

Bộ giáo trình những kiến thức cơ bản về công nghệ thông tin và truyền thông cho lãnh đạo trong cơ quan nhà nước

HỌC PHẦN 3
ỨNG DỤNG CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ

Nag Yeon Lee

APCICT **Trung tâm đào tạo phát triển công nghệ thông tin và truyền
thông Châu Á - Thái Bình Dương**

LỜI GIỚI THIỆU

Thế kỷ 21 đã đánh dấu sự tác động lẫn nhau của con người trên toàn cầu. Thế giới đang mở ra cơ hội cho hàng triệu người nhờ công nghệ mới, những thông tin và kiến thức thiết yếu được mở rộng đã cải thiện một cách đáng kể cuộc sống của con người và giúp giảm cảnh nghèo nàn. Điều này chỉ trở thành hiện thực khi có sự liên kết cùng với việc chia sẻ giá trị, cùng cam kết và thống nhất sự phát triển tổng thể và phù hợp.

Trong những năm gần đây, Châu Á Thái Bình Dương được biết đến như khu vực năng động nhất trong lĩnh vực công nghệ thông tin và truyền thông (ICT). Theo báo cáo của Liên minh Viễn thông Thế giới, khu vực này đã có trên 2 tỷ thuê bao điện thoại, trong đó có 1,4 tỷ thuê bao di động. Tính đến năm 2008, chỉ riêng Ấn Độ và Trung Quốc đã chiếm $\frac{1}{4}$ số lượng thuê bao di động trên toàn thế giới. Khu vực Châu Á Thái Bình Dương được cho là chiếm 40% số lượng người sử dụng internet trên thế giới và đồng thời là thị trường băng rộng lớn nhất, với chiếm 39% thị trường toàn cầu.

Cùng với tốc độ phát triển nhanh của công nghệ, nhiều vấn đề được nhắc đến khi khoảng cách số biến mất. Nhưng điều đáng tiếc, khoảng cách số vẫn hiện hữu. Thậm chí 5 năm, sau khi Hội nghị Thế giới về Xã hội thông tin (WSIS) diễn ra ở Geneva vào năm 2003, bất chấp sự phát triển ấn tượng của công nghệ và những cam kết của các nước lớn trong khu vực. Kết quả là truy nhập truyền thông cơ bản vẫn còn xa lạ với nhiều người, đặc biệt là những người nghèo.

Hơn 25 quốc gia trong khu vực gồm những nước đang phát triển, đã có gần 10 người sử dụng internet trên 100 dân, phần lớn tập trung ở các thành phố lớn. Trong khi đó ở một vài nước đã phát triển trong khu vực thì tỉ lệ rất cao với hơn 80 người sử dụng internet trên 100 dân. Sự chênh lệch về mức độ phổ cập băng rộng giữa các nước phát triển và đang phát triển vẫn còn là giữ một khoảng cách lớn.

Để giảm dần khoảng cách số và nhận diện đúng tiềm năng của ICT cho phát triển kinh tế xã hội trong khu vực, những nhà lập pháp ở các nước phát triển cần xây dựng các chính sách ưu tiên và khung điều chỉnh, chỉ định nguồn quỹ, và tạo điều kiện cho xúc tiến đầu tư vào lĩnh vực công nghiệp ICT và nâng cao kỹ năng ICT cho công dân nước họ.

Trong Kế hoạch Hành động của WSIS có chỉ rõ, "... mỗi người sẽ có cơ hội tiếp cận những kỹ năng và kiến thức cần thiết để hiểu, thực hành và đạt được

những lợi ích từ Xã hội Thông tin và Kinh tế Tri thức.”. Trong phần cuối của kế hoạch này đã kêu gọi sự hợp tác quốc tế và khu vực trong những lĩnh vực có tiềm năng, đặc biệt nhấn mạnh vào việc tạo tập một số lượng lớn các chuyên gia ICT.

Để hỗ trợ tốt cho lời kêu gọi từ Kế hoạch hành động của WSIS, APCICT đã xây dựng chương trình giảng dạy đầy đủ về ICT – Học thuật ICT cần thiết cho nhà lãnh đạo trực thuộc cơ quan nhà nước. Chương trình này bao gồm 8 phần có liên kết chặt chẽ với nhau, với mục tiêu truyền đạt những kiến thức và kinh nghiệm cần thiết giúp các nhà lập pháp xây dựng và thi hành sáng kiến ICT hiệu quả hơn.

APCICT là một trong 5 học viện của Ủy ban Kinh tế Xã hội Liên hợp quốc Châu Á Thái Bình Dương. APCICT xúc tiến chương trình phát triển kinh tế xã hội phù hợp và toàn diện ở Châu Á Thái Bình Dương thông qua việc phân tích, chuẩn hóa, khai thác tiềm năng, hợp tác khu vực và chia sẻ kiến thức. Trong quá trình hợp tác với các cơ quan Liên hợp quốc khác, các tổ chức quốc tế, các quốc gia và những tổ chức liên quan, ESCAP, đại diện là APCICT, được giao nhiệm vụ hỗ trợ việc sử dụng, cải tiến và dịch thuật các bài giảng cho các quốc gia khác nhau, phù hợp với các trình độ trung và cao cấp của các nhân viên trong cơ quan nhà nước, với mục đích đưa kỹ năng và kiến thức thu thập được làm gia tăng những lợi ích từ ICT và thiết lập những hành động cụ thể để đạt được mục tiêu phát triển.

