu trên có thể tìm thấy trên mạng qua địa chỉ www.eprimers.org và www.apdip.net

Sách khoa học thường thức E-primers này do UNDP-APDIP thực hiện, nhằm tạo ra một môi trường thúc đẩy ICT qua việc cải tổ chính sách và ủng hộ tại khu vực châu Á Thái Bình Dương và qua nhóm công tác e-ASEAN, một sáng kiến ICT vì sự phát triển của mười nước thành viên của Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á. Chúng tôi hoan nghênh ý kiến của các bạn về những chủ đề và vấn đề mới theo đó nội dung của E-primers có thể hữu dụng.

Cuối cùng, chúng tôi xin cảm ơn những người viết bài, các nhà nghiên cứu, những người đóng góp ý kiến và nhóm công tác - những người đã thực hiện và tham gia đóng góp đối với quyển sách E-primers này .

Roberto R. Romulo
Chủ tịch (2000-2002)
Nhóm công tác e-ASEAN UNDP-APDIP
Manila. Philippines



Shahid Akhtar
Điều phối viên chương trình
Kuala Lumpur, Malaysia
www.apdip.net



GIỚI THIỆU	6
I. ĐỊNH NGHĨA	6
<u>Chính phủ điện tử là gì?</u>	6
<u>Các lợi ích CPĐT đem lại?</u>	7
<u>Các dạng dịch vụ cụ thể được cung cấp thông qua CPĐT?</u>	7
<u>Có phải Internet là phương tiện duy nhất để triển khai CPĐT?</u>	10
II. CÁC MỤC TIÊU CỦA CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ	11
<u>Các mục tiêu của chính phủ điện tử là gì?</u>	11
<u>Chính phủ đã trở nên dễ truy cập hơn và phản hồi nhanh hơn với việc ứng dụng ICT như thế nào?</u>	14
III. CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ VÀ PHÁT TRIỂN CON NGƯỜI	16
<u>ICT đã hỗ trợ quá trình điều hành của chính phủ như thế nào?</u>	16
<u>Các hàm ý của việc truy cập bình đẳng đối với các thông tin và dịch vụ của chính phủ?</u>	16
<u>Dân chủ số là gì?</u>	17
<u>CPĐT có thể hỗ trợ dân chủ số theo những cách nào?</u>	18
IV NHỮNG THÁCH THỨC CỦA CHÍNH PHỦ	20
<u>Ai trả cho CPĐT?</u>	20
<u>Làm thế nào để ngày càng có nhiều người sử dụng các dịch vụ CPĐT một cách thực sự?</u>	22
<u>Tại sao an ninh và việc bảo vệ sự riêng tư lại quan trọng?</u>	23
V. TẦM QUAN TRỌNG CỦA KHUNG CHIẾN LƯỢC QUỐC GIA VỀ CPĐT	24
<u>Hai phương pháp đối với CPĐT?</u>	25
<u>Làm thế nào để xây dựng một cơ sở hạ tầng CPĐT phù hợp?</u>	26
<u>Cấu trúc phần mềm là gì và tại sao nó lại quan trọng trong việc phát triển CPĐT?</u>	27
<u>Các lợi ích và rủi ro của việc có một khung cơ sở “nguồn mở” cho CPĐT?</u>	27
VI. TRIỂN KHAI CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ	29
<u>Tại sao việc phát triển tầm nhìn CPĐT lại quan trọng?</u>	30
<u>Đánh giá mức độ sẵn sàng điện tử là gì?</u>	30
<u>Các mục tiêu thực tế là gì?</u>	31
<u>Tại sao việc tập trung và thay đổi quản lý lại quan trọng?</u>	33
<u>Tại sao vai trò lãnh đạo lại quan trọng đối với thành công của CPĐT?</u>	34
<u>Tại sao sự công tác công-tư lại có vai trò quan trọng?</u>	35
<u>Các nguyên tắc nào xác định mối quan hệ của chính phủ với khu vực tư nhân?</u>	35
<u>Khoảng cách về công nghệ số ảnh hưởng đến việc triển khai thành công CPĐT như thế nào?</u>	37
<u>Chính phủ điện tử có thể giúp đỡ xóa bỏ khoảng cách công nghệ số như thế nào?</u>	37
TÀI LIỆU THAM KHẢO	40
CHÚ THÍCH	43

ĐÔI NÉT VỀ TÁC GIẢ.....	46
LỜI CẢM ƠN.....	46

GIỚI THIỆU

Công nghệ thông tin và truyền thông (ICT) đóng vai trò ngày càng quan trọng trong cuộc sống hàng ngày của con người, làm biến đổi sâu sắc cách thức làm việc, giải trí và thay đổi các nguyên tắc tiến hành kinh doanh. Trên bình diện chính phủ, các ứng dụng ICT hứa hẹn việc cung cấp hàng hoá và dịch vụ công cho người dân sẽ trở nên tốt hơn không chỉ thông qua việc cải tiến các thủ tục và cách thức quản lý của chính phủ mà còn qua việc xác định lại các khái niệm truyền thống về quyền công dân và dân chủ.

Ảnh hưởng của ICT đối với xã hội là rất sâu rộng nhưng lại không đồng đều. Một mặt, ICT thúc đẩy quá trình chuyển đổi từ nền kinh tế công nghiệp sang nền kinh tế tri thức. Mặt khác, ICT có rất ít hoặc hầu như không có ảnh hưởng tới cuộc sống của người dân tại nhiều nước trên thế giới. Sự cách biệt đáng kể về ảnh hưởng của ICT trên khắp thế giới hiện nay đã cho thấy quá trình phát triển không đồng đều của nền kinh tế. Nó cũng chỉ ra vai trò quan trọng của chính phủ trong thế kỷ thông tin.

Mục tiêu của bài này là xác định rõ các vấn đề chủ yếu xung quanh chính phủ điện tử (CPĐT) cũng như cung cấp cho người đọc những thông tin cập nhật về việc quản lý điều hành của chính phủ bằng điện tử tại các nước đang phát triển. Các nhà lãnh đạo cam kết triển khai CPĐT cho thấy rằng thông qua việc kết hợp công nghệ với các cách thức điều hành mới, chính phủ có thể trở nên hiệu quả, có hiệu lực, minh bạch và phản hồi đối với các yêu cầu của người dân một cách nhanh chóng hơn.

I. ĐỊNH NGHĨA

Chính phủ điện tử là gì?

Các định nghĩa về CPĐT bao gồm từ “việc sử dụng ICT để giải phóng các luồng di chuyển thông tin nhằm khắc phục những rào cản về mặt vật lý của các hệ thống vật lý dựa trên giấy tờ truyền thống”¹ cho tới “sử dụng ICT để cải tiến việc tiếp cận và cung cấp các dịch vụ chính phủ nhằm đem lại lợi ích cho người dân, các đối tác kinh doanh và người lao động”². Hàm ý chung đằng sau những định nghĩa này là CPĐT bao gồm việc tự động hóa hoặc vi tính hóa các thủ tục giấy tờ hiện hành và qua đó sẽ tạo ra phong cách lãnh đạo mới, các cách thức mới trong việc xây dựng và quyết định chiến lược, giao dịch kinh doanh, lắng nghe người dân và cộng đồng cũng như trong việc tổ chức và cung cấp thông tin³.

Cuối cùng, CPĐT nhằm mục đích cải tiến việc tiếp cận và cung cấp các dịch vụ chính phủ nhằm đem lại lợi ích cho người dân. Quan trọng hơn nữa, CPĐT còn nhằm mục tiêu tăng cường năng lực của chính phủ theo hướng

quản lý, điều hành có hiệu quả và nâng cao tính minh bạch nhằm quản lý tốt hơn các nguồn lực kinh tế và xã hội của đất nước vì mục tiêu phát triển.⁴

Các lợi ích do CPĐT đem lại?

Điểm chủ yếu của CPĐT là xây dựng chiến lược dài hạn, có phạm vi sâu rộng nhằm liên tục cải tiến các hoạt động với mục đích cuối cùng là đáp ứng nhu cầu của người dân thông qua việc thay đổi các hoạt động như quản lý cán bộ, công nghệ và qui trình công việc.

Do vậy, CPĐT cần phải mang lại kết quả là cung cấp hàng hóa và dịch vụ một cách hiệu quả và kịp thời cho người dân, doanh nghiệp, các cơ quan và nhân viên chính phủ. Đối với người dân và doanh nghiệp, CPĐT là sự đơn giản hóa các thủ tục và tăng tính hiệu quả của quá trình phê duyệt. Đối với các cơ quan và nhân viên chính phủ, CPĐT là sự hỗ trợ hợp tác giữa các cơ quan nhằm đảm bảo đưa ra các quyết định một cách chính xác và kịp thời.

Các dạng giao dịch CPĐT?

Các dịch vụ CPĐT tập trung vào 4 đối tượng khách hàng chính: người dân, cộng đồng doanh nghiệp, các công chức chính phủ và các cơ quan chính phủ. Mục đích của CPĐT là làm cho mỗi tác động qua lại giữa người dân, doanh nghiệp, nhân viên chính phủ và các cơ quan chính phủ với chính phủ trở nên thuận tiện, thân thiện, minh bạch, đỡ tốn kém và hiệu quả hơn.

Trong một hệ thống CPĐT, từng cá nhân có khả năng đưa ra yêu cầu đối với một dịch vụ cụ thể của chính phủ và nhận được dịch vụ đó thông qua Internet hoặc một số cơ chế được vi tính hoá. Trong một số trường hợp, các dịch vụ chính phủ được cung cấp thông qua một văn phòng chính phủ thay vì nhiều văn phòng chính phủ. Trong một số trường hợp khác, các giao dịch chính phủ được hoàn tất mà không phải liên lạc trực tiếp với các nhân viên chính phủ.

Các dạng dịch vụ cụ thể được cung cấp thông qua CPĐT?

Có bốn dạng dịch vụ chính phủ bao gồm: Chính phủ với Công dân (G2C), Chính phủ với Doanh nghiệp (G2B), chính phủ với người lao động (G2E) và Chính phủ với Chính Phủ (G2G).

G2C bao gồm phổ biến thông tin tới công chúng, các dịch vụ công dân cơ bản như gia hạn giấy phép, cấp giấy khai sinh/khai tử/đăng ký kết hôn và kê khai các biểu mẫu nộp thuế thu nhập cũng như hỗ trợ người dân đối với các dịch vụ cơ bản như giáo dục, chăm sóc y tế, thông tin bệnh viện, thư viện và rất nhiều dịch vụ khác.

Khung 1. Cổng giao diện Công dân điện tử của Chính phủ Singapore⁵: Một ví dụ thực tế về các giao dịch G2C

Thông qua cổng giao diện Công dân điện tử của Chính phủ Singapore (www.ecitizen.gov.sg), người dân Singapore có thể truy cập tới 1.600 dịch vụ bao gồm từ kinh doanh, y tế, giáo dục, giải trí đến việc làm và gia đình. Trong đó, 1.300 dịch vụ điện tử đã được giao dịch trực tuyến giữa người dân với chính phủ. Cổng giao diện Công dân điện tử được chia theo từng danh mục dựa trên nhu cầu thực tế cuộc sống của từng cá nhân, trong đó từng bộ và ủy ban luật pháp cung cấp dịch vụ điện tử thông qua cùng một cổng. Qua đó, người dân Singapore có thể truy cập một cửa đến các dịch vụ của chính phủ: Điều này giúp cho họ không phải đi qua một rừng các thủ tục hành chính. Một vài dịch vụ điện tử thông dụng nhất thường được cung cấp là: nộp đơn xin mua nhà, tìm kiếm thông tin về các trường học, tìm kiếm việc làm, phát triển nghề nghiệp và đăng ký bầu cử. Tới tháng 6 năm 2002, khoảng 77% dịch vụ công đã trở nên khả thi để có thể cung cấp trực tuyến.

Các giao dịch G2B bao gồm nhiều dịch vụ khác nhau được trao đổi giữa chính phủ và cộng đồng doanh nghiệp bao gồm cả việc phổ biến các chính sách, biên bản ghi nhớ, các qui định và thể chế. Các dịch vụ được cung cấp bao gồm truy xuất các thông tin về kinh doanh, tải các mẫu đơn, gia hạn giấy phép, đăng ký kinh doanh, xin cấp phép và nộp thuế. Các dịch vụ được cung cấp thông qua các giao dịch G2B cũng hỗ trợ việc phát triển kinh doanh, đặc biệt là phát triển các doanh nghiệp vừa và nhỏ. Việc đơn giản hóa các thủ tục xin cấp phép, hỗ trợ quá trình phê duyệt đối với các yêu cầu của các doanh nghiệp vừa và nhỏ sẽ thúc đẩy kinh doanh phát triển.

Ở mức cao hơn, các dịch vụ G2B bao gồm việc mua sắm điện tử và trao đổi trực tuyến giữa chính phủ với các nhà cung cấp để mua sắm hàng hóa và dịch vụ cho chính phủ. Một ví dụ điển hình là các Web-site mua sắm điện tử sẽ cho phép những người sử dụng đã đăng ký và được chấp nhận có thể tìm kiếm các người mua và người bán hàng hóa và dịch vụ. Tùy theo từng phương pháp, người mua hoặc người bán có thể xác định giá cả hoặc mở thầu. Việc mua sắm điện tử làm cho quá trình đấu thầu trở nên minh bạch và cho phép các doanh nghiệp nhỏ có thể tham gia đấu thầu đối với các dự án lớn của chính phủ. Hệ thống này cũng giúp cho chính phủ có thể tích kiệm chi tiêu nhiều hơn thông qua việc cắt giảm chi phí cho người môi giới trung gian và giảm chi phí hành chính của các đại lý mua bán.

Khung 2. Hải quan vàng của Trung Quốc: Nghiên cứu một ví dụ thực tế về các giao dịch G2B

Dự án Hải quan vàng đã được phó thủ tướng Trung Quốc, Ông Li Langqing đề xuất vào năm 1993 để tạo ra một hệ thống truyền thông số liệu tích hợp kết nối các công ty thương mại quốc tế, ngân hàng với các cơ quan thuế và hải quan. Mục đích của hệ thống này là đẩy nhanh tiến độ giải quyết các thủ tục hải quan và nâng cao năng lực của các ngành có liên quan trong việc thu thuế và quyết toán thuế. Dự án

Hải quan vàng cho phép các công ty nộp bảng kê khai xuất nhập khẩu cho hải quan, tính toán phần thuế phải nộp và kiểm tra các số liệu thống kê về xuất nhập khẩu. Một trong những khái niệm hấp dẫn của dự án là hệ thống theo dõi số liệu điện tử cho phép các cơ quan hải quan kiểm tra dãy số liệu trên mạng nhằm hỗ trợ việc quản lý về mặt hải quan và ngăn chặn các hành động bất hợp pháp. Vào năm 19_, hệ thống này đã cho phép ngành hải quan Trung Quốc giải quyết các trường hợp buôn lậu và phạm pháp với tổng giá trị khoảng 80 tỷ nhân dân tệ (96 triệu đô la Mỹ) và tăng việc thu thuế lên 71 tỷ nhân dân tệ (86 triệu đô la Mỹ).

Các dịch vụ G2E còn bao gồm cả các dịch vụ G2C và các dịch vụ chuyên ngành khác dành riêng cho các công chức chính phủ như việc cung cấp đào tạo và phát triển nguồn nhân lực qua đó cải tiến các chức năng hành chính hàng ngày cũng như cách thức giải quyết công việc với người dân.

Khung 3. Dịch vụ thông tin bảng lương của bang Mississippi, Mỹ-Một ví dụ nghiên cứu thực tế về các giao dịch G2E

Tới tháng 10 năm 2002, các nhân viên của chính quyền bang Mississippi có thể xem các bản kê khai thông tin về thuế và tiền lương của mình một cách trực tuyến thông qua một ứng dụng được thiết kế dưới dạng tự phục vụ và đảm bảo tính an toàn, dựa trên web có tên gọi là Kênh truy nhập cho nhân viên (ACE). ACE được kết nối trực tiếp tới hệ thống lương của bang cho phép các nhân viên chính phủ với mã số cá nhân và mật khẩu có thể xem tài khoản lương của mình (gọi là W-2). Ngoài ra, các nhân viên chính phủ nhận được séc trả tiền của mình thông qua các khoản đặt cọc trực tiếp có thể xem cuống séc của 10 lần gần đây nhất. Các nhân viên sẽ được thông báo bằng e-mail thời gian các cuống séc thanh toán của họ được gửi đến và họ có thể xem xét thông tin trước khi thanh toán thực tế. Ứng dụng này đã giúp cho Bang Mississippi tích kiệm được 0,5 USD cho mỗi biểu mẫu W-2 được in và gửi đi bằng đường bưu điện. Ngoài việc tích kiệm chi phí, nếu các nhân viên có sai sót trong các biểu mẫu W-2 của mình, việc in lại điện tử chỉ mất hai ngày so với 2 tuần như trước đây. Trong số hơn 40.000 nhân viên của bang Mississippi, 17% đã chấp nhận và sử dụng mẫu biểu mới này.⁶

Các dịch vụ G2G được triển khai ở hai cấp độ: ở địa phương hoặc trong nước hoặc ở cấp độ quốc tế. Các dịch vụ G2G là các giao dịch giữa chính phủ trung ương/quốc gia và các chính quyền địa phương, giữa các vụ và các công ty, cơ quan có liên quan. Đồng thời, các dịch vụ G2G là các giao dịch giữa các chính phủ và có thể được sử dụng như một công cụ của các mối quan hệ quốc tế và ngoại giao.