Noeleen Heyzer

TL. Tổng Thư ký Liên hợp quốc

Và Giám đốc điều hành của ESCAP

LỜI TỰA

Chặng đường phát triển của bộ giáo trình những kiến thức cơ bản về công nghệ thông tin và truyền thông (CNTT&TT) cho lãnh đạo trong cơ quan nhà nước thực sự là một kinh nghiệm mang tính trí tuệ cao. Bộ giáo trình không chỉ phục vụ cho việc xây dựng các kỹ năng CNTT&TT, mà còn mở đường cho một phương thức mới về xây dựng chương trình giảng dạy - thông qua sự hợp tác của các thành viên và tự chủ về quy trình.

Bộ giáo trình là một chương trình mang tính chiến lược của APCICT, phát triển trên cơ sở kết quả khảo sát đánh giá nhu cầu một cách toàn diện được tiến hành trên 20 nước trong khu vực và sự tham khảo ý kiến của các nhân viên thuộc cơ quan nhà nước, thành viên các cơ quan phát triển quốc tế, các viện hàn lâm và cơ sở giáo dục; những nghiên cứu và phân tích kỹ lưỡng về điểm mạnh và điểm yếu của giáo trình đào tạo; thông tin phản hồi từ những người tham gia xây dựng chuỗi bài giảng của APCICT – tổ chức các buổi hội thảo khu vực và quốc gia liên quan đến nội dung bài giảng và các phương pháp đào tạo khoa học; và sự trao đổi góp ý thẳng thắn của các chuyên gia hàng đầu trong các lĩnh vực ICT phục vụ phát triển. Các hội thảo về giáo trình diễn ra ở các khu vực thu được những lợi ích vô giá từ các hoạt động trao đổi kinh nghiệm và kiến thức giữa những người tham dự đến từ các quốc gia khác nhau. Đó là một quy trình để các tác giả xây dựng nội dung.

Việc xây dựng 8 học phần trong bộ giáo trình đánh dấu một sự khởi đầu quan trọng trong việc nâng cao sự hợp tác ở hiện tại và xây dựng các mối liên hệ mới nhằm phát triển các kỹ năng thiết lập chính sách phát triển CNTT&TT khắp khu vực. APCICT cam kết cung cấp sự hỗ trợ kỹ thuật trong việc giới thiệu bộ giáo trình quốc gia như một mục tiêu chính hướng tới việc đảm bảo rằng bộ giáo trình sẽ được phổ biến tới tất cả những nhà lập pháp. APCICT cũng đang xúc tiến một cách chặt chẽ với một số viện đào tạo trong khu vực và quốc tế, những tổ chức có mối quan hệ mật thiết với cơ quan nhà nước cấp trung ương và địa phương để cải tiến, dịch thuật và truyền đạt các nội dung của Giáo trình tới những quốc gia có nhu cầu. APCICT đang tiếp tục mở rộng hơn nữa về đối tượng tham gia nghiên cứu giáo trình hiện tại và kế hoạch phát triển một giáo trình mới.

Hơn nữa, APCICT đang xúc tiến nhiều kênh để đảm bảo rằng nội dung Giáo trình đến được nhiều người học nhất trong khu vực. Ngoài phương thức học trực tiếp thông qua các tổ chức lớp học ở các khu vực và quốc gia, APCICT cũng tổ chức các lớp học ảo (AVA), phòng học trực tuyến cho phép những học viên

tham gia bài giảng ngay tại chỗ làm việc của họ. AVA đảm bảo rằng tất cả các phần bài giảng và tài liệu đi kèm cũng như bản trình chiếu và bài tập tình huống dễ dàng được truy nhập trực tuyến và tải xuống, sử dụng lại, cải tiến và bản địa hóa, và nó bao gồm nhiều tính năng khác nhau như bài giảng ảo, công cụ quản lý học tập, công cụ phát triển nội dung và chứng chỉ.

Việc xuất bản và giới thiệu 8 học phần của bộ giáo trình thông qua các buổi hội thảo khu vực, tiểu khu vực, quốc gia có sự tận tâm cống hiến, tham gia tích cực của nhiều cá nhân và tổ chức. Tôi muốn nhân cơ hội này để bày tỏ lòng cảm ơn những nỗ lực và kết quả đạt được của nhóm cộng tác và các đối tác từ các Bộ, ngành, học viện, và các tổ chức khu vực và quốc gia đã tham gia hội thảo về bộ giáo trình. Họ không chỉ cung cấp những thông tin đầu vào có giá trị, phục vụ nội dung của bài giảng, mà quan trọng hơn, họ đã trở thành những người ủng hộ việc truyền đạt bộ giáo trình trên đất nước mình, tạo ra kết quả là những thỏa thuận chính thức giữa APCICT và một số viện đối tác của các quốc gia và trong khu vực để cải tiến và phát hành bài giảng giáo trình chính thức cho đất nước họ.