Khung 4. Hợp tác quốc tế về đấu tranh chống tội phạm xuyên quốc gia: Một ví dụ nghiên cứu thực tế về các giao dịch G2G

Bản chất xuyên quốc gia của Internet không chỉ cho thấy sự chuyển đổi của các hoạt động kinh doanh hợp pháp mà còn tạo ra cơ hội mới cho việc kinh doanh phi pháp. Trong những năm gần đây, việc hình thành tội phạm có tổ chức và tiến hành các hành động buôn bán phi pháp đã ngày càng trở nên tinh vi hơn do tính năng danh được sử dụng trong Internet.

Để chống lại khuynh hướng trên, 124 nhà lãnh đạo đứng đầu chính phủ đã tới Palermo, Ý vào tháng 12 năm 2000 để ký công ước quốc tế chống tội phạm có tổ chức xuyên quốc gia. Để làm công ước trên trở nên có hiệu lực, Liên hợp quốc đã xây dựng “Chương trình quốc tế về đấu tranh chống tội phạm có tổ chức xuyên quốc gia” (www.uncjin.org/CiCP/cicp.html) nhằm nâng cao việc chia sẻ thông tin và hợp tác quốc tế.

Các mục tiêu chủ yếu của chương trình này bao gồm:

- Đánh giá các băng nhóm tội phạm có tổ chức trên thế giới theo mức độ nguy hiểm và sự đe dọa mà chúng gây ra cho xã hội.
- Cung cấp cho các chính phủ thành viên và cộng đồng quốc tế những thông tin tin cậy và phân tích về các băng nhóm tội phạm có tổ chức xuyên quốc gia mới xuất hiện.
- Hỗ trợ và mở rộng các hoạt động hợp tác kỹ thuật của Trung tâm phòng chống tội phạm quốc tế trong việc xây dựng các chiến lược phòng chống tội phạm có tổ chức.
- Hỗ trợ các nước có nhu cầu trong việc xây dựng các chính sách và hướng dẫn nhằm ngăn chặn, đấu tranh chống tội phạm có tổ chức xuyên quốc gia.

Mục tiêu ở đây là xây dựng một mạng lưới của các nhà cung cấp số liệu và các điểm nóng của các quốc gia trong lĩnh vực trên. (ví dụ các cơ quan hành pháp, chính quyền, các tổ chức phi chính phủ, các trung tâm nghiên cứu và các tổ chức quốc tế có liên quan) nhằm tạo ra một cơ sở dữ liệu toàn cầu và xây dựng một trung tâm báo cáo của các nước thành viên.⁷

Có phải Internet là phương tiện duy nhất để triển khai CPĐT?

Internet thực sự là một công cụ hùng mạnh trong việc cung cấp CPĐT. Tuy nhiên, Internet không phải là phương tiện duy nhất hay phù hợp nhất. Các nước đang phát triển đặc biệt cần quan tâm đến một số hạn chế-từ hạn chế về cơ sở hạ tầng đến hạn chế về mặt tài chính khi xem xét chiến lược phù hợp nhất trong việc áp dụng CPĐT. Các kênh cung cấp dịch vụ điện tử hiện có cần phải được đưa vào sử dụng để cung cấp truy cập rộng rãi nhất có thể cho người dân.

Khung 5. Sử dụng các công nghệ phù hợp trong CPĐT: Nghiên cứu trường hợp thực tế của Philippine⁸

Cục doanh thu trong nước của Philippine (BiR) đã đưa ra một kế hoạch xác nhận thanh toán điện tử sử dụng SMS (hệ thống bản tin ngắn trên máy điện thoại di

động) nhằm bảo vệ chống lại những người “nhận hối lộ”, những người đưa ra các hoá đơn giả mạo cho những người nộp thuế. Với tên gọi *Phát thanh điện tử*, hệ thống đã cung cấp cho những người nộp thuế với dịch vụ xác nhận trực tiếp trong 38 giờ sau khi ngân hàng đại lý được uỷ quyền nhận được tiền thanh toán của họ. Hệ thống đã được thử nghiệm thành công vào năm 2002. Dự án này sẽ được triển khai trên qui mô toàn quốc vào năm 2003.

Theo giáo sư Richard Heeks, giám đốc học viện Phát triển chính sách và quản lý tại trường đại học Manchester, các nước đang phát triển với mục tiêu sử dụng ICT để quản lý và điều hành hiệu quả phải chọn lựa “những người trung gian thông minh” trong những giai đoạn đầu tiên của CPĐT. “Những người trung gian thông minh” là các mô hình của CPĐT bao gồm con người như những người trung gian giữa người dân và cơ sở hạ tầng thông tin nhằm cung cấp cho người dân các điểm truy cập rộng rãi nhất đối với các dịch vụ của chính phủ. Các dự án CPĐT thực sự sẽ sử dụng những người trung gian ngay từ đầu trong trường hợp các nước đang phát triển gặp phải hạn chế về cơ sở hạ tầng vật lý và thiếu các điểm để cộng đồng dân cư có thể truy cập đến các dịch vụ của chính phủ. Những người trung gian này có thể bao gồm các nhà chuyên môn (như các kế toán viên cho hệ thống thuế trực tuyến, các công chứng viên cho hệ thống đăng ký trực tuyến), công chức chính phủ (vd trung tâm cuộc gọi hoặc giao dịch một cửa của các văn phòng chính phủ), các tổ chức phi chính phủ và các tổ chức cộng đồng (vd trung tâm đào tạo từ xa của cộng đồng) nhằm mục đích kết hợp các kênh ICT khác nhau để cung cấp CPĐT một cách hiệu quả.⁹

Khung 6. Những người trung gian thông minh tại Srilanka¹⁰

Một dự án kết hợp giữa UNESCO, Bộ Bưu chính, viễn thông và phương tiện, công ty truyền thanh Sri Lanka và Ủy ban pháp chế viễn thông Sri Lanka đã sử dụng đài như một giao diện giữa nông dân và Internet. Hàng ngày, một chương trình radio trực tiếp trong vòng một giờ, trong đó người phát thanh và một nhóm người sử dụng Internet có trách nhiệm phản hồi lại các yêu cầu và câu hỏi của người nghe. Thực tế này đã chứng minh khả năng vượt qua các rào cản về ngôn ngữ đối với những người sử dụng Internet không nói tiếng Anh. Ngoài chương trình trực tiếp này, đài phát thanh cộng đồng Kothmale, đang phát triển một cơ sở dữ liệu nông thôn, bao gồm nhóm các thông tin công cộng do người nghe yêu cầu để sử dụng không trực tuyến. Đài phát thanh này cũng có chức năng như một nhà cung cấp dịch vụ Internet nhỏ thông qua việc cung cấp các điểm truy nhập Internet tại hai thư viện công cộng trong khu vực phục vụ của đài cũng như quản lý một quán Internet café tại chính đài phát thanh.

II. CÁC MỤC TIÊU CỦA CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ

Các mục tiêu của CPĐT là gì?

Nhóm làm việc về CPĐT tại các nước đang phát triển đã xác định 5 mục tiêu lớn thường được đặt ra đối với CPĐT.¹¹ CPĐT là phương tiện để hoàn thành những mục tiêu lớn lao trên của xã hội, những mục tiêu không chỉ dừng lại ở tính hiệu quả của các thủ tục của chính phủ mà còn là cải cách và phát triển toàn diện. Các mục tiêu ở đây không được liệt kê theo thứ tự quan trọng vì mỗi một nước cần phải xác định các ưu tiên của mình trong CPĐT.

a. Tạo môi trường kinh doanh tốt hơn. Công nghệ đã được chứng minh là một chất xúc tác trong việc nâng cao năng suất lao động và phát triển kinh tế, đặc biệt là tại khu vực nông thôn và các nơi xa xôi hẻo lánh.¹² Việc sử dụng ICT trong chính phủ và việc xây dựng cơ sở hạ tầng CPĐT sẽ giúp tạo ra một môi trường thúc đẩy kinh doanh thông qua việc cải thiện môi tác động qua lại và tương tác giữa chính phủ và doanh nghiệp, đặc biệt là các doanh nghiệp vừa và nhỏ. Bằng việc giảm bớt các khâu rườm rà trong thủ tục và chú trọng đến việc cung cấp các dịch vụ nhanh chóng và hiệu quả, CPĐT có thể tạo ra các điều kiện thu hút đầu tư nhiều hơn.

Mục tiêu trên phụ thuộc vào từng nước, vào sức mạnh công nghiệp và các lợi thế cạnh tranh của nước đó trên phạm vi toàn cầu. Một khi đã được xác định, các mục tiêu trên có thể được kết hợp trong chiến lược CPĐT của đất nước cùng với các bộ, ngành, bộ máy công quyền và các dịch vụ công sẽ được kết hợp theo hướng thúc đẩy phát triển các ngành này. Ví dụ, việc mua sắm điện tử có thể mở ra các thị trường mới cho các doanh nghiệp địa phương qua việc công khai hoá các thủ tục mua sắm của chính phủ, làm cho các thủ tục này trở nên cạnh tranh hơn và công bằng hơn.

Khung 7. Tăng cường đầu tư thông qua CPĐT: Cổng giao diện mua sắm điện tử GeBiZ của Singapore.

Trung tâm kinh doanh điện tử của chính phủ Singapore (GeBiZ) được thành lập vào tháng 6 năm 2000 nhằm đơn giản hoá các hoạt động mua sắm và đấu thầu của chính phủ. Đây có thể coi như là một mô hình mẫu của CPĐT. So với những dự án đầu tư khác tại Singapore, mục tiêu phát triển GeBiZ mang tính chiến lược và vượt ra ngoài những lợi ích trực tiếp như tính hiệu quả và khả năng tích kiệm chi phí. GeBiZ còn có nghĩa là sự nhất quán trong các thủ tục mua sắm và tạo ra sự minh bạch hơn trong các giao dịch, qua đó nó hoạt động như một chất xúc tác để phát triển thương mại điện tử tại Singapore. Với hệ thống mua sắm điện tử tích hợp được xây dựng dưới dạng web này, các nhà cung cấp và những người tham gia thầu có thể truy cập và tham gia rộng rãi hơn vào các cuộc đấu thầu và chào giá của chính phủ. Những ngành phục vụ công cộng cũng có thể hưởng lợi từ việc mua sắm điện tử các mặt hàng thông dụng theo các hợp đồng chung có thời hạn.¹³ Tới tháng 9 năm 2001, tổng giá trị các giao dịch do GeBiZ tiến hành đã đạt 50 triệu USD với số lượng người sử dụng trong những ngành công cộng đã vượt quá 3000 người. Số lần thông báo thầu đã đạt con số 3000 lượt với tổng giá trị vượt hơn 1,7 tỷ USD.¹⁴

b. Khách hàng trực tuyến, không phải xếp hàng. Điều này liên quan đến việc cung cấp một cách hiệu quả các hàng hoá và dịch vụ công cộng cho người dân thông qua việc phản hồi nhanh chóng của chính phủ với sự tham gia tối thiểu của các nhân viên chính phủ.

c. Tăng cường sự điều hành có hiệu quả của chính phủ và sự tham gia rộng rãi của người dân. Nâng cao tính minh bạch và tin cậy của chính phủ thông qua việc đẩy nhanh ứng dụng ICT trong quản lý và điều hành cũng như mở ra các cơ hội mới cho người dân được chủ động trong quá trình tham gia vào việc hoạch định chính sách của chính phủ.

Như một công cụ chủ chốt trong việc xây dựng truyền thống điều hành minh bạch và hiệu quả, CPĐT có thể đi tiên phong trong cuộc đấu tranh chống lại nạn tham nhũng. Tuy nhiên, CPĐT, bản thân nó, không thể đặt dấu chấm hết cho nạn tham nhũng. CPĐT phải được thực hiện cùng với các cơ chế khác để trở nên có hiệu lực một cách đầy đủ.

Đồng thời, CPĐT cũng hỗ trợ việc cung cấp thông tin một cách đầy đủ và nhanh chóng. Việc phổ biến rộng rãi thông tin hỗ trợ việc trao quyền cho người dân cũng như quá trình đưa ra quyết định của chính phủ. Tính minh bạch của thông tin sẽ không chỉ thể hiện sự dân chủ mà còn gây dựng dần sự tin cậy giữa những nhà lãnh đạo chính phủ và tính hiệu quả bắt buộc trong việc điều hành chính phủ.

d. Nâng cao năng suất và tính hiệu quả của các cơ quan chính phủ. Việc tái lập lại các qui trình và thủ tục để giảm bớt nạn quan liêu, hỗ trợ việc cung cấp dịch vụ, nâng cao năng suất về mặt hành chính và tăng cường tích kiệm là những lợi ích mà CPĐT đem lại. Ngoài ra, CPĐT có thể giúp:

- Nâng cao năng suất lao động của các nhân viên chính phủ, giảm chi phí hành chính qua việc cắt giảm văn phòng và việc quản lý giấy tờ, nâng cao năng lực quản lý kế hoạch của chính phủ (sử dụng công cụ tốt hơn và cải tiến việc truy cập tới các thông tin quan trọng như lập kế hoạch phát triển thành phố thông qua việc sử dụng GIS) và nâng cao doanh thu khi doanh nghiệp và người dân xin cấp phép nhiều hơn do một thực tế là thủ tục đã trở nên dễ dàng hơn và tình trạng tham nhũng cũng giảm bớt.
- Thực hiện tiết kiệm chi phí trong thời gian trung và dài hạn. Tuy nhiên, trong thời gian ngắn hạn, các chi phí về nhân viên và các chi phí khác có khuynh hướng tăng vì chính phủ phải tạo ra nhiều nền tảng cung cấp hàng hoá và dịch vụ (bao gồm cả theo cách truyền thống và theo cách CPĐT) trong suốt quá trình chuyển dịch ban đầu.
- Đơn giản hoá các hoạt động của chính phủ. Phần lớn các thủ tục của chính phủ đã được thực hiện trong nhiều năm qua và thường bao gồm nhiều bước, nhiều nhiệm vụ và nhiều bước hoạt động. Việc đơn giản hoá các thủ tục của chính phủ thông qua ứng dụng ICT sẽ xoá bỏ các khâu thủ tục rườm rà và giúp giảm bớt nạn quan liêu.

Khung 8. Các lợi ích CPĐT đem lại tại Cục điều tra quốc gia Philippine (NBI)¹⁵

Vào các năm trước, NBI Philippine đã là mục tiêu của các lời kêu ca, khiếu nại vì người dân phải mất ít nhất 3 ngày để lấy các thông tin bảo mật của NBI. Việc lấy thông tin từ NBI là bắt buộc khi người dân xin việc làm, lấy hộ chiếu, visa và thi lấy bằng... Việc lấy thông tin này đảm bảo người dân không phải là đối tượng đang chờ xét xử hoặc trong hồ sơ đã từng là tội phạm. Do vậy tại bất kỳ thời gian nào cũng có khoảng 30.000 người dân chờ lấy thông tin NBI tại trụ sở chính của NBI.

Ngày nay, người dân có thể lấy các thông tin của mình trong vòng 5 phút từ các kiosk có điều hoà của NBI có vị trí tại khu trung tâm buôn bán tại khu vực tàu điện ngầm Manila. Hệ thống vi tính hoá được cải tiến của NBI đã đem lại nhiều lợi ích bao gồm:

- Doanh thu tăng gấp đôi. Việc cung cấp thông tin là một trong những nguồn thu lớn nhất của NBI. Cơ quan này đã từng chỉ kiếm được 150 triệu P một năm do việc chậm trễ trong việc xử lý đơn của người dân. Nhưng nay, do hệ thống vi tính hoá được cải tiến, cơ quan này đã có thể kiếm hơn 270 triệu P mỗi năm.
- Giảm đáng kể nạn hối lộ và tham nhũng. Các kiosk kiểu mới đã góp phần đáng kể giảm bớt nạn tham nhũng và hối lộ thông qua việc giảm bớt các cơ hội hối lộ công chức để rút ngắn quá trình phê duyệt hoặc lấy các giấy tờ giả mạo.
- Phát triển các dịch vụ công cộng. Các kiosk lấy thông tin của NBI ngày nay có thể cung cấp hơn 30.000 thông tin hàng ngày cho những người đang tìm việc và những người xin cấp visa. Cuối cùng, NBI hy vọng có thể cho phép người dân lấy các thông tin từ NBI một cách thuận tiện ngay ở tại nhà của mình qua việc cập nhật vào trang web của NBI.

e. Nâng cao chất lượng cuộc sống cho các cộng đồng vùng sâu vùng xa. ICT giúp cho chính phủ có thể vươn tới các nhóm/cộng đồng thiểu số và nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân tại đó. Điều này cũng đồng nghĩa với việc trao thêm quyền cho người dân bằng cách cho họ tham gia vào các hoạt động chính trị cũng như cung cấp tối đa các dịch vụ và hàng hoá dụng cụ thiết yếu.

Cuối cùng, mục tiêu của CPĐT là cải tiến môi tác động qua lại giữa 3 chủ thể chính của xã hội là chính phủ, người dân và doanh nghiệp nhằm thúc đẩy tiến trình chính trị, xã hội và kinh tế của đất nước.¹⁶

Chính phủ đã trở nên dễ truy cập hơn và phản hồi nhanh hơn thông qua việc ứng dụng ICT như thế nào?

Với việc chú trọng áp dụng ứng dụng ICT trong việc cung cấp dịch vụ, CPĐT đã tạo cho các cơ quan chính phủ cơ hội nhìn lại cách thức cung cấp

dịch vụ của mình. Đặc biệt, CPĐT tạo cho các cơ quan cơ hội: kiểm tra các hoạt động và qui trình, thủ tục của mình, xác định các thủ tục và qui trình kinh doanh cần đơn giản hoá, thực thi các thủ tục kinh doanh đã được đơn giản hoá này và triển khai các dịch vụ mới nhằm áp dụng các cải tiến trên. Trong quá trình đơn giản hoá các hoạt động kinh doanh, việc triển khai các giải pháp CPĐT một cách hợp lý sẽ tạo cho cơ quan có cơ hội tập trung các nguồn lực của mình nhằm nỗ lực cung cấp dịch vụ trước đây thường được cung cấp một cách hiệu quả nhất thông qua các liên lạc trực tiếp hơn vì thông qua các phương tiện khác.