Tôi cũng muốn gửi lời cảm ơn đặc biệt cho những nỗ lực cống hiến của nhiều cá nhân nổi bật, những người đã tạo nên thành quả cho bài giảng này. Họ là Shahid Akhtar Cố Vấn Dự án Giáo trình; Patricia Arinto, Biên tập; Christine, Quản lý xuất bản; toàn bộ tác giả bộ giáo trình; và những nhóm APCICT.

Chúng tôi hy vọng rằng bộ giáo trình sẽ giúp các quốc gia thu hẹp được những hạn chế của nguồn nhân lực CNTT&TT, xóa bỏ những rào cản nhận thức về CNTT&TT, và xúc tiến ứng dụng CNTT&TT trong việc thúc đẩy phát triển kinh tế xã hội và đạt được mục tiêu phát triển thiên nhiên kỷ.

Hyeun – Suk Rhee

Giám đốc UN-APCICT

VỀ CHUỖI HỌC PHẦN

Trong kỷ nguyên thông tin ngày nay, việc truy cập thông tin một cách dễ dàng đang làm thay đổi cách chúng ta sống, làm việc và giải trí. Nền kinh tế số - còn được gọi là kinh tế tri thức, kinh tế mạng hay kinh tế mới, được mô tả như một sự chuyển tiếp từ sản xuất hàng hóa sang tạo lập ý tưởng. Công nghệ thông tin và truyền thông đang đóng một vai trò quan trọng và toàn diện trên mọi mặt của kinh tế xã hội.

Như một kết quả, chính phủ trên khắp thế giới đang quan tâm nhiều hơn tới CNTT&TT trong sự phát triển quốc gia. Đối với các nước, phát triển CNTT&TT không chỉ phát triển về công nghiệp CNTT&TT là một lĩnh vực của nền kinh tế mà còn bao gồm cả việc ứng dụng CNTT&TT trong hoạt động kinh tế, xã hội và chính trị.

Tuy nhiên, giữa những khó khăn mà chính phủ các nước phải đối mặt trong việc thi hành các chính sách CNTT&TT, những nhà lập pháp thường không nắm rõ về mặt công nghệ đang sử dụng cho sự phát triển quốc gia. Cho đến khi không thể điều chỉnh được những điều họ không hiểu, nhiều nhà lập pháp né tránh tạo lập các chính sách về CNTT&TT. Nhưng chỉ quan tâm tới công nghệ mà không tạo lập các chính sách thì cũng là một sai lầm vì những nhà công nghệ thường ít có kiến thức về thi hành những công nghệ họ đang phát triển hoặc sử dụng.

Bộ giáo trình những kiến thức cơ bản về công nghệ thông tin và truyền thông (CNTT&TT) cho lãnh đạo trong cơ quan nhà nước do Trung tâm Đào tạo Phát triển Công nghệ thông tin và Truyền thông Liên hợp quốc và Châu Á Thái Bình Dương (UN-APCICT) xây dựng nhằm phục vụ cho:

1. Các nhà hoạch định chính sách về CNTT&TT cả ở mức độ quốc gia và địa phương;
2. Quan chức chính phủ chịu trách nhiệm về phát triển và thi hành các ứng dụng của CNTT&TT; và
3. Những nhà quản lý trong lĩnh vực công đang tìm kiếm chức danh quản lý dự án về CNTT&TT.

Bộ giáo trình hướng đến những vấn đề liên quan tới CNTT&TT phục vụ phát triển trên cả khía cạnh chính sách và công nghệ. Mục đích cốt yếu của giáo trình CNTT&TT không tập trung vào kỹ thuật mà truyền đạt sự hiểu biết về những điều công nghệ số có khả năng hoặc đang hướng tới, tác động tới như thế nào trong việc hoạch định chính sách. Các chủ đề trong bài giảng được thiết kế

dựa trên phân tích nhu cầu và khảo sát những chương trình đào tạo trên khắp thế giới.

Học phần được cấu tạo theo cách mà người học có thể tự học một cách độc lập hoặc bài giảng cho một khóa học. Học phần vừa mang tính chất riêng lẻ nhưng cũng liên kết với những chủ đề và tình huống thảo luận trong phần khác của chuỗi. Mục tiêu là tạo được sự thống nhất ở tất cả các phần.

Mỗi phần bắt đầu với việc trình bày một chủ đề và kết quả mà người đọc sẽ thu được. Nội dung các phần được chia thành các mục bao gồm bài tập và tình huống để giúp hiểu sâu hơn những nội dung chính. Bài tập có thể được thực hiện bởi từng cá nhân hoặc một nhóm học viên. Biểu đồ và bảng biểu được cung cấp để minh họa những nội dung của buổi thảo luận. Tài liệu tham khảo được liệt kê để cho người đọc có thể tự tìm hiểu sâu hơn về bài giảng.