ICT, cuối cùng sẽ sắp xếp lại các thủ tục liên quan đến chính phủ và làm biến đổi cách thức điều hành của chính phủ. Việc rút ngắn một số bước để thực hiện một số yêu cầu về mặt thủ tục là không đủ để có thể cung cấp các dịch vụ một cách hiệu quả. Điều quan trọng hơn là phải đơn giản hoá tất cả các thủ tục của chính phủ cùng một lúc, thay đổi khái niệm điều hành, và qua đó làm biến đổi mối quan hệ giữa chính phủ và người dân.

Hơn nữa, việc tăng cường truy cập thông tin và tính minh bạch trong các thủ tục của chính phủ tạo ra sự minh bạch và độ tin cậy lớn hơn do các quá trình triển khai trực tuyến và được vi tính hoá đã ngăn cản tính tùy tiện của các quan chức chính phủ và tạo ra cơ chế cho phép các nhóm kiểm tra và các quan chức chính phủ cấp cao kiểm tra các trường hợp có khả năng xảy ra những của các quan chức chính phủ cấp dưới.¹⁷

Khung 9. Tính minh bạch và độ tin cậy: Tăng cường sự công khai của các chính quyền địa phương tại Hàn Quốc

Tại cấp lãnh đạo cao nhất của chính quyền thành phố Seoul, người ta lo lắng rằng có sự thiếu tin cậy và nạn tham nhũng trong việc cấp phép của chính quyền địa phương. Điều này đã dẫn đến việc xây dựng và phát triển hệ thống OPEN (Cải tiến các thủ tục trực tuyến cho các ứng dụng, xin cấp phép trong lĩnh vực dân sự), một cổng Web chống tham nhũng cung cấp cho người dân các thông tin có liên quan bao gồm cả các mục tiêu tổng thể của việc chống tham nhũng và giải thích các nguyên tắc và luật lệ cho việc xin cấp phép và xử lý cấp phép.

OPEN cũng là một chỉ số chống tham nhũng tổng hợp tất cả các kết quả khảo sát về chất lượng của từng khâu triển khai thực hiện. Nó cung cấp cho người dân các thông tin cụ thể qua việc cho phép họ “quản lý theo thời gian thực tiến độ của việc xin cấp phép”. Trong đó, một số phản thông tin có thể được tìm thấy trong các tài liệu nhưng với số lượng người dân cũng như các nhóm dân cư truy nhập Internet ngày càng tăng, OPEN đã giảm bớt các rào cản trong việc lấy các thông tin của chính phủ. Do đó, người dân được cung cấp nhiều thông tin hơn, thủ tục của chính phủ trở nên công khai hơn và tỷ lệ hối lộ được giảm một cách đáng kể. Phản hồi từ phía người dân cũng rất tích cực và theo báo cáo nạn tham nhũng cũng giảm một cách đáng kể. Những thành tựu này đạt được do chính phủ đã tiến hành các biện pháp tổng hợp đảm bảo việc thay đổi công nghệ phục vụ các mục tiêu cải cách lĩnh vực công hơn là theo chiều ngược lại.¹⁸

III. CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ VÀ PHÁT TRIỂN CON NGƯỜI

ICT đã hỗ trợ công việc điều hành của chính phủ như thế nào?

ICT là một nhân tố trong việc xây dựng và thực thi các chức năng của CPĐT một cách hiệu quả và hiệu lực. Và việc làm cho các chức năng của chính phủ trở nên hiệu quả và hiệu lực hơn cũng tạo điều kiện cho chính phủ điều hành tốt hơn.

Khung 10. Sáng kiến chính phủ pha lê của Áchentina: Thông tin về công quỹ theo nhu cầu¹⁹

Nhiệm vụ của sáng kiến chính phủ Pha lê của Áchentina là phổ biến một cách trực tuyến và dễ hiểu tất cả các thông tin liên quan đến việc sử dụng công quỹ. Nó không chỉ bao gồm các thông tin về các khoản tiền được dành cho các dự án khác nhau mà còn thông tin về việc những quỹ này được điều hành và sử dụng như thế nào.

Web site Pha lê đã được thiết kế đặc biệt để thực thi một điều luật yêu cầu chính quyền bang cung cấp tới "bất kỳ một tổ chức nào hoặc bất kỳ một người nào có quan tâm" các thông tin liên quan về công quỹ bao gồm:

- Việc triển khai ngân sách, tới những người bất đồng ở cấp thấp nhất
- Các đơn đặt hàng mua sắm hoặc các hợp đồng công
- Các số liệu về tài chính và việc làm liên quan đến lao động dài hạn và lao động theo hợp đồng
- Bản kê khai về các khoản nợ của chính phủ bao gồm thời hạn, bảo lãnh và lãi suất, thuế nợ đọng và các nghĩa vụ hải quan của các công ty và người dân Áchentina
- Các điều luật chi phối việc cung cấp các dịch vụ công; và
- Tất cả các thông tin cần thiết để cộng đồng có thể kiểm soát chi tiêu của xã hội

Mục tiêu chính của chương trình Pha lê lần này là giúp cho những người dân được thông tin tốt hơn và qua đó họ có thể kiểm soát một cách hiệu quả hơn đối với các đại diện chính trị của mình. Trong khi nội dung của trang Web có liên hệ trực tiếp tới tất cả người dân, các phóng viên cũng là những khán giả đặc biệt quan trọng của trang web này vì báo chí và vô tuyến làm cho các nội dung của trang web này được phổ biến rộng rãi hơn.

Các nội hàm của việc truy cập bình đẳng đối với các thông tin và dịch vụ của chính phủ?

Việc triển khai CPĐT giúp người dân tham có thể tham gia vào công việc điều hành của chính phủ qua việc tăng số lượng các kênh truy nhập tới chính phủ. Nó mở ra các cơ hội cho người dân được quyền tham gia, mở các kênh

truyền thông mới giữa cử tri và các đại diện của họ và giúp cho những nhóm người ở bên lề xã hội (phụ nữ, dân bản địa ở những nơi xa xôi) được tham gia một cách thuận lợi vào các kênh của chính phủ.

Nhưng ngay khi các sáng kiến của CPĐT có xu thế dân chủ hoá việc cung cấp các dịch vụ cơ bản và "phân cấp" ảnh hưởng của việc phát triển, những sáng kiến tương tự có thể càng làm cho người dân xa cách với chính phủ và thậm chí làm sâu sắc thêm tình trạng tước bỏ quyền công dân hiện nay. Các nhà hoạch định chính sách, trong khi cố gắng đạt được các mục tiêu phát triển thông qua CPĐT, cần phải xem xét các dự án có thể đem lại nhiều lợi ích nhất cho nhiều người dân nhất.

Dân chủ số là gì?

Dân chủ số là thuật ngữ được sử dụng khi áp dụng ICT để tăng cường sự tham gia của người dân vào quá trình dân chủ. Đây là quá trình thực hiện vì tính hoá các bài diễn thuyết chính trị, các quá trình hoạch định chính sách và chính trị với quan điểm cuối cùng là tăng cường, nâng cao và củng cố thêm sự tham gia của người dân trong quá trình hoạch định chính sách và đưa ra các quyết định của chính phủ thông qua một loạt các hoạt động như các chiến dịch vận động bầu cử, bỏ phiếu, tham vấn và tham gia vào quá trình lập chính sách và trao đổi truyền thông giữa các đại biểu được bầu và người dân.

Trong khi nhiều cơ hội được mở ra để người dân có thể chủ động tham gia nhiều hơn nữa vào quá trình hoạch định chính sách và đưa ra các quyết định của chính phủ, phần lớn các quyết định của chính phủ vẫn không được công bố rộng rãi với công chúng. Việc tích hợp ICT trong các thủ tục/quy trình của chính phủ hỗ trợ hơn nữa sự cởi mở, tính minh bạch và độ tin cậy của chính phủ. Vì ngày càng có nhiều thông tin được cung cấp cho người dân, người dân ngày càng có thể tham gia nhiều hơn vào quá trình hoạch định chính sách tổng thể. Đây được xem như là sự tin cậy cần thiết đối với các quan chức chính phủ.

Khung 11: Quốc hội trực tuyến: Cuộc diễu hành ảo tại Washington²⁰

Ngày 26/2/2003, một sự kiện hy hữu đã được tổ chức liên kết "Chiến thắng không cần chiến tranh" phát động nhằm làm cho mỗi người dân trên khắp nước Mỹ liên tục quay số trực tiếp, gửi email và fax tới Nhà Trắng và từng nghị sỹ với thông điệp "KHÔNG TẤN CÔNG IRÁC". Tom Andrews, giám đốc quốc gia của tổ chức CHIẾN THẮNG KHÔNG CẦN CHIẾN TRANH, tổ chức tập hợp những người chống đối đã nói "Hãy để cho những ngón tay của chúng ta diễu hành và yêu cầu tiếng nói của chúng ta phải được nghe thấy". Andrews nói khoảng 400.000 người đã đăng ký thông qua Web site của tổ chức để tham gia chương trình vận động này. "Khoảng hơn 1 triệu cuộc gọi đã được tiến hành chỉ trong 8 giờ bởi nhiều người ở khắp các bang trên đất nước", Ông phát biểu hôm thứ 4. "Mỗi phút mỗi nghị sỹ và tổng đài của Nhà Trắng nhận ít nhất 2 cuộc gọi hoặc thậm chí nhiều hơn".

CPĐT có thể hỗ trợ dân chủ số theo những cách nào?

Nâng cao truy cập tới các dịch vụ và thông tin công cộng. Chính phủ có trách nhiệm trong việc đảm bảo mọi người dân, cộng đồng, doanh nghiệp và xã hội đều được cung cấp thông tin đầy đủ để họ có thể đưa ra các quyết định chính xác và kịp thời trong cuộc sống của mình.

Thông qua ICT, theo định nghĩa mở bao gồm cả tivi, đài và điện thoại-công chúng có thể dễ dàng truy cập đến các thông tin và dịch vụ công. Qua việc cung cấp cho dân chúng các thông tin chi tiết về các hoạt động của chính phủ cũng như địa điểm để người dân có thể tích cực tham gia vào các hoạt động này, CPĐT buộc các quan chức phải trở nên minh bạch hơn và tin cậy hơn trong các hoạt động cũng như quyết định của mình và cải tiến không chỉ việc cung cấp các dịch vụ mà còn chất lượng của các dịch vụ đó.

Khung 12. Truy cập thông tin và dịch vụ: Cung cấp thông tin trực tuyến về quyền sử dụng đất ở bang Karnataka, Ấn Độ²¹

Cục doanh thu tại bang Karnataka đã vi tính hoá 20 triệu bản ghi về quyền sở hữu đất của 6,7 triệu nông dân tại Bang. Trước đây, người nông dân phải tìm đến các nhân viên kế toán làng để xin một bản copy của Bản ghi về Quyền sở hữu, đất lĩnh canh và Mùa Màng (RTC), một tài liệu rất cần thiết cho nhiều công việc như vay ngân hàng. Thủ tục này hay bị chậm trễ và rất hay gây phiền toái. Mọi người còn phải trả tiền hối lộ. Ngày nay, chỉ với một khoảng lệ phí là 15 Ringit, mọi người có thể lấy trực tuyến một bản in copy RTC từ các kiosk lưu trữ thông tin về đất được vi tính hoá. Các kiosk này còn có tên gọi là các trung tâm Bhoomi đặt tại 140 văn phòng taluk. Trong giai đoạn tiếp theo, tất cả các sở dữ liệu taluk sẽ được tải đến cơ sở dữ liệu trung ương dưới dạng web. Khi đó, các RTC có thể luôn sẵn có để sử dụng trực tuyến tại các kiosk và nhiều khả năng các kiosk này có thể được xây dựng ở các khu vực nông thôn.

Tăng cường tham gia chính trị. ICT làm cho người dân trên toàn thế giới có thể tham gia vào tiến trình chính trị, có quyền phát biểu ý kiến của mình, tham gia vào quá trình phát triển chính trị, và cuối cùng là gây ảnh hưởng đến quá trình đưa ra các quyết định. ICT đã mở ra rất nhiều kênh tham gia mà thường không được công bố đối với cộng đồng dân cư. Nhiều ví dụ trên khắp thế giới đã cho thấy tiềm năng của ICT trong việc thay đổi xã hội qua việc tham gia của nhiều người khác nhau từ các thành phần văn hoá và xã hội khác nhau, các tầng lớp xã hội và tôn giáo khác nhau.

Khung 13. Công nghệ và việc những người dân thường làm chính trị²²

Công nghệ đang khuyến khích người dân tham gia trong tất cả các lĩnh vực chính trị: gọi là quá trình trao quyền. Tại Philippine, những người chống đối đã sử dụng nhắn tin qua cell-phone để huy động hàng trăm nghìn người biểu tình vào tháng 1/2001 đòi trục xuất tổng thống Joseph Estrada. Miguel Arroyo, chồng của tổng thống mới Gloria Macapagai Arroyo phát biểu, những người ủng hộ nữ tổng thống đã kêu gọi mọi người đến cầu nguyện tại đền Edsa, trung tâm quyền lực của phong

trào II Quyền lực nhân dân. “Chúng tôi đã nhấn tin cho tất cả mọi người chạy đến đó: edsa, edsa: tất cả mọi người đều đổ xô đến edsa”. Tại Trung Quốc, hàng chục nghìn người theo nhóm tinh thần Falun Gong vẫn tiếp tục tồn tại-bất chấp sự đàn áp gay gắt-thông qua một cộng đồng được cung cấp thông tin qua các trang web và các tin nhắn dưới dạng văn bản được mã hoá.

Công nghệ hiện nay đang làm nghiêng cán cân quyền lực từ phía chính phủ sang phía các cá nhân. Nhiều nhóm có cùng chung một mối quan tâm ở nhiều quốc gia như tổ chức *Hoà bình xanh* hoặc những người phản đối toàn cầu hoá có thể thực hiện các mục tiêu của mình và tổ chức các chiến dịch có qui mô toàn cầu ngay tức thì. Những người bất đồng ý kiến, những kẻ nổi loạn và khủng bố có thể in ấn, tổ chức và tấn công trên một phạm vi lãnh thổ ảo nằm ngoài sự kiểm soát của nhà nước và có thể liên lạc với người dân trên phạm vi rộng lớn mà không cần phải chuyển các tin nhắn của mình qua các công cụ kiểm duyệt của các phương tiện truyền thông.

Tất nhiên, Chính phủ vẫn kiểm soát sự cân bằng về mặt chính trị. Nhưng những nhà hoạt động trực tuyến đang gạt bỏ dần sự kiểm soát về quyền lực, đóng góp ý kiến vào các cuộc tranh luận mà tại đó ý kiến của họ không thể bỏ qua. Trong chính sách đối ngoại, các cuộc chiến tranh không tuyên bố như cuộc chiến tranh giữa Mỹ-Trung Quốc đã ngày càng trở nên thường xuyên hơn trong thời kỳ thường xảy ra căng thẳng quốc tế. Năm 1999, các tin tặc tại Trung Quốc và Đài Loan đã khẩu chiến gay gắt xung quanh tuyên bố của Chủ tịch Lê Teng-hui về lãnh thổ quốc gia, cũng như những người theo chủ nghĩa dân tộc Indonesia và những người ủng hộ độc lập cho Đông Timor đã từng làm.

Cuối cùng, việc đưa ra các điều luật qui định truy cập công nghệ hoặc việc sử dụng công nghệ còn gặp rất khó khăn. Bản chất của Internet-không biên giới, nhanh chóng, nặc danh- đang chống lại quyền lực truyền thống của chính phủ.

Trao quyền cho phụ nữ. Chính phủ phải đặc biệt quan tâm tạo điều kiện cho phụ nữ không chỉ truy cập ICT mà còn được giáo dục và đào tạo về ICT. ICT đặc biệt quan trọng trong việc nâng cao tiếng nói của người phụ nữ tại các nước đang phát triển, những người theo truyền thống thường bị cô lập, thường ít xuất hiện và câm lặng. ICT tạo ra nhiều cơ hội mới cho người phụ nữ cải thiện cuộc sống của mình về mặt kinh tế, chính trị và xã hội.

CPĐT có thể cung cấp các dịch vụ marketing và khuyến mãi cho các công việc kinh doanh của phụ nữ như làm hàng thủ công, dệt may và mỹ nghệ truyền thống. Những phụ nữ làm nghề nông có thể tăng năng suất và lợi nhuận của mình thông qua việc truy cập thông tin về các kỹ thuật nông nghiệp cải tiến.²³ Ngoài ra, các chính sách nhằm cung cấp tín dụng cho phụ nữ cũng đóng một vai trò quan trọng trong việc xoá bỏ đói nghèo.

CPĐT cũng có thể được sử dụng để tăng cường sự tham gia của phụ nữ trong tiến trình chính trị, giúp phụ nữ thực thi các quyền cơ bản của mình, nâng cao chất lượng hoạt động của các cán bộ nữ được dân bầu, tăng cường sự ủng hộ đối với các vấn đề về nữ giới và phổ biến kiến thức.²⁴ Cung cấp các kênh để

phụ nữ có thể tham gia vào quá trình hoạch định chính sách với việc chú trọng vào các mối quan tâm của phụ nữ là một trong những phần quan trọng của CPĐT.

Cuối cùng, phụ nữ tại các nước đang phát triển mong muốn vượt lên đói nghèo, thoát khỏi cảnh bị tước bỏ quyền công dân và bị cô lập. Trong khi ICT không phải là thuốc chữa bách bệnh, nhiều dự án CPĐT khác nhau như các cổng điện tử về sức khỏe và nông nghiệp tạo cho phụ nữ cơ hội cải thiện cuộc sống của mình.

Khung 14. Nâng cao chất lượng của việc cung cấp dịch vụ cho phụ nữ thông qua ICT: Các cổng điện tử dịch vụ cho phụ nữ tại tỉnh British Columbia, Canada

Để nâng cao chất lượng việc cung cấp các dịch vụ cho phụ nữ, chính quyền tỉnh British Columbia đã xây dựng một cổng điện tử dành riêng cho việc cung cấp dịch vụ cho phụ nữ. Trang web dịch vụ cho phụ nữ (<http://www.bcconnects.gov.bc.ca/citevnt/womenserv.htm>) nằm chung trong cổng điện tử của chính quyền bang British Columbia có tên gọi là “Các kết nối BC” (www.gov.bc.ca).

Trang web này cung cấp các dịch vụ về thông tin, trợ giúp của chính phủ và đào tạo phụ nữ nói chung cũng như đối với những người phụ nữ thổ dân, di cư và thiểu số sống tại tỉnh British Columbia. Các dịch vụ này bao gồm vay tiền ngân hàng để kinh doanh, trợ cấp nuôi con, đào tạo việc làm, đào tạo nâng cao công việc, các dịch vụ thông tin y tế, và các hỗ trợ tư vấn và hỗ trợ về mặt luật pháp.

IV NHỮNG THÁCH THỨC CỦA CPĐT

Ai thanh toán cho CPĐT?

Cũng giống như bất kỳ một dự án cơ sở hạ tầng nào của chính phủ, CPĐT có thể được thực hiện theo nhiều pha và chi phí cho việc triển khai dự án sẽ phụ thuộc vào mức độ sẵn sàng của cơ sở hạ tầng hiện nay, vào năng lực của nhà cung cấp và người sử dụng cũng như phương thức cung cấp dịch vụ (thông qua Internet, qua đường điện thoại trực tuyến hoặc thông qua các cửa hàng “một cửa”). Các dịch vụ mà chính phủ muốn cung cấp càng phức tạp, tinh vi thì chi phí cho chúng càng lớn.

Chính phủ cần phải tập trung vào các dự án nhỏ, có khả năng tự trang trải về tài chính hoặc có thể lấy từ nguồn bên ngoài. Vì các dự án CPĐT phải tự trang trải được về mặt tài chính, do vậy phải tiến hành mô hình doanh thu/cắt giảm chi phí ngay từ đầu. Các dự án nhỏ hơn với chiến lược tạo doanh thu rõ ràng hơn với đầu tư tối thiểu ban đầu cần phải được duy trì trong một thời gian dài. Ví dụ, các web site là một trong các cách đơn giản nhất và tích kiệm nhất để đạt được hiệu quả cao của CPĐT với chi phí đầu tư tối thiểu.

Các dự án CPĐT, thường là các nỗ lực cố gắng trong thời gian dài đòi hỏi phải có đầu tư lớn về phần mềm, phần cứng, cơ sở hạ tầng và đào tạo. Một kế hoạch tài chính không chỉ phải trang trải cho những nhu cầu ngay tức thì để triển khai nhanh CPĐT mà còn phải xem xét các phương án tài chính trong thời gian dài nhằm duy trì dự án.

Có rất nhiều mô hình kinh doanh khác nhau để tạo vốn cho các dự án CPĐT và khu vực tư nhân đóng một vai trò cực kỳ quan trọng trong các dự án này. Theo các thoả thuận với đối tác, các công ty tư nhân sẽ xây dựng, cung cấp tài chính và khai thác cơ sở hạ tầng công cộng như đường xá, sân bay và thu hồi chi phí từ việc thu phí sử dụng. Có rất nhiều các kế hoạch tài chính khác nhau từ các khoản vay mềm và vay hỗ trợ phát triển của các nhà tài trợ/các công tài chính đa quốc gia tới việc cùng liên doanh hoặc ký hợp đồng với các nhà sản xuất của bên thứ ba theo các kế hoạch tài chính đặc biệt (vd., Xây dựng, khai thác, chuyển giao hay còn gọi là BOT) nhằm giảm thiểu các chi phí ban đầu của chính phủ.

BOT và các biến thể của nó thường được áp dụng để lấy vốn của khu vực tư nhân cấp cho các dự án của chính phủ cần phải có đầu tư lớn ngay từ đầu. Theo hình thức này, các công ty tư nhân thiết kế, cung cấp tài chính, xây dựng và khai thác thiết bị trong suốt thời gian của hợp đồng. Vào cuối giai đoạn kết thúc hợp đồng, quyền sở hữu sẽ được chuyển giao cho chính phủ. Một dạng khác là mô hình Xây dựng-Chuyển giao-Khai thác (BTO), theo đó việc chuyển giao quyền sở hữu cho chính phủ sẽ được thực hiện khi công việc xây dựng được hoàn tất. Cuối cùng, với hình thức Xây dựng-Sở hữu-Khai thác (BOO), khu vực tư nhân vẫn duy trì quyền sở hữu và khai thác thiết bị theo hợp đồng.²⁵

Hợp tác, hơn là cạnh tranh, với khu vực tư nhân có thể hỗ trợ xây dựng CPĐT một cách hiệu quả. Chính phủ có thể thu hút đầu tư từ khu vực tư nhân thông qua việc khuyến khích và hỗ trợ các nỗ lực của họ hơn là nhân rộng chúng. Điểm mấu chốt trong CPĐT là cải tiến việc truy cập của công dân đối với việc cung cấp dịch vụ, chứ không phải là tiếp tục mở rộng vai trò của chính phủ. Chính phủ không được cố gắng tạo ra các dịch vụ và sản phẩm khi mà các đối tác trong lĩnh vực nhà nước-tư nhân hoặc các nhà cung cấp dịch vụ tư nhân có khả năng cung cấp những dịch vụ này hiệu quả hơn.²⁶

Khung 15. Tài trợ tài chính cho CPĐT thông qua BOT: Hệ thống mua sắm điện tử quốc gia của Malaysia

e-Perolehan là chợ điện tử an toàn và dịch vụ mua sắm điện tử trị giá 71 triệu USD cho phép chính phủ Malaysia mua sắm hàng hoá và dịch vụ trên Internet. Dịch vụ này, được bắt đầu triển khai từ tháng 7/1999 cho phép tiến hành chu trình giao dịch khép kín, từ mua sắm trực tiếp đến mời thầu, yêu cầu chào giá và thông báo trúng thầu. Dự án này được thực hiện theo 3 giai đoạn trong vòng 8 năm với việc phát triển và triển khai trên phạm vi toàn quốc trong vòng 34 tháng bao gồm 4.288 trung

tâm mua sắm của chính phủ với 35.000 nhà cung cấp và khoảng 350.000 sản phẩm.

e-Perolehan được tài trợ dưới hình thức BOT với sự tham gia của công ty Thương mại Dot.com Sdn.Bhd., một công ty liên doanh thương mại điện tử giữa công ty Puncak Semangat Sdn. Bhd và công ty Truyền số liệu NTT. Công ty Thương mại Dot Com Sdn.Bhd sẽ cấp vốn toàn bộ cho dự án này để đổi lại quyền khai thác dịch vụ độc quyền đối với những nhà cung cấp Malaysia. Các nhà cung cấp có thể cung cấp các sản phẩm và dịch vụ của họ trực tuyến một cách miễn phí, qua đó giảm được các chi phí hành chính của mình. Mặt khác, chính phủ có thể được hưởng lợi từ việc quá trình mua sắm trở nên thuận tiện hơn. Các văn phòng chính quyền khác trên toàn đất nước sẽ có khả năng truy cập các thông tin về giá cả một cách trực tuyến. Lệ phí tối thiểu của một giao dịch e-Perolehan là 0,8% và tối đa 9.600 RM (tương đương 2526 USD) sẽ được thu khi tiến hành bán hàng. Thông qua e-Perolehan, các chi phí giao dịch giảm từ 250USD một giao dịch xuống trung bình còn 17 USD. Công ty Thương mại Dot Com Sdn.Bhd ước tính việc thu hồi đầu tư (ROI) vào khoảng 15%-20% hàng năm. Họ cũng hy vọng thu hồi toàn bộ vốn đầu tư trong năm thứ 3, với doanh thu 50-100 triệu RM (khoảng 13.158-26.316 triệu USD) hàng năm.²⁷

Ngoài ra, để phát triển các doanh nghiệp vừa và nhỏ và tăng cường tính cạnh tranh, trong năm 2001, chính phủ Malaysia đã lắp đặt một mạng lưới các trung tâm bán hàng từ xa trên toàn nước nhằm tạo điều kiện cho các nhà cung cấp có qui mô nhỏ hơn có thể tiến hành thương mại trực tuyến với tất cả các trung tâm mua sắm của chính phủ. Tất cả các trung tâm từ xa, có vị trí tại thủ phủ tại tất cả các bang và quận, sẽ giúp cho các nhà cung cấp không chuyên về ICT có thể tiến hành các giao dịch trực tuyến như trình xin cấp phép, cung cấp chi tiết về catalogue hoặc chỉ đơn giản là kết nối vào Internet. Các nhà cung cấp sẽ tích kiệm được 50% chi phí đăng ký qua việc sử dụng hệ thống này.²⁸

Làm thế nào để ngày càng có nhiều người thực sự sử dụng các dịch vụ CPĐT?

Bất kỳ một chính sách CPĐT hiệu quả nào cũng phải xem xét phương pháp tiếp cận theo hướng tập trung vào người dân. Điều đó có nghĩa là CPĐT phải là một dịch vụ dành cho người sử dụng cuối cùng và phát triển theo hướng phục vụ nhu cầu.

Tuy nhiên, nhiều người dân có thể không sử dụng CPĐT vì một vài nguyên nhân, trong đó có những nguyên nhân chính như không quen sử dụng ICT, thiếu truy cập, thiếu đào tạo cũng như lo lắng về sự riêng tư và tính bảo mật của thông tin.

Trong khi CPĐT có thể giúp cho việc cung cấp các dịch vụ công được thuận tiện và dễ dàng, cũng như làm cho các dịch vụ của chính phủ ngày càng được cải tiến, không một lý do nào trong số những lý do trên có thể làm cho người dân sử dụng ngay CPĐT trừ phi những mối quan tâm, lo lắng trên của họ được giải quyết.

Khung 16. Chính phủ điện tử tập trung vào người dân: Trung tâm giúp đỡ công dân điện tử của Singapore

Công dân điện tử của Singapore mỗi tháng có khoảng 3,1 triệu người truy cập, tăng đáng kể so với 200.000 lần truy cập mỗi tháng khi nó lần đầu tiên được đưa vào khai thác năm 1999. Làm sao một đất nước phát triển với 4 triệu người dân có thể phát triển việc sử dụng trực tuyến một cách bùng nổ chỉ trong thời gian chưa đến 3 năm? Để đảm bảo ở khắp mọi nơi người dân đồng thời có thể truy cập vào các dịch vụ điện tử của chính phủ, Singapore đã xây dựng một mạng lưới trung tâm giúp đỡ công dân điện tử từ tháng 11/2001. Các trung tâm này được trang bị các kiosk Internet cung cấp truy nhập Internet miễn phí cho người dân. Ở đó có các nhân viên sẵn sàng giúp đỡ những người chưa thông thạo về Internet. Ngày nay, có 24 trung tâm giúp đỡ công dân điện tử được xây dựng một cách chiến lược ở các Ủy ban Phát triển Cộng đồng (với chức năng như một đơn vị hành chính địa phương của huyện chuyên xử lý các chương trình cộng đồng và các dịch vụ hỗ trợ về mặt xã hội từ phía các bộ) và các Trung tâm Cộng đồng (các câu lạc bộ của cộng đồng chuyên tổ chức các hoạt động văn hoá, xã hội và giáo dục, các hoạt động vui chơi giải trí nhằm tăng cường sự hài hoà về sắc tộc và liên kết xã hội)²⁹

Tại sao an ninh và việc bảo vệ sự riêng tư lại quan trọng?³⁰

An ninh nhìn chung liên quan đến việc bảo vệ các tài sản của hệ thống thông tin và kiểm soát việc truy cập thông tin. Các chính sách và chiến lược về an ninh thường được xây dựng cụ thể tùy thuộc bối cảnh và thông tin.

Sự riêng tư ở đây muốn nói về quyền đối với những thông tin liên quan đến cá nhân (còn được gọi là “thông tin định danh”) và sẽ được xử lý với mức độ bảo vệ phù hợp. Luật bảo vệ các thông tin mang tính riêng tư thường được đặt ra để qui định về vấn đề trên.

Việc bảo vệ sự riêng tư của công dân và đảm bảo rằng các thông tin cá nhân của họ sẽ không bị làm hại là một vấn đề hết sức quan trọng trong CPĐT bởi vì đây là điều chính yếu trong việc lấy được niềm tin của dân chúng. Nếu không có được sự đảm bảo này, không một người nào sẽ ngay lập tức sử dụng các dịch vụ của CPĐT.

Để thảo luận một cách toàn diện hơn về vấn đề trên, đề nghị xem phần sách tham khảo về *luật Xiber*.

Khung 17. CPĐT và sự riêng tư: Hệ thống ID quốc gia của Nhật Bản

Tháng 8 năm nay, các chính quyền địa phương tại Nhật đã bắt đầu đưa các thông tin về công dân của mình vào trang web trung ương như một phần của mạng đăng ký thường trú mới, bất chấp những lời phàn nàn về hệ thống từ những lo lắng về sự riêng tư và sự từ chối tham gia của một số chính quyền thành phố.

Với hệ thống mới này, mọi người dân sống tại Nhật sẽ được cấp một số nhận dạng

bao gồm 11 chữ số để sử dụng trong các giao dịch với chính quyền địa phương. Nó đã thay thế cho hệ thống cũ mà theo đó người dân phải có các giấy tờ xác nhận thường trú để chứng minh nơi họ ở mỗi lần họ có công việc phải giải quyết với chính quyền địa phương và điều này đòi hỏi người dân phải qua rất nhiều thủ tục tốn kém thời gian mỗi khi họ chuyển nhà.

Những thông tin như tên, ngày sinh, giới tính và địa chỉ sẽ nằm trong một file dữ liệu của từng người và tất cả các dữ liệu sẽ được lưu trữ trên máy server trung tâm của chính phủ. Mục đích của hệ thống này là làm cho cuộc sống của người dân và chính quyền thành phố trở nên dễ dàng hơn và được gọi dưới cái tên là Mạng Jumin Kihon Daicho, hoặc gọi tắt là Mạng Juki. Tại các toà thị chính trên khắp đất nước Nhật Bản, bạn sẽ được truy cập cơ sở dữ liệu, giao dịch với chính quyền một cách đơn giản chỉ với việc đánh vào mã số ID của bạn.

Tuy nhiên, việc truy cập dễ dàng này cũng giống một hồi chuông cảnh báo trên khắp nước Nhật.

Sợ rằng, tính riêng tư của nhiều công dân có thể gặp rủi ro, nhiều chính quyền địa phương đã từ chối kết nối với hệ thống.

Phản ứng từ các vấn đề liên quan đến sự riêng tư đã được dự đoán trước nhưng việc một số thành phố từ chối kết nối mạng Juki-net đã gây bối rối cho chính phủ, những người coi hệ thống này như một phần chủ chốt của kế hoạch Nhật Bản điện tử. Nhật Bản điện tử là một chương trình đầy tham vọng nhằm mục tiêu biến Nhật Bản thành một nước tiên tiến nhất về ICT vào năm 2005. Một trong những mục tiêu chủ yếu của hệ thống này là cung cấp một cách trực tuyến nhiều dịch vụ của chính phủ, các dịch vụ mà trong đó một cơ sở dữ liệu tập trung về những người dân sống trên nước Nhật có vai trò đặc biệt quan trọng.

Luật theo đề xuất sẽ nghiêm cấm việc sử dụng mã số xác định cá nhân bởi bất kỳ ai ngoài bộ phận hành chính và gắn trách nhiệm cho những quan chức chính phủ phải bảo mật thông tin và ngăn chặn việc rò rỉ thông tin đối với các nguồn bên ngoài.

V. TẦM QUAN TRỌNG CỦA KHUNG CHIẾN LƯỢC QUỐC GIA VỀ CPĐT

Việc triển khai CPĐT yêu cầu phải có sự lãnh đạo nhất quán và tầm nhìn vững vàng. Nó cũng yêu cầu phải có một chiến lược toàn diện, không chỉ chú trọng đến các phương thức triển khai hiệu quả nhất trên phạm vi toàn cầu mà còn phải rất nhạy bén với các điều kiện/tình hình thực tế hiện nay về chính trị và kinh tế.

Để CPĐT trở thành hiện thực, chính phủ, có tham khảo ý kiến của những người tham gia, nên phát triển một Khung chiến lược quốc gia, trong đó bao gồm tầm nhìn, mục tiêu và kế hoạch thực hiện của chính phủ, phương pháp và các tiêu chuẩn kỹ thuật đối với các hệ thống CPĐT. Một khung cơ sở như vậy cần phải giải quyết các vấn đề về tính riêng tư, an ninh của thông tin, việc bảo dưỡng và các tiêu chuẩn về giao diện.