Việc sử dụng CNTT&TT phục vụ phát triển rất đa dạng, trong một vài tình huống hoặc thí dụ ở bài giảng có thể xuất hiện những mâu thuẫn. Đây là điều đáng tiếc. Đó cũng là sự kích thích và thách thức của quá trình rèn luyện mới và cũng là triển vọng khi tất cả các nước bắt đầu khai tiềm năng của CNTT&TT như công cụ phát triển.

Hỗ trợ chuỗi học phần còn có một phương thức học trực tuyến – Học viện ảo ACICT (AVA – <http://www.unapcict.org/academy>) – với phòng học ảo sẽ chiếu bản trình bày của người dạy dưới dạng video và Power Point của học phần.

Ngoài ra, APCICT đã phát triển một kênh cho phát triển CNTT&TT (e-Co Hub – <http://www.unapcict.org/ecohub>), một địa chỉ trực tuyến dành cho những học viên phát triển CNTT&TT và những nhà lập pháp nâng cao kinh nghiệm học tập. E-Co Hub cho phép truy cập những kiến thức về các chủ đề khác nhau của phát triển CNTT&TT và cung cấp một giao diện chia sẻ kiến thức và kinh nghiệm, và hợp tác trong việc nâng cao CNTT&TT phục vụ phát triển.

HỌC PHẦN 3

Học phần này đưa ra một cái nhìn toàn cảnh về chính phủ điện tử, bao gồm các thành phần chính và khái niệm chung, các quy tắc và các ứng dụng. Phần này sẽ thảo luận lý do hệ thống chính phủ điện tử được xây dựng thông qua việc cung cấp các nghiên cứu chi tiết về hệ thống mẫu và nhận biết về thiết kế mạng

Mục tiêu trong Học phần

Học phần này có mục đích

1. Đưa ra một cái nhìn toàn cảnh về những thành phần chính của chính phủ điện tử,
2. Miêu tả và đưa ra các ví dụ về các loại dịch vụ hành chính trong chính phủ điện tử, và
3. Thảo luận những nhân tố chính làm nên thành công của chính phủ điện tử cũng như các rào cản đối với sự thành công của các dịch vụ chính phủ điện tử

Kết quả thu được

Sau khi hoàn thành Học phần này, người đọc sẽ:

1. Thảo luận các ứng dụng ICT có thể hỗ trợ tăng năng lực hoạt động của chính phủ như thế nào
2. Mô tả các ứng dụng của ICT áp dụng trên mọi phương diện của chính phủ, và
3. Phân tích các yếu tố dẫn đến thành công hoặc thất bại của các ứng dụng đặc biệt của chính phủ điện tử

MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU	2
LỜI TỰA	4
VỀ CHUỖI HỌC PHẦN	6
HỌC PHẦN 3.....	8
Mục tiêu trong Học phần.....	8
Kết quả thu được	8
Danh mục các trường hợp nghiên cứu	10
Danh mục các hộp	10
Danh mục các hình.....	11
Danh mục các bảng	12
Danh mục từ viết tắt.....	13
1. TỔNG QUAN VỀ NHỮNG ỨNG DỤNG ICT	16
1.1 Định nghĩa Chính phủ điện tử.....	16
1.2 Đổi mới dịch vụ cho người dân (G2C), và dịch vụ cho kinh doanh (G2B)	18
1.3 Đổi mới cách thức làm việc của chính phủ (G2G)	19
1.4 Lợi ích của việc triển khai thành công ICT trong chính phủ	21
1.5 Các nhân tố dẫn đến thành công	22
1.6 Nhân tố rủi ro trong việc triển khai chính phủ điện tử	24
1.7 Chính phủ điện tử tương lai	25
2. CÁC HÌNH MẪU, CHIẾN LƯỢC VÀ BẢN ĐỒ HƯỚNG DẪN CHO CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ	27
2.1 Các hình mẫu chính phủ điện tử	27
2.2 Vấn đề quyền ưu tiên trong chính phủ điện tử ở các nước đang phát triển	29
2.3 Kế hoạch Chiến lược chính phủ điện tử.....	33
2.4 Triển khai và đánh giá chính phủ điện tử.....	39
2.5 Ngân sách cho Chính phủ điện tử	42

3. CÁC DẠNG TRÌNH DUYỆT ICT VÀ ỨNG DỤNG	44
3.1 Các trình ứng dụng Chính phủ - Công dân (G2C).....	44
3.2 Chính phủ tới doanh nghiệp (G2B): Đổi mới dịch vụ kinh doanh.....	56
3.3 Chính phủ tới chính phủ (G2G): Đổi mới cách làm việc của chính phủ.....	68
3.4 Cơ sở hạ tầng chính phủ điện tử	83
3.5 Hệ thống quản lý kiến thức.....	89
3.6 Trình ứng dụng Sức khỏe và Dược: Tăng tiện ích các dịch vụ chăm sóc sức khỏe	95
3.7 Trình ứng dụng quản lý bệnh tật: Các dịch vụ quản lý bệnh tật quốc gia hội nhập	101