Tuy nhiên, cũng cần phải nói ngay từ đầu rằng, một khung chiến lược quốc gia không phải là điều kiện tiên quyết cho bất kỳ một dự án CPĐT nào. Nói một cách chính xác hơn, không được dừng các dự án CPĐT quan trọng tại các bộ/ngành hay các cấp chính quyền địa phương do thiếu khung chiến lược quốc gia. Quá nhiều chính phủ đã mất nhiều năm và nhiều nguồn lực quý báu trong việc xây dựng chiến lược quốc gia, trong khi họ có thể chuyển sang triển khai một số dự án trọng điểm. Những gì mà chính phủ phải thực hiện là đảm bảo khung chiến lược quốc gia là một quá trình vẫn đang được tiếp tục triển khai thực hiện chứ không chỉ dừng lại trên văn bản giấy tờ.

Hai phương pháp tiếp cận đối với CPĐT

Có hai phương pháp để triển khai CPĐT. Phương pháp thứ nhất là phương pháp từ trên xuống. Phương pháp này có đặc điểm là mức độ kiểm soát cao của chính quyền trung ương và thường bao gồm cả việc phát triển chiến lược. Phương pháp thứ hai là phương pháp từ dưới lên, trong đó mỗi một đơn vị hay chính quyền địa phương độc lập phát triển các dự án riêng của mình, các tiêu chuẩn chung thường rất linh hoạt, chiến lược tổng thể quốc gia không quan trọng lắm. Singapore và Trung Quốc triển khai phương pháp từ trên xuống, trong khi Mỹ và Philippine lại áp dụng phương pháp từ dưới lên.

Mỗi một phương pháp có những lợi thế và nhược điểm riêng của mình. Phương pháp từ trên xuống hỗ trợ việc tích hợp. Tuy nhiên, việc phát triển chiến lược quốc gia, một vấn đề mà phương pháp này rất quan tâm, phải mất nhiều năm và các quyết định về công nghệ có xu hướng nghèo nàn về mặt nội dung (do đó thường tốn kém và khó đảo ngược). Phương pháp từ dưới lên thường không theo thứ tự và có khuynh hướng rườm rà, nhưng nó cũng tạo ra sự cải tiến và đem lại nhiều kết quả là có nhiều dự án được triển khai.

Cuối cùng, một phương pháp tốt nhất đối với CPĐT phụ thuộc vào từng đất nước, vào việc hệ thống chính trị của đất nước đó hoạt động như thế nào và mức độ thành thực công nghệ tại từng cơ quan của chính phủ.³¹

Ngoài ra, sự nhận thức và hỗ trợ của dân chúng đối với CPĐT cũng đặc biệt quan trọng đối với sự thành công và khả năng duy trì CPĐT. Do vậy, cần phải tham khảo, tư vấn với những người cùng tham gia triển khai. Những người cùng tham gia bao gồm người dân, các tổ chức phi chính phủ, doanh nghiệp, các ngành nghề khác nhau và bộ máy công quyền.

Điều đặc biệt quan trọng là cần phải hiểu rõ các xu thế trên toàn cầu nhằm học tập các phương pháp tốt nhất cho các dự án và chiến lược CPĐT. Chỉ từ việc nghiên cứu các kinh nghiệm thành công và thất bại của nước khác, đất nước mới có khả năng xây dựng một cách hiệu quả chiến lược CPĐT của mình và tránh việc lãng phí thời gian, sức lực và tiền của. Nghiên cứu kinh nghiệm của các nước khác cũng cho phép các chính phủ muốn phát triển các

chiến lược CPĐT của mình có thể xác định được các khu vực ưu tiên dựa trên bối cảnh văn hoá riêng biệt của mình.

Làm thế nào để xây dựng một cơ sở hạ tầng CPĐT phù hợp?

Cơ sở hạ tầng thông tin chính phủ (GII)-một mạng lưới kết nối tất cả các cơ quan của chính phủ, cần phải đảm bảo rằng mọi người dân đều có thể hưởng lợi đầy đủ từ CPĐT. Xây dựng GIİ là một công việc hết sức tốn kém đòi hỏi phải lập kế hoạch liên ngành và liên chính quyền. Cần phải xem xét những vấn đề sau khi xây dựng một mạng đường trục CPĐT như vậy:

Chi phí. Nghiên cứu khả thi về mặt tài chính là điều cần thiết trong việc triển khai CPĐT. Các phân tích về lợi ích chi phí có thể giúp chính phủ quyết định hoặc mở một phần mạng đường trục của chính phủ và thu tiền phí kết nối đối với các nhà khai thác viễn thông để duy trì việc khai thác hoặc cùng sử dụng mạng tư nhân trong trường hợp có những hạn chế về mặt chi phí.

Vấn đề cơ sở hạ tầng. Bao gồm cơ sở hạ tầng hiện nay của đất nước, tình hình phát triển Internet, mật độ điện thoại, tốc độ thay đổi công nghệ, sự cho phép hội tụ và đầu tư về băng rộng.

Các lợi ích và rủi ro. Có một mạng đường trục của riêng mình đảm bảo việc truyền thông của chính phủ được mở và bảo đảm an ninh 24 tiếng một ngày, 7 ngày trong một tuần và 365 ngày một năm. Điều này cũng đồng nghĩa với việc phải có vốn cho việc nâng cấp và bảo dưỡng mạng lưới và chi phí cho việc thuê một đội cán bộ kỹ thuật hỗ trợ mạng cả ngày.

Một số chính phủ có thể quyết định việc xây dựng mạng đường trục của riêng mình là quá tốn kém về mặt chi phí và thời gian. Việc xây dựng một mạng đường trục có thể mất vài năm và hàng tỷ đô la để hoàn thành và nếu chính phủ muốn ngay lập tức triển khai CPĐT, họ có thể không đủ thời gian và tiền bạc để làm việc đó.

Một phương pháp khác là sử dụng các mạng đường trục hiện có của tư nhân, thường do một tập đoàn viễn thông lớn khai thác. Điều này có nghĩa là chính phủ đó phải uỷ thác vấn đề an ninh của mạng cho nhà khai thác-người cũng sẽ chịu các khoản chi phí đối với các công việc thường xuyên như bảo dưỡng mạng và hỗ trợ về mặt kỹ thuật cũng như phải chịu các rủi ro đối với những phá hoại ngầm có thể xảy ra.

Để giảm thiểu đe dọa đối với an ninh của mạng, các chính phủ sử dụng mạng đường trục cá nhân phải triển khai các biện pháp an ninh sau: các bức tường lửa, phần mềm phát hiện xâm nhập, mã hoá và các mạng an ninh như (mạng cá nhân ảo, WAN hoặc LAN) đối với các cơ quan chính phủ cần phải có mức độ an ninh cao như quân đội.

Khung 18. Cơ sở hạ tầng thông tin chính phủ: Mạng chính phủ Hàn Quốc mới (NKN-G)

Mạng chính phủ Hàn Quốc mới (NKN-G) được xây dựng để nâng cao tính hiệu quả của các hoạt động của chính phủ và cung cấp dịch vụ công tại Hàn Quốc. Nó kết nối tất cả các chính quyền trung ương và địa phương, học viện công, các tổ chức nghiên cứu và các trường đại học thông qua cáp quang.

NKN-G sẽ được hoàn thiện vào năm 2005, đã được phát triển trong một khuôn khổ dự án Cơ sở hạ tầng thông tin quốc gia Hàn Quốc (NII). NII được bắt đầu triển khai vào năm 1992 do chính phủ lo ngại rằng nếu không xây dựng một cơ sở hạ tầng thông tin như vậy, các ngành công nghiệp cơ bản của Hàn Quốc sẽ không có khả năng cạnh tranh trên thị trường toàn cầu. NII được coi là một phần của chính sách kinh tế quốc gia của Hàn Quốc. NKN-G cho phép việc cung cấp dịch vụ công được nhanh chóng và đúng hạn nhằm hỗ trợ các mục tiêu của chính phủ về tính minh bạch, độ tin cậy và sự hiệu quả.

Việc xây dựng KII bao gồm cả việc phát triển một cơ sở hạ tầng thông tin tiên tiến, không chỉ liên quan đến các dịch vụ truyền thông mà còn cả các dịch vụ Internet, phần mềm ứng dụng, máy tính và các hệ điều hành cũng như các sản phẩm về dịch vụ và thông tin. Thông qua KII, người dân Hàn Quốc có thể truy cập thông tin và dịch vụ và giao dịch kinh doanh 24 giờ 1 ngày, 7 ngày 1 tuần.

Cấu trúc phần mềm là gì và tại sao nó lại quan trọng trong việc phát triển CPĐT?

Cấu trúc phần mềm liên quan đến kết cấu được tổ chức ở mức độ cao của hệ thống phần mềm. Một nền tảng CPĐT được tổ chức tốt, an ninh và linh hoạt rất cần thiết đối với các chính phủ để đáp ứng các nhu cầu ngày càng tăng cho việc cung cấp dịch vụ qua Internet và các kênh cung cấp tương lai. Xây dựng một cấu trúc chung cho CPĐT cần phải có các hệ thống liên khai thác an ninh và tin cậy cho phép sử dụng các tiêu chuẩn Internet và WWW hiện có đối với tất cả các cơ quan chính phủ, ở tất cả các cấp. Đây là một phương pháp thực dụng làm giảm bớt chi phí và rủi ro trong việc khai thác các hệ thống công nghệ thông tin trong khi vẫn giữ cho khu vực công theo kịp sự phát triển của Internet trên phạm vi toàn cầu. Ý tưởng về một hệ thống liên khai thác trong cùng một chính phủ có nghĩa là các cơ quan có thể dễ dàng “nói chuyện với nhau”- qua việc gửi email hay trao đổi thông tin-mà không xảy ra bất kỳ vấn đề kỹ thuật nào ẩn đằng sau sự vận hành trôi chảy .

Các lợi ích và rủi ro của việc có một khung cơ sở “nguồn mở” cho CPĐT?

Phần mềm “nguồn mở”, như hệ điều hành Linux, thường được phát triển bởi các nhà lập trình cung cấp cải tiến mã nguồn miễn phí trên Internet. Có hai đặc tính chủ yếu xác định phần mềm nguồn mở. Một là, người sử dụng được truy cập tới mã nguồn. Điều này cho phép họ sửa đổi, nghiên cứu hoặc bỏ

sung các chức năng của phần mềm. Hai là, các hợp đồng cấp phép cung cấp phần mềm ban đầu và cung cấp lại phần mềm đó dưới dạng cải tiến. Nếu người sử dụng tiến hành thay đổi đối với phần mềm, họ phải trình lên hội đồng các nhà phát triển để có thể tiếp tục tham gia trong các phiên bản phần mềm kế tiếp.³³ Để thảo luận một cách toàn diện hơn về một “khung nguồn mở”, đề nghị xem phần *Mạng, Web và cơ sở hạ tầng thông tin*.

Phần mềm nguồn mở đem lại một số lợi thế cho các hệ thống CPĐT. Thứ nhất, năng lực của phần mềm nguồn mở là có thể so sánh được, và trong một số trường hợp còn ưu việt hơn so với các phần mềm đối thủ khác. Cắt giảm chi phí cấp phép và chi phí phần cứng làm cho phần mềm nguồn mở trở nên rất hấp dẫn khi được đem ra so sánh

Thứ hai, các giải pháp nguồn mở đảm bảo sự liên khai thác và truy cập cho tất cả người sử dụng, bất kể họ sử dụng các nền tảng (platform) độc quyền hay phần mềm nguồn mở, cho phép tích hợp liên ngành một cách thuận tiện. Thực tế, phần mềm độc quyền muốn thu hút và duy trì khách hàng sẽ hỗ trợ việc tích hợp với các sản phẩm bên ngoài và các tiêu chuẩn toàn cầu.

Thứ ba, phần mềm nguồn mở được lập cấu hình chính xác là một hệ thống vừa an ninh vừa độc quyền. Trên thực tế, một số người sử dụng tranh luận rằng, các hệ thống được xây dựng trên phần mềm từ một nhà sản xuất duy nhất thường dễ bị tấn công hơn các hệ thống được tích hợp phần mềm từ các nguồn khác nhau như Linux. Có rất nhiều lý do dẫn đến thực tế đó là phần mềm nguồn mở là công việc của các nhà lập trình trên toàn thế giới, những người cùng phối hợp xây dựng mã phần mềm. Mã phần mềm này sau đó lại được các nhà lập trình khác xem xét lại. Tính đa dạng làm cho nó trở nên không thể bị tấn công bởi virus. Điều này trái ngược với phần mềm nguồn đóng. Tính mở của nó cũng bảo đảm rằng phần mềm nguồn mở đã được xem xét kỹ về mặt an ninh.³⁴

Thứ tư, chuyển sang phần mềm nguồn mở có thể là một phần của chiến lược chính phủ nhằm giảm bớt nạn ăn trộm. Với phần lớn các giấy phép phần mềm nguồn mở, người ta chấp nhận mua một bản copy phần mềm và cài đặt trên nhiều máy khác nhau hoặc đơn giản là tải miễn phí từ Internet.

Tuy nhiên cũng có những rủi ro trong việc sử dụng phần mềm nguồn mở. Rủi ro đầu tiên là việc lựa chọn sử dụng phần mềm nguồn mở có thể làm cho việc cài đặt các sản phẩm không phù hợp với nhu cầu của người sử dụng. Chi phí của việc không đáp ứng các nhu cầu thiết yếu của CPĐT và các ứng dụng khác có thể lớn hơn chi phí tích kiệm thực tế từ việc sử dụng nguồn mở. Thứ hai, khi chính phủ xác định chi phí trong việc tìm kiếm các nhân viên kỹ thuật trợ giúp và mở rộng các chức năng bổ sung trong các ứng dụng phần mềm, trên thực tế nguồn mở có thể tốn nhiều chi phí hơn so với phần mềm độc quyền. Những rủi ro khác liên quan đến sử dụng phần mềm nguồn mở là lo lắng về bản quyền và bằng sáng chế, tính tin cậy, an ninh và chất lượng.

Phần mềm thương mại hay độc quyền tạo ra cảm giác an toàn thông qua việc gán các quyền cụ thể, xác định các hạn chế về mặt luật pháp và cung cấp chủ thể thương mại danh tính mà về mặt lý thuyết thường ẩn đằng sau mã.³⁶

Khung 19. Các chính phủ trên toàn thế giới tăng cường sử dụng nguồn mở³⁷

Các chính phủ xây dựng các ngân sách CPĐT khác nhau. Tại Châu Âu, các chính quyền địa phương, bang và liên bang chi 7,8 tỷ USD trong năm 2000, trong khi chính phủ Brazil chỉ tiêu khoảng 200 triệu USD cùng năm. Điều này cho thấy rằng phần lớn các quốc gia đang phát triển có thể không đủ khả năng trang trải các chi phí cho phần mềm bản quyền trong khi các phần mềm miễn phí hoặc có chi phí thấp đang xuất hiện ngày càng mạnh mẽ.

Một số nước đã triển khai các chính sách sử dụng phần mềm nguồn mở, trong khi những nước khác đang trong quá trình đưa các điều luật vào thực thi. Những nước tiên phong bao gồm Pháp, Đức, Anh, Ý, Tây Ban Nha, Trung Quốc, Singapore, Australia và Brazil.

- Nhóm làm việc Ủy ban Châu Âu về phần mềm Libre đã đưa ra một tài liệu về chính sách có tên gọi “Phần mềm miễn phí/nguồn mở: Các cơ hội xã hội thông tin cho Châu Âu” (<http://eu.conecta.it/paper/#foot16>), trong đó khuyến nghị con đường nguồn mở cho việc nghiên cứu và phát triển các phần mềm được tài trợ bởi chính phủ cho tất cả các nước thành viên.
- Trong bản dự thảo chính sách cuối cùng của chính phủ Anh về phần mềm nguồn mở, được Văn phòng thương mại chính phủ (OGC) công bố vào tháng 7 năm 2002, chính phủ cho rằng, trong việc phát triển các ICT trong tương lai với tính liên khai thác là một vấn đề, chính phủ sẽ chỉ sử dụng các sản phẩm hỗ trợ các tiêu chuẩn và tiêu chí mở.³⁸
- Ủy ban CPĐT của Pháp tuyên bố tháng 11/2001, cơ quan về CPĐT của Pháp có trách nhiệm lựa chọn các tiêu chuẩn mở để yêu cầu tất cả các cơ quan hành chính công thực hiện nhằm đảm bảo tính liên khai thác ở mức tối đa.³⁹
- Chính phủ Đức tuyên bố vào năm 2002 rằng họ đang chuyển theo hướng tiêu chuẩn hoá việc sử dụng Linux và một mô hình nguồn mở tại cấp liên bang, bang và quận. Quyết định này được đưa ra với 3 mục tiêu chính: nâng cao mức độ an ninh về ICT thông qua việc tránh các vấn đề liên quan đơn văn hoá, giảm sự phụ thuộc vào một nhà cung cấp duy nhất và nâng cao việc tích kiệm chi phí đối với các chi phí phần mềm và khai thác.⁴⁰
- Tại Trung Quốc, chính phủ đã chuyển sang lắp đặt hệ điều hành mã nguồn mở Linux được cung cấp bởi công ty Cờ Đỏ nhằm tránh khỏi sự phụ thuộc vào các công ty của Mỹ, đặc biệt là Microsoft.⁴¹

VI. TRIỂN KHAI CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ

Gồm 5 bước:

1. Phát triển tầm nhìn
2. Đánh giá mức độ sẵn sàng điện tử
3. Xác định các mục tiêu thực tế

4. Tập trung các thủ tục hành chính và phát triển thay đổi chiến lược quản lý
5. Xây dựng liên kết công-tư

Tại sao việc phát triển tầm nhìn CPĐT lại quan trọng?