Danh mục các trường hợp nghiên cứu

1. PFnet	30
2. Trung tâm cộng đồng số tại Bangladesh	31
3. Bản đồ chỉ dẫn chính phủ điện tử của Hàn Quốc	35
4. Bản đồ chỉ dẫn về chính phủ điện tử của Mongolia	37
5. Dự án ở Campuchia	49
6. Giao dịch điện tử ở Andhra Pradesh, Ấn Độ	57
7. Cải cách hải quan ở Philippines	60
8. Thương mại điện tử ở Hàn Quốc	65
9. Thương mại điện tử ở Thái Lan	66
10. Dự án LGU điện tử ở Philippines	74
11. Hệ thống quản lý tri thức điện tử của Hàn Quốc	92
12. Quản lý tri thức về rủi ro thảm họa ở Ấn Độ	93
13. Hệ thống cảnh báo thảm họa Sahana	102

Danh mục các hộp

Hộp 1. Chỉ số Web của LHQ	40
Hộp 2. Nhận định các vấn đề pháp lý liên quan tới thương mại điện tử	62

Danh mục các hình

Hình 1. Các nhân tố dẫn đến thành công trong quá trình triển khai chính phủ điện tử	22
Hình 2. Các hệ thống đối tác chính phủ điện tử	28
Hình 3. Triển khai hệ thống Mexico điện tử quốc gia	29
Hình 4: Kế hoạch hàng năm để triển khai Bản chỉ dẫn chính phủ điện tử của Hàn Quốc	39
Hình 5: Ngân sách truyền thống và đầu tư cho ICT	42
Hình 6. Khung khái niệm về Chính phủ điện tử ở Hàn Quốc	44
Hình 7. Chính phủ điện tử một cửa	45
Hình 8. Sử dụng các dịch vụ G2C ở Hàn Quốc	47
Hình 9. Chính phủ điện tử một cửa sở truy cập cho công dân Hàn Quốc	48
Hình 10. Cổng dịch vụ dự trang thông tin bảo hiểm xã hội của Hàn Quốc dựa trên một cơ sở dữ liệu hội nhập	51
Hình 11. Hệ thống đăng ký cư trú của Hàn Quốc	52
Hình 12. Bản đồ khái niệm Hệ thống quản lý nhà đất của Hàn Quốc	54
Hình 13. Khái niệm cho hệ thống quản lý đăng ký xe cơ giới của Hàn Quốc	55
Hình 14. Hệ thống giao dịch chính phủ đơn cửa	56
Hình 15. Hệ thống hải quan điện tử của Hàn Quốc	59
Hình 16. Động cơ của cải cách quản lý tài chính của chính phủ Hàn Quốc	69
Hình 17. Khái niệm về hệ thống chính quyền địa phương số ở Hàn Quốc	73
Hình 18. Khái niệm về hành chính giáo dục số tầm quốc gia ở Hàn Quốc	78
Hình 19. Hướng tới một hệ thống hội nhập của chính phủ	83
Hình 20. Kiến trúc trung tâm máy tính hội nhập chính phủ	85
Hình 21. Phương pháp tư vấn qua điện thoại dùng hình topho ở các Đảo Thái Bình Dương	99

Danh mục các bảng

Bảng 1: Những thay đổi trong cách làm việc của chính phủ khi có chính phủ điện tử	21
Bảng 2: Các giai đoạn phát triển của chính phủ điện tử tại Hàn Quốc	25
Bảng 3: Các kiểu mẫu chính phủ điện tử dựa theo những tương tác trong những thành phần sử dụng	27
Bảng 4. Bốn bước cốt lõi cho hệ thống chính phủ điện tử	71
Bảng 5. Trao đổi tài liệu điện tử và Tỷ lệ xác thực điện tử giữa các cơ quan chính quyền (tính tới 6/2006)	76
Bảng 6. Giá trị thị trường của học điện tử ở Hàn Quốc	81
Bảng 7. Các dịch vụ chia sẻ chính phủ điện tử được ưu tiên ở Hàn Quốc	88
Bảng 8. So sánh giữa dữ liệu, thông tin và tri thức	91
Bảng 9. Các ví dụ về Chăm sóc sức khỏe điện tử	96

Danh mục từ viết tắt

APCICT	Trung tâm đào tạo công nghệ thông tin và truyền thông Châu Á Thái Bình Dương
APDIP	Chương trình phát triển thông tin Châu Á Thái Bình Dương
ASYCUDA	Hệ thống tự động cho dữ liệu hải quan
AusAID	Cơ quan phát triển quốc tế Úc
B2B	Doanh nghiệp tới Doanh Nghiệp
B2C	Doanh nghiệp tới người dân
B2G	Doanh nghiệp tới Chính phủ
BOC	Cơ quan hải quan, Philippine
BPR	Tái cấu trúc quy trình kinh doanh
CIC	Trung tâm thông tin cộng đồng, Bangladesh
EDI	Trao đổi thông tin điện tử
eRPTS	Hệ thống thuế bất động sản
ESCAP	Ủy ban kinh tế và xã hội Châu Á Thái Bình Dương
FOSS	Phần mềm mã nguồn mở và miễn phí
G2B	Chính phủ tới doanh nghiệp
G2C	Chính phủ tới người dân
G2G	Chính phủ tới chính phủ
GAIS	Hệ thống thông tin hành chính Chính phủ
GOAP	Chính quyền bang Andhra Pradesh
ICT	Công nghệ thông tin và Truyền thông
ICTD	Công nghệ thông tin và truyền thông phục vụ phát triển
IDRC	Trung tâm nghiên cứu phát triển quốc tế

ILC	Trung tâm đào tạo Internet, Bangladesh
INV	Dự án Làng mạng thông tin Hàn Quốc
ISP	Kế hoạch chiến lược thông tin
IT	Công nghệ thông tin
KADO	Cơ quan Hàn quốc về thúc đẩy và cơ hội số
KMS	Hệ thống quản lý tri thức
LAN	Mạng nội bộ
LGU	Đơn vị chính quyền địa phương
MOGAHA	Bộ Nội vụ và Chính phủ Hàn Quốc
MOPAS	Bộ an ninh và quản lý xã hội Hàn Quốc
NCA	Cơ quan tin học hóa quốc gia Hàn Quốc
NCC	Trung tâm máy tính quốc gia Hàn Quốc
NDMS	Hệ thống quản lý thảm họa quốc gia
NGO	Tổ chức phi chính phủ
NIA	Cơ quan thông tin xã hội quốc gia Hàn Quốc
NRI	Học viện nguồn lực quốc gia Ấn độ
NTS	Dịch vụ thuế quốc gia
OECD	Tổ chức hợp tác và phát triển kinh tế
PC	Người quản lý dự án
PFnet	Hệ thống mạng con người đầu tiên
RIC	Trung tâm ICT nông thôn, Bangladesh
RTC	Trung tâm công nghệ thông tin Bangladesh
SME	Doanh nghiệp vừa và nhỏ
TV	Television

UN	Liên hợp quốc
UNCTAD	Hội thảo về thương mại và phát triển Liên Hiệp Quốc
UNDP	Chương trình phát triển Liên Hiệp Quốc
UNOPS	Cơ quan dịch vụ dự án Liên Hiệp quốc
WHO	Tổ chức y tế thế giới

1. TỔNG QUAN VỀ NHỮNG ỨNG DỤNG ICT

1.1 Định nghĩa Chính phủ điện tử

Chính phủ điện tử được định nghĩa rộng rãi là những ứng dụng công nghệ thông tin và viễn thông (ICTs) để tăng cường việc thực thi các chức năng và dịch vụ hành chính truyền thống của chính phủ. Chi tiết hơn, chính phủ điện tử là “việc sử dụng các công nghệ số để giúp cho việc vận hành của chính phủ trở nên khả dụng, hiệu quả và cung cấp dịch vụ hành chính tốt hơn”.¹

Chính phủ điện tử không phải là một ứng dụng đơn lẻ trong ngắn hạn mà là một quá trình phát triển trong dài hạn giúp cho chính phủ tập trung nhiều hơn vào vấn đề cung cấp dịch vụ cho mỗi công dân. Do vậy, việc vẫn thiết là phải thiết lập một biểu đồ chỉ dẫn chính phủ điện tử ở mức độ cao (theo cách từ trên xuống dưới) với một kế hoạch triển khai chi tiết từ cơ sở. Học phần 2 trong chương trình này đã thảo luận về vấn đề tầm nhìn và kế hoạch đặt ra một biểu đồ chỉ dẫn chính phủ điện tử. Học phần này sẽ thảo luận về những triển khai từ cơ sở.

Mục đích của chính phủ điện tử là cung cấp một cách hiệu quả hơn các dịch vụ hành chính cho người dân. Nói chung, càng nhiều dịch vụ cung cấp online thì càng có nhiều người sử dụng các dịch vụ này và chính phủ điện tử càng có ảnh hưởng lớn hơn. Do vậy chính phủ điện tử càng cần có nhiều công dân điện tử và kinh doanh điện tử để duy trì ảnh hưởng của nó tới sự hiệu quả và minh bạch của chính phủ trong nước. Tuy nhiên, đạt được số lượng sử dụng lớn không phải là điều dễ dàng. Có một nghiên cứu của Ngân hàng thế giới về tầm quan trọng của việc truy cập nhiều dịch vụ trực tuyến hơn cho công dân điện tử và kinh doanh điện tử đã chỉ ra rằng:

Rất nhiều quốc gia tiên phong trong việc triển khai các chương trình chính phủ điện tử từ 5 đến 10 năm trước đã sớm nhận ra rằng mức độ tham gia và sử dụng các dịch vụ hành chính điện tử vẫn ở mức thấp bất chấp việc duy trì đầu tư công vào việc cung cấp dịch vụ, việc cung cấp dịch vụ ngày chỉ thành công trong việc đưa các dịch vụ hành chính sẵn có trên mạng.²

¹ Mark Forman, *e-Government: Using IT to transform the effectiveness and efficiency of government* (2005), 4, [http://siteresources.worldbank.org/INTEDEVELOPMENT/Resources/FormanEgov\(6_05\).ppt](http://siteresources.worldbank.org/INTEDEVELOPMENT/Resources/FormanEgov(6_05).ppt).