Trước khi chính phủ triển khai dự án lớn, việc đầu tiên là cần phải xác định những mục tiêu cần đạt được. Các mục tiêu và mục đích của chính phủ điện tử là gì?

Tầm nhìn về CPĐT phải phản ánh các mục tiêu phát triển lớn hơn của đất nước cũng như những mối quan tâm và mục tiêu rộng lớn hơn của xã hội.

Điều quan trọng là phải làm cho dân chúng cùng tham gia xây dựng tầm nhìn và khuyến khích sự tham gia của những người có liên quan trong quá trình đưa ra quyết định của chính phủ. Với việc tham gia của người dân, doanh nghiệp và cộng đồng xã hội trong quá trình này, cơ hội thành công của chính phủ trong CPĐT ngày càng tăng.

Đánh giá mức độ sẵn sàng điện tử là gì?

Điều quan trọng ở đây là phải tiến hành kiểm kê tài sản trong toàn chính phủ. Sau khi xác định mình có gì, chính phủ phải xác định chất lượng của những gì mình có cũng như những gì mình chưa có. Cần phải xây dựng một danh sách những thứ cần mua hoặc những gì cần phải có để triển khai CPĐT.

Điều quan trọng là phải đặt ra những câu hỏi sau khi tiến hành kiểm kê:

Con người và kỹ năng:

1. Họ có những kỹ năng ICT gì?
2. Mức độ thông thạo của họ?
3. Liệu những kỹ năng của họ có đủ để triển khai CPĐT?

Phần cứng, phần mềm và thiết bị:

1. Cơ quan anh/chị đang sử dụng phần cứng/phần mềm ICT nào?
2. Tình trạng mới/cũ của thiết bị?
3. Cơ sở hạ tầng vật lý viễn thông của chính phủ hiện nay ra sao?

Luật lệ:

1. Các chính và qui định hiện nay có phù hợp cho việc triển khai CPĐT hay không?
2. Cần phải sửa đổi hay bổ xung các chính sách, qui định nào để triển khai và thúc đẩy CPĐT?

Khung 20. Đánh giá tiến độ CPĐT: Các chỉ số sẵn sàng theo mạng⁴²

Chỉ số sẵn sàng mạng (NRI) do trung tâm đại học Harvard phát triển cho mục đích phát triển quốc tế như một thước đo ở tầm vĩ mô nhằm giúp hiểu một cách thấu đáo hơn “môi trường khác nhau của các quốc gia ảnh hưởng đến việc ứng dụng và sử dụng ICT như thế nào”

NRI là một chỉ số tổng hợp nhằm đánh giá mức độ “sẵn sàng” ở qui mô rộng. Nó bao gồm 2 chỉ số: sử dụng mạng và các nhân tố thúc đẩy.

Sử dụng mạng được định nghĩa bởi việc mở rộng phát triển ICT tại từng nước và thường được đo theo 5 biến số: số người sử dụng Internet trên 100 dân, số thuê bao di động trên 100 dân, số người sử dụng Internet trên 1 HOST, tỷ lệ % máy tính kết nối Internet và tính khả dụng của truy cập công cộng đối với Internet.

Đối với các chỉ số phụ tạo nên các tác nhân tác động, được xây dựng để phản ánh không chỉ các điều kiện tiên quyết của việc sử dụng mạng chất lượng cao mà còn tiềm năng trong việc phát triển và khai thác mạng trong tương lai tại một đất nước cụ thể:

- Truy cập mạng (Cơ sở hạ tầng thông tin và Phần cứng, Phần mềm và Trợ giúp)
- Chính sách mạng (Chính sách ICT, Môi trường kinh doanh và kinh tế)
- Xã hội mạng (Đào tạo qua mạng, các cơ hội ICT và đầu tư của xã hội)
- Kinh tế mạng (thương mại điện tử, chính phủ điện tử và cơ sở hạ tầng tổng thể)

Trong NRI, các chỉ số vi mô về CPĐT được xác định qua tính hiệu quả của chính phủ trong việc thúc đẩy việc ứng dụng ICT, tính khả dụng của các dịch vụ chính phủ trực tuyến, mở rộng các trang web của chính phủ và tác động qua lại dựa trên Internet giữa doanh nghiệp và chính phủ.

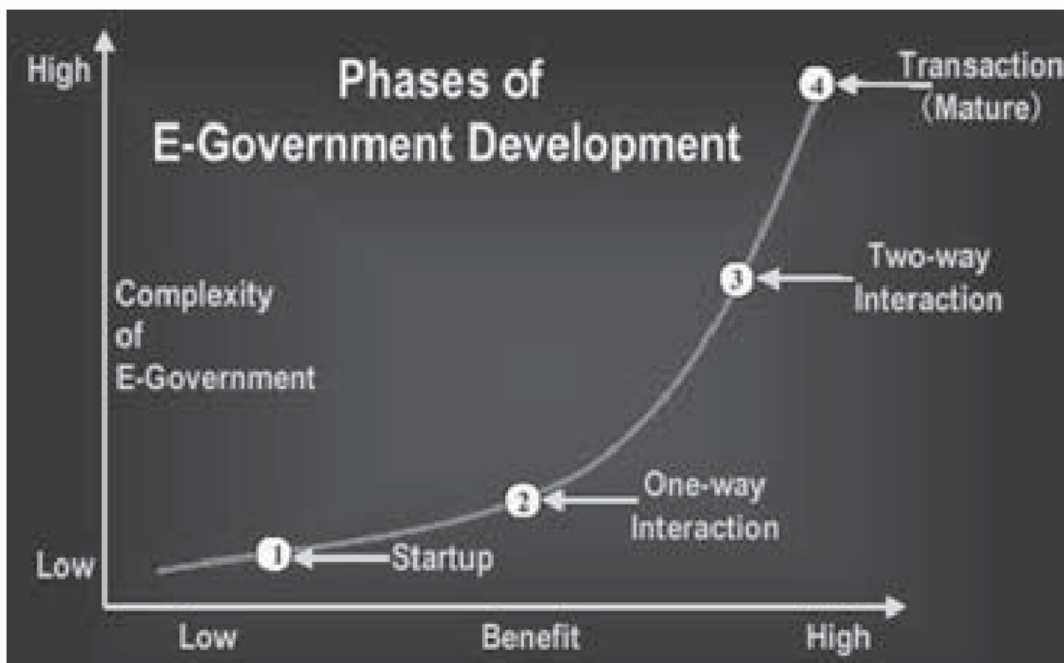
Các mục tiêu thực tế là gì?

Một phương châm trong việc triển khai CPĐT là “Nghĩ nhiều, bắt đầu ít và triển khai nhanh”. Điều đó có nghĩa là những nỗ lực ban đầu phải được tập trung vào các dự án với các ứng dụng chủ chốt và ổn định và có thể quản lý được hơn là những ứng dụng lớn và tốn kém.

Xác định các dịch vụ chính phủ nào sẽ được cung cấp qua CPĐT. Chính phủ cần phải ưu tiên cho các dịch vụ sẽ được cung cấp trực tuyến đầu tiên. Tốt nhất là nên lựa chọn các dịch vụ mà trong một thời gian ngắn có thể tự thu hồi chi phí và tạo ra thặng dư đủ nhiều để tài trợ cho các dự án CPĐT khác. Những dịch vụ cần phải được ưu tiên là những dịch vụ sẽ tăng doanh thu, cải tiến quản lý tài chính và tạo môi trường đầu tư tốt hơn. Các dịch vụ này sẽ được xác định tùy vào khối lượng giao dịch (Tập trung vào các giao dịch phổ biến của chính phủ), các giao dịch liên quan nhiều đến lĩnh vực công và các giao dịch tạo ra doanh thu lớn cho chính phủ. Ví dụ như thanh toán thuế trực tuyến, gia hạn giấy phép, đăng ký kinh doanh và yêu cầu cấp dữ liệu (chứng nhận khai sinh, đăng ký kết hôn).

*Xây dựng các tiêu chí đánh giá để đo độ thành công, thất bại hoặc tiến độ của dự án CPĐT. Việc đánh giá ở đây có vai trò như việc “kiểm tra thực tế” đối với các nhà quản lý và hoạch định chính sách. Nó tạo ra cách thức đánh giá thường xuyên xem các dự án CPĐT có đang tiến triển, duy trì và cung cấp những gì đã hứa ban đầu hay không. Các mốc thời gian cũng được xây dựng để theo dõi tiến độ.*⁴³

Xác định các cơ quan và những người ủng hộ trong chính phủ, những người sẽ giữ vai trò lãnh đạo trong việc đi đầu, phát triển và triển khai các dự án CPĐT. Một nhà lãnh đạo quyết tâm và tận tụy trong hàng ngũ những nhà lãnh đạo cao cấp là đặc biệt quan trọng trong việc bắt đầu và duy trì các dự án CPĐT. Một người từ hàng ngũ lãnh đạo tối cao là cần thiết bởi vì chỉ có người này mới có đủ quyền hành để đưa ra một quyết định hoặc xoá bỏ quyết định đó, nếu cần. Nếu có xung đột trong một dự án CPĐT mà đòi hỏi phải có sự phối hợp giữa các ngành hoặc phối hợp về mặt quyền lực thì chỉ có nhân lãnh đạo ở cấp cao mới có thể xử lý những vấn đề trên. Cuối cùng, nếu có sự chống đối, kháng cự đối với các thay đổi từ CPĐT thì chỉ một người ở hàng ngũ lãnh đạo quản lý cấp cao mới có khả năng thúc đẩy, khuyến khích và nếu cần bắt buộc những cán bộ khác phải điều chỉnh và tự thích ứng với môi trường thay đổi.



(Cung cấp với sự cho phép của Tiên sỹ Hongren Zhou “Viễn cảnh toàn cầu đối với CPĐT”-Ban Kinh tế và các vấn đề xã hội của Liên hợp quốc)

Hình 1. Nguyên lý chung cho việc triển khai CPĐT⁴⁴

Tại sao việc tập trung và thay đổi quản lý lại quan trọng?

Các thành viên tham gia trong giai đoạn lập kế hoạch phát triển ban đầu phải gồm các quan chức để tạo cho họ phương pháp “làm chủ” đối với tiến trình triển khai và sản phẩm. Điều quan trọng là phải tìm kiếm đầu vào cho họ vì họ cảm thấy họ là một phần của cái gì đó lớn hơn chính bản thân mình và điều này sẽ thúc đẩy họ và cung cấp cho họ các công cụ chính trong việc truyền bá các ý tưởng về CPĐT tới các thành viên khác trong bộ máy hành chính.

Phát triển một chiến dịch nhận thức thông tin trong bộ máy công quyền và cộng đồng dân cư. Một phần của lý do kháng cự không muốn thay đổi trong bộ phận công quyền xuất phát từ việc thiếu thông tin hay hiểu biết toàn diện về các vấn đề hoặc những thay đổi có khả năng xảy ra. Ví dụ, kháng cự có thể xảy ra xuất phát từ nỗi sợ rằng việc tự động hoá một số qui trình và giao dịch nhất định của chính phủ có thể dẫn đến việc phải thay đổi công việc hay mất việc, mất các quyền lợi hoặc thu nhập “thêm” từ việc nhận hối lộ hoặc các thức thanh toán không chính thức khác. Nó cũng có thể xuất phát từ việc không thông thạo hoặc ngại phải áp dụng công nghệ mới. Do vậy, điều quan trọng là phải làm cho bộ máy công quyền hiểu dự án mới là gì, như thế nào và tại sao phải triển khai. Chính phủ cần phải nỗ lực giải thích về sự thay đổi, khuyến khích người lao động tham gia qua việc này và cung cấp thông tin đầu vào, xác định kháng cự trong phạm vi cơ quan và tổ chức và xây dựng kế hoạch để khắc phục.

Tạo ra các thước đo được xây dựng trên cơ sở năng lực nhằm phát triển văn hoá học nữa, học mãi trong bộ máy công quyền. Thứ nhất, đào tạo và trang bị lại thiết bị cho bộ máy công quyền nhằm trang bị cho họ về CPĐT là hết sức quan trọng. Thông qua các thước đo dựa trên cơ sở năng lực, bộ máy công quyền có khả năng hiểu tại sao ICT cải cách công việc và năng suất của họ và điều này sẽ diễn ra như thế nào. Điều này sẽ khuyến khích họ học nữa, học mãi. Năng lực ở đây không phải chỉ là khả năng sử dụng ICT trong công việc hàng ngày mà còn trang bị và cho phép bộ máy công quyền xử lý thông tin, đưa ra quyết định, thích ứng với sự thay đổi và phát triển các kỹ năng mới.

Thứ hai, phải xác định các giảng viên giảng dạy về CPĐT vì họ sẽ có trách nhiệm đào tạo những người khác trong bộ máy công quyền. Qua họ, nền văn hoá học tập sẽ được “hé mở”⁴⁵

Thứ ba, các sáng kiến như phát động, khen thưởng, du lịch hoặc tài trợ phải được trao cho những người có tài lãnh đạo và rất giỏi trong môi trường công việc mới. Tương tự như vậy, các quan chức chính phủ cũng phải được đánh giá sử dụng các tiêu chí/chỉ số về mục tiêu chất lượng công việc.

Tại sao vai trò lãnh đạo lại quan trọng đối với thành công của CPĐT?

Lãnh đạo vững chắc về mặt chính trị là một yếu tố quan trọng trong thành công của CPĐT vì nó đảm bảo các cam kết lâu dài về các nguồn tài chính, nhân sự và chuyên gia kỹ thuật trong việc thiết kế, phát triển và triển khai các dự án CPĐT. Lãnh đạo vững chắc cũng có nghĩa là duy trì hỗ trợ cho các dự án ở tất cả các cấp của chính phủ bao gồm cả cộng đồng dân cư và đáp ứng các nhu cầu cũng như sự mong đợi của họ. Nó hoạt động như một chất xúc tác cho sự phối hợp liên chính quyền, sẵn sàng chia sẻ quyền lực và tín dụng, otor chức và xác định thời gian hợp và luôn nhấn mạnh tính khẩn trương, cấp bách trong việc hoàn tất dự án CPĐT.

Khung 21. Thành công của CPĐT trên khắp thế giới

Bộ trưởng Chandrababu Naidu của Andhra Pradesh, Ấn Độ⁴⁶ là nhà vô địch về CPĐT trong vòng 6 năm qua. Mỗi ngày Ông dành ít nhất một tiếng đồng hồ để giải quyết các vấn đề của ICT hay CPĐT. Ông dẫn đầu trong việc xây dựng một tầm nhìn về CPĐT. Ông cũng thúc giục đưa vào và sử dụng máy tính phát triển các ứng dụng CPĐT trong các cơ quan trong khi vẫn đảm bảo có nhiều tỷ đô la tài trợ cho các giữ án ICT trên khắp đất nước.

Năm 1991, *thủ tướng Mahathir Mohamad⁴⁷ phát động tầm nhìn 2020, một kế hoạch đi tắt đón đầu nhằm đưa Malaysia vào kỷ nguyên thông tin, đẩy nhanh tiến độ nhằm biến Malaysia thành “một quốc gia phát triển” và đưa đất nước vào “nền kinh tế trí thức” trong khoảng thời gian hai thập kỷ. Tầm nhìn 2020 đã tăng khả năng cạnh tranh của Malaysia với các nước láng giềng, đặc biệt là Trung Quốc thông qua việc cung cấp hàng hóa và sản phẩm rẻ hơn. Kỷ nguyên thông tin và sự hội tụ về công nghệ đã tạo ra các cơ hội tốt nhất cho việc chuyển đổi kinh tế xã hội. Điều chủ chốt trong việc đạt được mục tiêu trên là sự tư hữu hoá các cơ quan của nhà nước như Telekom Malaysia và mở cửa thị trường cho cạnh tranh, sau đó vào năm 1999 bắt đầu xây dựng hành lang đa phương tiện (MSC). Đây là câu trả lời của Malaysia đối với vấn đề thung lũng Silicon. Văn phòng đặc phái viên điện tử tại Anh⁴⁸ đã được thành lập vào năm 1999 như là một phần của đội Cung Cấp và Cải Cách của Thủ tướng có trụ sở tại văn phòng nội các. Văn phòng đặc phái viên điện tử có trách nhiệm đối với tiến độ triển khai của nước Anh trong việc xây dựng nền kinh tế thông tin, tập trung chủ yếu và thương mại điện tử và chính phủ điện tử. Điểm đáng chú ý nhất là văn phòng đặc phái viên điện tử có trách nhiệm chính trong việc cải thiện việc cung cấp các dịch vụ công và thực hiện các phương án tiết kiệm chi phí trong thời gian dài thông qua việc tập trung các dịch vụ Chính phủ trực tuyến theo hướng phục vụ nhu cầu các khách hàng của mình-công chúng. Văn phòng đặc phái viên điện tử có trách nhiệm đảm bảo rằng tất cả các dịch vụ điện tử vào năm 2005, trong đó các dịch vụ chính sẽ đạt được mức sử dụng cao.*

Văn phòng tiếp tục đảm bảo rằng đất nước, người dân và các nhà doanh nghiệp sẽ được hưởng lợi nhiều nhất từ nền kinh tế tri thức. Công việc của văn phòng là thực hiện mục tiêu của Thủ tướng nhằm phổ cập truy cập Internet cho tất cả mọi người mong muốn sử dụng vào năm 2005 và hỗ trợ chính phủ trong việc phát triển nước Anh thành một nước đứng đầu trên thế giới về kinh doanh điện tử.

Tại sao sự hợp tác nhà nước-tư nhân lại có vai trò quan trọng?