² World Bank, *e-Government for All – Review of International Experience with Enhancing Public Access, Demand and Participation in e-Government Services: Toward a Digital Inclusion Strategy for Kazakhstan*, ISG e-Government Practice Technical Advisory Note (Draft version 30 June 2006), 11.

Chính phủ điện tử sẽ chỉ thành công nếu có nhu cầu và sự ủng hộ lớn từ phía đa số người dân. Một vài nhu cầu sẽ đến nếu nhận ra những cơ hội được đưa đến từ việc nhanh chóng giải quyết được thủ tục hành chính. Công dân và doanh nghiệp cũng cần phải được khuyến khích sử dụng các dịch vụ hành chính điện tử thông qua việc cung cấp những nội dung số hấp dẫn, thích đáng và dễ sử dụng. Nói riêng, cần phải triển khai những vấn đề sau để giúp tăng nhu cầu và sự ủng hộ đối với chính phủ điện tử:

- Phát triển hạ tầng cơ sở cung cấp dịch vụ chung một cửa - nhiều kênh, bao gồm các trung tâm dịch vụ hành chính “vật lý” và các địa điểm truy nhập công cộng như trung tâm thông tin, trung tâm viễn thông, cổng thông tin web và thông tin di động.
- Triển khai các cách thức nhằm tăng cường sự tin tưởng của công chúng vào ICT – tăng cường vấn đề quản lý và các hoạt động tương tác trong môi trường kỹ thuật số
- Khuyến khích sự phát triển của những nội dung di động và trực tuyến hấp dẫn, thân thiện với người sử dụng, bao gồm cả cái gọi là “những ứng dụng chết người”, và
- Các chương trình ứng dụng có mục đích tăng khả năng truy nhập của các nội dung di động và trực tuyến và ICT.

Thảo luận

1. Chỉ ra một dịch vụ hành chính điện tử có thể đáp ứng nhu cầu cao và hỗ trợ công dân và việc kinh doanh trong quốc gia của bạn. Đưa ra lý do chứng minh tại sao bạn nghĩ dịch vụ đó sẽ trở nên phổ biến
2. Chỉ ra một dịch vụ hành chính điện tử không phổ biến như ví dụ bạn đưa ra ở câu trả lời thứ nhất và liệt kê những cách thức để thúc đẩy công dân và việc kinh doanh sử dụng hoặc tham gia vào những dịch vụ đó.

Bốn mục tiêu sau hoàn toàn có thể đạt được nếu các dự án về chính phủ điện tử được triển khai thành công:

- Dịch vụ hành chính trực tuyến
- Một chính phủ không cần giấy tờ
- Một chính phủ tri thức
- Một chính phủ minh bạch

Để đạt được 4 mục tiêu đó, cần phải xây dựng chính phủ điện tử ở cấp độ bang, nhà nước hoặc địa phương. Có ba nhiệm vụ chính cho từng cấp độ của chính phủ: a) đổi mới dịch vụ cho người dân (G2C); b) đổi mới dịch vụ cho kinh doanh (G2B); và c) đổi mới cách thức làm việc của chính phủ (G2G).

Những vấn đề thảo luận dưới đây về những ứng dụng của ICT dành cho : a) đổi mới dịch vụ cho người dân (G2C); b) dịch vụ cho kinh doanh (G2B); và c) cách thức làm việc của chính phủ (G2G) tại Hàn Quốc thông qua kế hoạch chính phủ điện tử của nước này sẽ là trường hợp minh họa. Hàn Quốc xếp thứ 6 trong danh sách của Liên hiệp quốc về Chỉ số sử dụng chính phủ điện tử, đó là tổng hợp của các yếu tố bao gồm Chỉ số sử dụng web, chỉ số cơ sở hạ tầng viễn thông và chỉ số nguồn vốn nhân lực. Nó tính toán khía cạnh “chính phủ với người dân” (G2C), “chính phủ với chính phủ” (G2G) của chính phủ điện tử. Bản điều tra năm 2008 cũng tính toán thêm cả thành phần “chính phủ với doanh nghiệp” (G2B).

1.2 Đổi mới dịch vụ cho người dân (G2C), và dịch vụ cho kinh doanh (G2B)

Dịch vụ G2C bao gồm việc phổ biến thông tin tới công chúng và các dịch vụ cơ bản dành cho người dân trong khi G2B là bao gồm các dịch vụ giữa chính phủ và cộng đồng doanh nghiệp

Các dịch vụ G2C điện tử hoặc liên quan đến công nghệ ICT tiêu biểu cho hệ thống chia sẻ thông tin rộng lớn của chính phủ và các ứng dụng mới dựa trên Internet là dịch vụ cho phép người dân truy nhập vào hệ thống thông tin và các dịch vụ khác thông qua một cổng thông tin điện tử duy nhất. Những cổng thông tin như thế này có thể cung cấp cho người dân các dịch vụ sau:

- Xử lý và phát hành một loạt các giấy phép và chứng chỉ
- Thông tin luật pháp và hành chính
- Các dịch vụ trả tiền, bao gồm hoàn thuế và các khoản phúc lợi xã hội
- Cơ hội tham gia vào các cơ quan chính phủ thông qua việc yêu cầu và bỏ phiếu điện tử.