Có rất nhiều lý do cho việc phát triển mối quan hệ đối tác với khu vực tư nhân trong việc triển khai các dự án CPĐT. Thứ nhất, đó là khả năng triển khai các dự án cùng chia sẻ về mặt chi phí với khả năng hoàn vốn cho khu vực tư nhân. Thứ hai, khu vực tư nhân có những kinh nghiệm quý báu mà chính phủ có thể tận dụng nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng, nâng cao năng suất lao động và tính hiệu quả của từng người lao động. Thứ ba là khả năng chuyển giao công nghệ từ khu vực tư nhân sang khu vực nhà nước.

Theo nhóm làm việc về CPĐT tại các nước đang phát triển, trong tài liệu về chính sách của mình có tựa đề “Con đường cho một thế giới đang phát triển”, khu vực tư nhân là một đối tác cực kỳ quan trọng trong các dự án CPĐT đặc biệt là “khả năng tạo các luồng doanh thu từ các dịch vụ của CPĐT hay ở những nơi các dự án CPĐT có thể được nhân rộng cho các cơ quan hoặc chính quyền khác”.

Các nguyên tắc nào xác định mối quan hệ của chính phủ với khu vực tư nhân?

Nhóm làm việc đã xác định 5 nguyên tắc chủ yếu rất quan trọng trong việc xác định mối quan hệ của chính phủ với khu vực tư nhân theo cách mà các bên cùng có lợi.⁴⁹

Khung 22. Quan hệ đối tác nhà nước-tư nhân trong CPĐT: Dự án Seva điện tử tại Hyderabad⁵⁰

Chính phủ bang Andhra Pradesh tại Ấn Độ đã phát triển dự án Seva điện tử (www.esavaonline.com) bao gồm 28 cửa hàng một cửa trên toàn bang, nơi người dân có thể thanh toán thuế và hoá đơn, chứng nhận ngày sinh/mất và xin giấy phép lái xe/hộ chiếu và một loạt các giao dịch khác với chính phủ.

Các trung tâm eSeva thường bao gồm hàng chục quầy giao dịch với các thiết bị máy tính do các nhân viên khai thác, những người có thể hoàn thành trực tuyến bất kỳ một dịch vụ nào trong số 32 dịch vụ chính phủ cung cấp. Qua đó, khách hàng sẽ không phải đến nhiều văn phòng khác nhau để hoàn thành một việc giao dịch giản đơn. Dịch vụ này đã khuyến khích việc sử dụng: Hiện nay có khoảng 600.000 hộ sử dụng dịch vụ này trên tổng số dân số khoảng 6 triệu.

Các trung tâm eSava là kết quả của sự hợp tác giữa chính phủ và các công ty tư nhân. Các công ty này cung cấp phần cứng và phần mềm để thu lệ phí giao dịch, trong khi chính phủ cung cấp nhân viên. Các trung tâm eSava là một dự án thử nghiệm thành công do có sự liên kết này, giúp cho doanh nghiệp vẫn duy trì việc khai thác, trong khi chính quyền bang vẫn đáp ứng được các mục tiêu “minh bạch, tin cậy và tốc độ” cũng như giảm các điểm giao dịch giữa chính phủ và người dân. Việc xuất hiện của các thiết bị đầu cuối vi tính đã ngăn ngừa sự phát triển của nạn nhận hối lộ và làm giảm bớt nạn tham nhũng.

Hoàn vốn đầu tư (ROI). Đối với công ty, điều này có nghĩa là doanh thu. Đối với chính phủ, điều này có nghĩa là các dịch vụ hiệu quả, đáng tin cậy và nhanh chóng (và cũng có thể là cùng chia sẻ doanh thu) và nâng cao tính hợp pháp cũng như sự tin tưởng từ phía người dân. Đối với các công chức, điều này có nghĩa là được đào tạo cũng như được cung cấp các cơ hội về nghề nghiệp và khen thưởng khi áp dụng thành công các quy trình mới, trình tự công việc cũng như trách nhiệm mới. ROI đối với công chức rất quan trọng vì nó sẽ giảm thiểu việc “rò rỉ chất xám” từ các công chức khi họ rời bỏ chính phủ để sang đầu quân cho khu vực tư nhân.

Việc giảm thiểu “rò rỉ chất xám” yêu cầu phải có kế hoạch. Để giảm thiểu việc lật kèo của các công chức chính phủ, điều quan trọng là phải áp dụng các sáng kiến như triển khai áp dụng trả tiền bồi thường hay thù lao cho cán bộ. Chính phủ cũng có thể muốn xem xét bổ sung các điều khoản trong hợp đồng với khu vực tư nhân nhằm ngăn chặn việc họ thuê các nhân viên chính phủ làm việc. Tương tự, các hợp đồng lao động của chính phủ có thể ngăn việc các nhân viên bỏ việc trong một thời gian nhất định sau khi được đi đào tạo.

Tạo các mô hình kinh doanh thực tế cho các dự án CPĐT. Các công ty cần phải bán các dự án CPĐT cho người quản lý của họ vì chính phủ cũng cần phải “bán” những dự án này cho người dân và các công chức chính phủ. Mỗi quan hệ đối tác này có thể được củng cố hơn nếu những người trong chính phủ hiểu được các công ty làm việc như thế nào và người làm việc trong khu vực tư nhân hiểu được các nhu cầu của chính phủ. Một kế hoạch kinh doanh vững chắc, được thiết kế tốt sẽ giúp đỡ họ.

Tìm ra điểm mạnh của từng đối tác. Cả doanh nghiệp và chính phủ cần phải tích cực đóng góp cho mỗi quan hệ đối tác này. Các công ty có thể là nguồn chia sẻ về chi phí, cung cấp chuyên môn về công nghệ và quản lý dự án. Chính phủ cần phải thúc đẩy việc sử dụng CPĐT trong công chúng và nhân viên chính phủ cũng như tạo ra một cơ sở pháp lý. Chính phủ cũng cần phải có các sáng kiến để giúp đỡ các công ty địa phương phát triển và trở thành đối tác quan trọng trong CPĐT.

Phát triển các chính sách về thuê nguồn nhân công bên ngoài (outsourcing). Chính phủ cần phải xây dựng các tham số rõ ràng trong việc làm việc với khu vực tư nhân. Việc thuê nguồn bên ngoài đòi hỏi chính phủ phải sử dụng và phát triển các dạng hợp đồng mới-với các tiêu chí rõ ràng đánh giá về chất lượng. Điều này không chỉ đảm bảo cho việc cung cấp hàng hoá và dịch vụ mà còn đo chất lượng hoạt động của các nhà cung cấp và chất lượng dịch vụ được cung cấp. Quan trọng hơn, các nhân viên trong bộ máy công quyền cần phải được đào tạo về cách thức đàm phán và dự thảo những hợp đồng như vậy.

Các minh chứng thực tế đã công nhận vai trò quan trọng của khu vực tư nhân như một đối tác và một nhân tố không thể thiếu trong nền ICT của một đất nước. Trong một ngành công nghiệp đòi hỏi nhiều vốn như ICT, chính phủ thấy bản thân mình cũng là một đối tác trong khu vực tư nhân. Điều đó cũng đúng đối với CPĐT. Việc để cho khu vực tư nhân được tham gia đầy đủ vào CPĐT sẽ đem lại nhiều lợi thế. Nó có thể giúp bỏ qua các chi phí thiết kế, phát triển, bảo dưỡng cũng như rủi ro đối với công ty thực hiện. Ngoài ra, với việc sử dụng các đối tác ở khu vực tư nhân, chính quyền các bang có thể xây dựng các hệ thống điều hành điện tử với chi phí giảm đi rất nhiều, đặc biệt là đối với các hoạt động khởi động và duy trì hệ thống. Đồng thời, nhiều dịch vụ có thể được cung cấp trên cơ sở thu phí dịch vụ, trong đó khu vực tư nhân được thanh toán bằng doanh thu cước phí. Do vậy, CPĐT có thể là một công cụ để chuyển một số dịch vụ nhất định của chính phủ từ hình thức cung cấp tài chính trên cơ sở thu thuế sang hình thức cung cấp tài chính dựa trên phí sử dụng với việc chỉ có những người thực sự sử dụng dịch vụ mới phải trả tiền.⁵¹

Khoảng cách về công nghệ số ảnh hưởng đến sự thành công của việc triển khai CPĐT như thế nào?

Khoảng cách công nghệ số liên quan đến khoảng cách giữa các cá nhân, hộ gia đình, doanh nghiệp và các khu vực địa lý khác nhau ở các mức kinh tế-xã hội khác nhau bao gồm cả các cơ hội truy cập ICT của họ cũng như việc họ sử dụng Internet cho các hoạt động khác nhau.

Vì chính phủ ngày càng trở nên phụ thuộc vào các thông tin công cộng được cung cấp trên Internet và giao dịch với chính phủ ngày càng tăng do kết quả của việc phát triển sâu rộng của ICT cũng như tính phổ cập của Internet, số lượng người chưa truy cập Internet để tham gia các cuộc thăm dò quần chúng ngày càng giảm. Tuy ICT đang phát triển theo xu hướng dân chủ hoá, nó cũng tạo ra khoảng cách công nghệ số. Kết quả là nó không chỉ làm giảm số lượng những người chưa truy cập ICT hoặc chưa có kỹ năng sử dụng ICT mà còn làm giảm khả năng của công dân trong việc thúc giục chính phủ tham gia vào các cuộc tranh luận công chúng. Thực tế, điều này ảnh hưởng đến các cá nhân hoặc các khu vực trong xã hội mà thường bị gạt ra bên lề như phụ nữ, những người nghèo, các doanh nghiệp nhỏ và những người khuyết tật.

Chính phủ điện tử có thể giúp đỡ xoá bỏ khoảng cách công nghệ số như thế nào?

CPĐT có thể làm cho việc cung cấp các dịch vụ cơ bản của con người trở nên khả thi-những dịch vụ mà quan trọng hơn và được ưu tiên hơn ở các nước đang phát triển hơn là cung cấp truy cập ICT cho các cộng đồng và khu vực không được quan tâm cũng như tham gia vào tiến trình chính trị.

ICT là một công cụ đầy sức mạnh trong việc nâng cao chất lượng và tính hiệu quả của các dịch vụ chính phủ như là y tế và giáo dục, đặc biệt là ở những nơi khan hiếm về nguồn lực và cách xa về mặt địa lý với cộng đồng.

Những nhà hoạch định chính sách cần phải ghi nhớ trong đầu rằng để xoá bỏ khoảng cách về công nghệ số thông qua CPĐT, họ phải gắn CPĐT với người dân. Những biện pháp nhằm phát triển ICT sau này phải được xây dựng trên cơ sở các nhu cầu được giải quyết trong cuộc sống.

Những tiến bộ về mặt công nghệ đã cho thấy sự tăng trưởng nhanh chóng của các thiết bị phi máy tính mà có thể cung cấp truy cập tới Web. Đây là những thiết bị đầu cuối đơn giản, chạy browser và tải các ứng dụng từ web. Chúng rất phù hợp ở những nơi có tải lưu lượng công cộng lớn và những địa điểm dễ dàng truy cập như trường học, hội trường thành phố và thư viện công cộng. Thông tin có thể dễ dàng tải xuống và các dịch vụ có thể dễ dàng cung cấp thông qua các thiết bị đầu cuối này. Nhiều thiết bị đơn giản hơn mà còn phát triển nhanh hơn là các kiosk web được điều khiển bằng cách chạm vào màn hình.⁵²

Khung 23. Xoá bỏ khoảng cách công nghệ số thông qua CPĐT: Các kiosk Internet của các cộng đồng ở khu vực nông thôn⁵³

Dự án Gyandoot tại miền trung Ấn Độ được bắt đầu vào 1/1/2000 với việc lắp đặt mạng Intranet nông thôn, chi phí thấp kết nối 20 kiosk thông tin của làng theo 5 khu vực trong huyện. Sau này, thêm nhiều kiosk mới được xây dựng. Toàn mạng với 31 kiosk phục vụ 311 Panchayat (ủy ban xã), trên 600 xã với dân số khoảng 0,5 triệu (gần 50% dân số toàn huyện)

Phí sử dụng dịch vụ được thu tại các kiosk. Thanh niên địa phương hoạt động như những nhà thầu khoán, điều hành các kiosk thông tin này cùng với việc buôn bán thương mại.

Hiện nay, các kiosk cung cấp các dịch vụ dưới đây:

- Các mức giá của trung tâm đấu giá các sản phẩm nông nghiệp
- Bản copy sổ đất
- Đăng ký dịch vụ trực tuyến
- Bồi thường trực tuyến cho các khiếu nại của dân chúng
- Tổ chức đấu giá tại làng-Tính minh bạch của chính phủ

Các dịch vụ khác được cung cấp tại kiosk bao gồm thông báo hôn nhân trực tuyến, thông tin về các chương trình của chính phủ, diễn đàn cho học sinh đưa ra các câu hỏi, tham vấn chuyên gia và gửi email (miễn phí đối với các thông tin về lao động trẻ em, tảo hôn, sở hữu đất bất hợp pháp ...).

Nhằm nâng cao tính kinh tế của các kiosk, các kiosk được phép bán các con tem toà án của chính phủ và quyền được viết các kiến nghị. Ngoài ra, các chiến dịch nâng cao nhận thức của dân chúng cũng được phát động trong huyện để thúc đẩy

sự phát triển của những kiosk này.

Các mức sản xuất nông nghiệp, sổ đất và các dịch vụ khiếu nại là những đặc điểm thông dụng nhất của các kiosk, chiếm khoảng 95% trong việc sử dụng chúng. Một vài ví dụ có thể nêu rõ lợi ích mà các kiosk này đem lại đối với nông dân:

- Một lời khiếu nại giá 10 Ringit đã đem nước uống cho một khu gồm 39 hộ
- Một con bò được bán đầu giá với giá 3000 rupee.
- 256 động vật nuôi trong nhà đã được tiêm vắc xin trong 1 ngày sau khi nhận được một bức email khẩn
- Truy cập với các mức giá cả trên thị trường làm cho việc giao dịch kinh doanh hiệu quả hơn.
- Trình độ thông thạo máy tính được nâng cao

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Accenture, *Lãnh đạo chính phủ điện tử: Thực hiện tầm nhìn*. Tháng 4 năm 2002. Có thể lấy từ trang web <http://www.accenture.com/xdoc/en/newsroom/epeprresskit/egov/realizing-vision.pdf>

Accenture, *Lãnh đạo chính phủ điện tử: Khoa trương và thực tiễn-Xoá bỏ khoảng cách*. Tháng 4 năm 2002. Có thể lấy từ <http://www.accenture.com/xdoc/en/industires/government/final.pdf>

Atallah,Sami,*Chính phủ điện tử:Những điều cần quan tâm đối các nước Ả Rập* .UNDP:Tháng 4/2001. Có thể lấy từ trang địa chỉ <http://www.surf-as.org/Papers/e-gov-english.PDF>

Bollier,David.*Sự phát triển Chính trị mạng:Internet đang thay đổi chính trị và ngoại giao như thế nào*.Washington,D.C.:The Aspen Institute,2003. Có thể lấy từ trang web <http://yaleglobal.yale.edu/about/pdfs/netpolitik.pdf>

Brin,David. *Xã hội minh bạch:Liệu công nghệ có bắt chúng ta phải lựa chọn giữa sự riêng tư và tự do?*Reading,Massachussets:Perseus Books,1998.

Fraga,Edward. *Các xu hướng trong chính phủ điện tử:Làm thế nào để lập kế hoạch, thiết kế đảm bảo an ninh và đánh giá CPĐT* . Sante Fe, New Mexico:Gartner Consulting,2002. Có thể lấy từ trang web http://www.gmis.org/documents/GMIS_2002_Gartner_LullBeforeStormSantafe.pdf

Hafkin,Nancy and Nancy Taggart. *Giới, công nghệ thông tin và phát triển đất nước:Nghiên cứu phân tích* .Ustichs Văn phòng phát triển phụ nữ, Tháng 6 2001. Có thể lấy từ trang web <http://www.aed.org/publications/gendertechstudy.pdf>

Heeks,Richard.*Xây dựng CPĐT cho phát triển quốc gia: Cơ sở pháp lý cho các hoạt động quốc gia và tài trợ* .Manchester:Viện phát triển chính sách và quản lý, Đại học Manchester,2001. Có thể lấy từ trang web http://www.man.ac.uk/idpm/idpm_dp.htm#ig

Heeks,Richard.*Hiệu chính phủ điện tử để phát triển* .Manchester: Viện phát triển chính sách và quản lý, Đại học Manchester,2001. Có thể lấy từ trang web http://idpm.man.ac.uk/wp/igov/igov_wp11.pdf

Ho,Alfred Tat-kei.“Tái tạo chính quyền địa phương và các sáng kiến CPĐT”

Xem xét lại hành chính công Tháng 7/Tháng 8 2002, Vol.62, No.4:434-444.
Có thể lấy từ trang web
[http://www.public.iastate.edu/~alfredho/ITR/EGovtLocal PARfinal.pdf](http://www.public.iastate.edu/~alfredho/ITR/EGovtLocal_PARfinal.pdf)

InfoDev and trung tâm Dân chủ và Công nghệ. *Sách CPĐT cho các nước đang phát triển*. Washington, D.C.: The World Bank, 2002. Có thể lấy từ trang web <http://www.cdt.org/egov/handbook/2002-11-14egovhandbook.pdf>

Lenihan, Donald G. *Chinh đốn chính phủ: Từ CPĐT đến Dân chủ điện tử*. Ontario: Trung tâm công tác chính phủ, Tháng 4/2002. Có thể lấy từ địa chỉ http://www.crossingboundaries.ca/site/reports/ktapublication_april2002.pdf

Norris, Pippa. *Khoảng cách công nghệ số trên toàn thế giới: Sự nghèo về thông tin, Internet và phát triển*. Đại học Harvard: 2000. Có thể lấy từ địa chỉ <http://www.ksg.harvard.edu/iip/governance/psa2000dig.pdf>

Văn phòng đặc phái viên điện tử. *CPĐT: Khung chiến lược cho các dịch vụ công trong kỷ nguyên thông tin*. London: UK, Văn phòng nội các, 2000. Có thể lấy từ địa chỉ [http://www.e-convoy.gov.uk/oeo/oeo.nsf/sections/ukonline-estrategy/\\$file/default.htm](http://www.e-convoy.gov.uk/oeo/oeo.nsf/sections/ukonline-estrategy/$file/default.htm)

Stiglitz, Joseph, Peter R. Orszag, and Jonathan M. Orszag. *Vai trò của chính phủ trong kỷ nguyên số*. Hiệp hội công nghiệp máy tính và truyền thông (CCIA): Tháng 10/2000. Có thể lấy từ địa chỉ http://www.ccianet.org/digital_age/report.pdf

Nhóm làm việc về chính phủ điện tử trong Thế giới phát triển. *Con đường phát triển triển CPĐT trong một thế giới đang phát triển: 10 câu hỏi các nhà lãnh đạo phải đặt ra cho chính bản thân mình*. Los Angeles: Ủy ban Thái Bình Dương về Chính sách quốc tế, 2002. Có thể lấy từ địa chỉ <http://www.pacificcouncil.org/pdfs/e-gov.paper.f.pdf>

UN-ASP. *Đánh giá chính phủ điện tử: Nhìn từ bối cảnh toàn cầu*. New York: UN, 2002.
Có thể lấy từ địa chỉ <http://www.unpan.org/egovgovernment/Benchmarking%20Egov%202001.pdcaa>

UNESCO and COMNET-IT. *Internet trong xã hội dân chủ. Khảo sát của UNESCO về chính phủ điện tử tại 15 nước*. Paris, 2002. Có thể lấy từ địa chỉ http://portal.unesco.org/ci/ev.php?URL_ID=3039&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201&reload=1044372517

Waller,Paul,Peter Livesey,and Karin Edin.*Chính phủ điện tử trong dịch vụ dân chủ* .ICA:Tháng 6/2001. Có thể lấy từ địa chỉ <http://www.ica-it.org/docs/issue74/issue74-waller.pdf>

Wescott,Clay G.*Chính phủ điện tử tại khu vực Châu Á Thái Bình Dương*.Manila:ADB,2001.

Có thể lấy từ địa chỉ

http://www.adb.org/Documents/Papers/E_Government/egovernment.pdf

CHÚ THÍCH

¹ Có thể lấy từ địa chỉ <http://www.cddc.vt.edu/digitalgov/gov-publications.html>;Internet; truy cập 18/9/002.

² Deloitte and Touche, “Buổi bình minh của chính phủ điện tử: Người dân như một khách hàng.” Có thể lấy từ địa chỉ <http://www.publicnet.co.uk/publicnet/fe000620.htm>;Internet; truy cập 9/1/2003.

³ Rogers W 'O Okot-Uma, “Điều hành điện tử:Tái tạo lại việc điều hành điện tử một cách hiệu quả.”

Ban thư ký khối thịnh vượng chung, London, trang.5; Có thể lấy từ địa chỉ <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/Okot-Uma.pdf>;Internet; truy cập 14/8/2002.

⁴ Tài liệu của ADB về chính phủ: Quản lý phát triển, 1995

⁵ Báo cáo hội nghị bàn tròn về chính phủ điện tử của Singapore, Hội nghị ICT lần thứ 36, Singapore

(Tháng mười năm 2002); Có thể lấy từ địa chỉ www.ica-it.org/conf36/docs/Singapore.pdf;Internet;

truy cập January 3, 2003.

⁶ Dibya Sarkar, “Chính phủ trả lương theo hình thức tự phục vụ,” *FCW.COM* [trang chủ trực tuyến],

31/3/2003; Có thể lấy từ địa chỉ <http://fcw.com/geb/articles/2003/0331/web-miss-03-3103.asp>;Internet;truy cập 4/4/2003.

⁷ *Chương trình toàn cầu về chống tội phạm có tổ chức xuyên quốc gia* [trang chủ trực tuyến]; Có thể lấy từ địa chỉ <http://uncjin.org/CICP/Folder/trans.htm>;Internet;truy cập 3/3/2003.

⁸ *Thời báo vì tính đô thị [Manila]*, Vol. XVIII 20, 3/3/2003, pp.1,5.

⁹ Richard Heeks, <http://www.idpm.man.ac.uk/idpm/>;Internet;truy cập 16/8/2002.

¹⁰ Jeremy Grace, Charles Kenny, and Christine Quiang, with Jui Liuard Taylor Reynolds, “Công nghệ thông tin và phát triển dựa trên băng rộng: Xem xét một phần các chứng cứ,” ((Washington, DC: World Bank DECRA Dự án nghiên cứu, 2001).

¹¹ Nhóm làm việc về chính phủ điện tử tạo thế giới đang phát triển, 8.

¹² Rachel Konrad, “Battling Bush 's Digital Divide,” *C/NET News.com* [trang chủ trực tuyến];

11/2/2002; Có thể lấy từ địa chỉ <http://news.com.com/2100-1023-834645.html>;Internet; truy cập 9/11/2002.

¹³ Bài phát biểu của Dr. Richard Hu, Bộ trưởng tài chính Singapore, CPA Australia, Hội nghị khu vực Asian lần thứ 7, Khách sạn Mandarin (17/8/2001).

¹⁴ Chua Jek Heng, “Mua sắm điện tử và các cổng G2B,” Hội nghị ICA lần thứ 35 (Berlin), Tháng 10/2001; Có thể lấy từ địa chỉ <http://www.ica-it.org/conf35/docs/session2-jc.pdf>;Internet; truy cập 3/9/2002.

¹⁵ Có thể lấy từ địa chỉ <http://www.NBI.doj.gov.ph/news.html>;Internet;truy cập 23/7/2002.

¹⁶ Dr. Hongren Zhou, “Bối cảnh toàn cầu về chính phủ điện tử. Bài trình bày Hội thảo cấp cao và Tư vấn cấp bộ trưởng vùng Caribe lần thứ ba của Liên Hợp Quốc tại Jamaica, 11/12/2001.

¹⁷ Trích từ các ý kiến đóng góp và thảo luận qua email với Thomas Parks, Nhân viên chương trình ICT Hiệp hội Châu Á và người kiểm tra nội dung tài liệu này, 17/9/2002.

¹⁸ World Bank, “OPEN: Dự án chống tham nhũng của Seoul” ((Washington, DC: World Bank,

2000); Có thể lấy từ địa chỉ <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/seoulcs.htm>; Internet;truy cập 17/8/2002. Cũng thấy trong tài liệu của Richard Heeks, “Hiểu về chính phủ điện tử để phát triển ” ((2001)http://www.man.ac.uk/idpm/idpm_dp.htm#ig.

¹⁹ Có thể lấy từ địa chỉ <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov>;Internet;truy cập 20/3/2002.

- ²⁰ Vanessa Palo, “Những người phản đối chiến tranh và cuộc diễu hành ảo”, 28/2/2003. Có thể lấy từ địa chỉ http://archive.salon.com/news/wire/2003/02/28/virtual_march/; Internet; truy cập 27/3/2003.
- ²¹ Có thể lấy từ địa chỉ http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/bhoomi_cs.htm; Internet; truy cập 30/8/2002.
- ²² Alex Perry, “Chuyển lời nhắn,” *Time Magazine*, 4/6/2001 Vol.157 No.22; Có thể lấy từ địa chỉ http://www.time.com/time/interactive/politics/changing_np.html; Internet; truy cập 29/8/2002.
- ²³ Nancy Hafkin and Nancy Taggart, “Giới, công nghệ thông tin và phát triển đất nước: Nghiên cứu phân tích.” Washington, DC: AED/LearnLink, 2001, p.10.
- ²⁴ Ibid, p.11.
- ²⁵ *Privatization.org* [trang chủ trực tuyến]; Có thể lấy từ địa chỉ http://www.privatization.org/Collection/WhatIsPrivatization/Privatization_techniques.html; Internet; truy cập 4/9/2002
- ²⁶ Hội công nghiệp thông tin và phần mềm Thúc đẩy hợp tác chính phủ-tư nhân trong chính phủ điện tử – Không cạnh tranh,,” 2;; Có thể lấy từ địa chỉ <http://www.netcaucus.org/books/egov2001>; truy cập 17/8/2002.
- ²⁷ Có thể lấy từ địa chỉ <http://www.tradeport.org/ts/countries/malaysia/mrr/mark0196.html>; Internet; truy cập 3/4/2003.
- ²⁸ Raymond Hor, “Malaysia bắt đầu triển khai các trung tâm mua sắm điện tử trên toàn quốc [trang chủ trực tuyến], 2/8/2001; Có thể lấy từ địa chỉ http://ecommerce.Internet.com/news/news/article/0,3371,10375_858721,00.html; Internet; truy cập 22/1/2003.
- ²⁹ Ủy ban quốc tế về ICT trong quản lý chính phủ (ICA), Báo cáo tại hội nghị bàn tròn lần thứ 36 tại Singapore, Tháng 10/ 2002; Có thể lấy từ địa chỉ www.ica-it.org/conf36/docs/Singapore.pdf; Internet; truy cập 12/1/2003.
- ³⁰ Văn phòng thương mại chính phủ UK, “An ninh và sự riêng tư,” Có thể lấy từ địa chỉ http://www.ogc.gov.uk/sdtoolkit/reference/deliverylifecycle/stratman/secur_priv.html; Internet; truy cập 2/3/2003.
- ³¹ UN-ASP, Đánh giá chính phủ điện tử: *Bối cảnh toàn cầu* .(New York: UN, 2002), 50-51; Có thể lấy từ địa chỉ <http://www.unpan.org/e-government/Benchmarking%20E-gov%202001.pdf> ; Internet; truy cập 01/7/2002.
- ³² Kuk-Hwan Jeong and John Leslie King, “Cơ sở hạ tầng thông tin quốc gia Hàn Quốc,” CRITO, Đại học California, Irvine (Tháng 1/1996). Có thể lấy từ địa chỉ www.ksg.harvard.edu/iip/GIIconf/jeongpap.html; Internet; truy cập 4/4/2003.
- ³³ Paula Shaki Trimble, “Suy nghĩ về nguồn mở,” *FCW.COM* , [trang chủ trực tuyến] 4/12/2000; Có thể lấy từ địa chỉ <http://www.fcw.com/fcw/articles/2000/1204/pol-nasa-12-04-00.asp>; Internet; truy cập 17/3/2002.
- ³⁴ Báo cáo về ảnh hưởng của virus đối với việc kinh doanh và nền kinh tế toàn cầu, xem: http://cnnfn.cnn.com/2001/08/31/technology/wires/virus_re/
- ³⁵ Trích từ các ý kiến của Dr. Clay Wescott, Ngân hàng phát triển Châu Á, người cùng xem xét nội dung của tài liệu này.
- ³⁶ Thomas Murphy, “Đánh giá các rủi ro của nguồn mở,” *Tech Update* , [trang chủ trực tuyến], 13/9/2002; Có thể lấy từ địa chỉ <http://techupdate.zdnet.com/techupdate/stories/mqain/0,14179,2880274,00.html>; Internet; truy cập 18/1/2003.
- ³⁷ Paul Festa, “Chính phủ thúc đẩy phần mềm nguồn mở,” *C/Net News.com* , [trang chủ trực tuyến], 29/8/2001; Có thể lấy từ địa chỉ <http://news.com.com/2100-1001-272299.html?tag=rn>; Internet; truy cập 3/4/2003.

- ³⁸ Matt Loney, “Chính phủ Anh hỗ trợ nguồn mở,” *C/Net News.com* ,[trang chủ trực tuyến], 23/7/2002; Có thể lấy từ địa chỉ <http://news.com.com/2100-1001-945947.html?tag=mainstry;Internet;truy cập 17/12/2002>.
- ³⁹ Hiệp hội Eurolinux, “Nước Pháp theo hướng chính phủ điện tử mới — Cơ quan chính phủ nhằm triển khai các tiêu chuẩn mở và phát triển phần mềm nguồn mở/miễn phí,” *LWN.NET* [trang chủ trực tuyến], 21/11/2001; Có thể lấy từ địa chỉ <http://old.lwn.net/2001/1129/pr/pr4501.php3;Internet;truy cập 3/4/2003>.
- ⁴⁰ Peter Galli, “Chính phủ Đức chuyển sang Linux,” *eWeek.com* [trang chủ trực tuyến], 3/6/2002; Có thể lấy từ địa chỉ <http://eweek.com/article2/0,3959,4279,000.asp;Internet;truy cập 12/3/2003>.
- ⁴¹ Bob Liu, “Trung Quốc sẽ trở nên hùng mạnh hơn với nguồn mở,” 5/11/2002. Có thể lấy từ địa chỉ http://asia.Internet.com/asia-news/article/0,3916,161_1494881,00.html;Internet;truy cập 2/4/2003.
- ⁴² Đại học Harvard Trung tâm phát triển quốc tế và diễn đàn kinh tế thế giới, *Báo cáo độ sẵn sàng ICT toàn cầu 2001-2002* (Oxford: ấn phẩm đại học Oxford, 2002), 9-14, 26-29. Có thể lấy từ địa chỉ www.cid.harvard.edu/cr/pdf/gitrr2002_ch02.pdf;Internet;truy cập 21/4/2002.
- ⁴³ Nhóm làm việc về chính phủ điện tử trong thế giới đang phát triển, 17.
- ⁴⁴ In lại với sự cho phép của tiến sỹ .Hongren Zhou, 38.
- ⁴⁵ Ibid, 18.
- ⁴⁶ Nhóm làm việc về chính phủ điện tử trong thế giới đang phát triển, 18.
- ⁴⁷ Marina Bidoli, “Nghe theo lãnh đạo,” Công ty tương lai, 29/3/2002; Có thể lấy từ địa chỉ <http://www.futurecompany.co.za/2002/03/29/covstory.htm;Internet;truy cập 20/4/2003>.
- ⁴⁸ Văn phòng đặc phái viên điện tử trực tuyến [trang chủ trực tuyến]; Có thể lấy từ địa chỉ [http://www.e-envoy.gov.uk/oeo/oeo.nsf/sections/about-oeo/\\$file/aboutus.htm;Internet;truy cập 15/1/2002](http://www.e-envoy.gov.uk/oeo/oeo.nsf/sections/about-oeo/$file/aboutus.htm;Internet;truy cập 15/1/2002).
- ⁴⁹ Toàn bộ phần thảo luận là toàn bộ đoạn trích nhằm trả lời câu hỏi “Mối quan hệ với khu vực tư nhân phải như thế nào? Nhóm làm việc về chính phủ điện tử trong thế giới đang phát triển, 22.
- ⁵⁰ “Chính phủ qua máy tính,” *The Economist* , 22/3/2003, 30-31.
- ⁵¹ Lisa Snell và Adrian Moore, “Chính phủ điện tử ” ((Tháng 11/Tháng 12/1999). <http://www.heartland.org/ia/novdec99/privatization.htm> truy cập 21/4/2002.
- ⁵² “Cuộc cách mạng kế tiếp,” *The Economist - Khảo sát của chính phủ và Internet*, 24/6/2000, 16.
- ⁵³ Subhash Bhatnagar và Nitesh Vyas, “Gyandoot-Các Internet Kiosks thuộc về cộng đồng,” World Bank trực tuyến [trang chủ trực tuyến]; Có thể lấy từ địa chỉ <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/gyandootcs.htm;Internet;truy cập 15/4/2002>.

ĐÔI NÉT VỀ TÁC GIẢ

Patricia J. Pascual là Giám đốc Nghiên cứu và Phát triển chính sách số Philippine, một đơn vị hàng đầu trong việc tiến hành nghiên cứu và hỗ trợ về mặt kỹ thuật cho các hiệp hội công nghiệp, các nhóm ủng hộ và chính phủ nhằm thúc đẩy kinh doanh/đầu tư và trợ giúp chính phủ trong việc phát triển và xúc tiến ngành công nghiệp công nghệ thông tin của Philippine. Bà cũng là đồng tác giả của cuốn sách *Chính phủ điện tử ở Philippine: Đánh giá so với các qui trình tốt nhất trên phạm vi toàn cầu* và *Các doanh nghiệp vừa và nhỏ và Thương mại điện tử tại 3 thành phố của Philippine*. Cả hai cuốn sách này đều xuất bản vào tháng 4 năm 2002.

LỜI CẢM ƠN

Tác giả xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới:

Ông Tom Parks, Nhân viên chương trình ICT của Hiệp hội Châu Á; Tiến sỹ Clay Wescott, chuyên gia cao cấp về quản lý hành chính công của Ngân hàng phát triển Châu Á; và Ông Khoong Chan Meng, trưởng ban Quản lý (Ban Tư vấn Chính phủ điện tử) của công ty Atos Origin (Singapore) đã cùng xem xét nội dung của tài liệu này và đưa ra các ý kiến hết sức bổ ích và quan trọng.

Boying Lallana, đã giúp tôi bắt đầu.

Rudy, Joey, Edwin, Zorah và Pat về sự thông minh và kiên nhẫn của họ. Quản lý dự án này cùng với các bạn như những người trong cùng một đội đã giúp cuộc sống của tôi trở nên dễ dàng hơn.

Bi Tinio, đã giúp tôi chạy trốn khi tôi cần điều đó nhất.

Katch, vì sự giúp đỡ quý báu của cô trong việc giúp tôi triển khai các công việc hàng ngày của Digital Philippines.

Joe và Ary Pascual đã dạy tôi những điều tuyệt vời