Để tạo một cổng hệ thống chia sẻ thông tin cho người dân và xã hội, hệ thống dữ liệu trong vấn đề đăng ký cư trú, bất động sản, phương tiện giao thông, thuế và bảo hiểm cần phải được thống nhất

Cung cấp hệ thống G2B điện tử cần một mẫu theo kiểu dịch vụ một cửa cho kinh doanh thương mại. Các dịch vụ này bao gồm quan hệ hành chính, thông tin công nghiệp, dịch vụ điện tử như mua bán, Nỗ lực và phần thưởng, và các dịch vụ trả

tiền như các loại thuế và chi phí công cộng. Dịch vụ điện tử G2B hiệu quả cần có các ứng dụng ICT sau:

- Hệ thống thủ tục điện tử hợp nhất – VD như hệ thống thủ tục hành chính một cửa bao gồm tất cả các quy trình liên quan đến thủ tục hành chính, như đăng ký, bỏ thầu, hợp đồng và thanh toán đều được thực hiện thông qua Internet
- Một hệ thống hải quan điện tử có thể sắp xếp hợp lý hoá hệ thống quản lý hải quan trong ngành công nghiệp xuất nhập khẩu và hình thành một hành lang chống buôn lậu hiệu quả
- Thương mại điện tử để hỗ trợ việc mua bán hàng hoá và dịch vụ trực tuyến

Những ứng dụng này được thảo luận chi tiết tại Section 2

Tự kiểm tra

Sử dụng các định nghĩa ở trên cũng như hiểu biết riêng của bạn về dịch vụ hành chính, chỉ ra những ví dụ sau đây là của dịch vụ G2C, đâu là dịch vụ G2B

1. Dịch vụ thuế, ví dụ như thuế và hoàn thuế
2. Các dịch vụ mua bán, bao gồm bỏ thầu, nỗ lực và phần thưởng
3. Dịch vụ bảo hiểm xã hội: y tế, trợ cấp, việc làm và bảo hiểm tai nạn.
4. Đăng ký cư trú
5. Đăng ký kinh doanh
6. Quản lý thông tin bất động sản
7. Hệ thống quản lý phương tiện giao thông.

1.3 Đổi mới cách thức làm việc của chính phủ (G2G)

Ứng dụng G2G điện tử có mục đích cải tổ cách thức hoạt động nội bộ của chính phủ nhằm tăng cường hiệu quả. Chi tiết hơn, việc cải tổ cách thức hoạt động thông qua việc sử dụng ICT được hi vọng là sẽ đạt được các mục tiêu sau:

- Những hệ thống báo cáo của chính quyền trung ương và địa phương được kết nối, mang lại sự chính xác.
- Tạo ra việc chia sẻ thông tin giữa các cơ quan chính phủ theo cách thức chia sẻ dữ liệu cơ sở. Điều này sẽ mang lại sự hiệu quả

- Tạo ra việc chia sẻ sáng kiến và nguồn lực giữa các cơ quan chính phủ
- Cộng tác trong việc đưa ra quyết định là khả thi thông qua hội nghị truyền hình

Tài liệu số sử dụng trong các cơ quan chính phủ và tiến đến một chính phủ không cần giấy tờ là sáng kiến chính của G2C. Thay đổi tài liệu sang hình thức tài liệu điện tử được hi vọng là sẽ mang lại một chính quyền đáng tin cậy, an ninh và hiệu quả.

Những ví dụ sau là về dịch vụ G2G tại Hàn Quốc

Hệ thống thông tin tài chính quốc gia hợp nhất: quản lý thời gian thật của các hoạt động tài chính quốc gia bằng cách kết nối 23 hệ thống liên quan đến tài chính đang được vận hành độc lập trong các cơ quan khác nhau của chính phủ.

Hệ thống thông tin chính phủ điện tử địa phương: Thông tin hoá 232 hình thức quản lý địa phương, ví dụ như quản lý dân số và bất động sản, tài chính, thuế tại các thành phố lớn và địa phương.

Hệ thống thông tin giáo dục và học trực tuyến: Một hệ thống thông tin toàn quốc về các trường học, cơ quan giáo dục địa phương và các đơn vị trực thuộc, và Bộ Giáo dục và Phát triển nguồn nhân lực

Trao đổi tài liệu trực tuyến về chính phủ: quá trình vận hành điện tử, bao gồm chuẩn bị, phê chuẩn, đóng góp và bảo quản tất cả các tài liệu liên quan đến chính phủ

Hệ thống G2G yêu cầu phải đáp ứng các vấn đề sau:

- Hình thành quy trình làm việc điện tử
- Quy trình tài liệu điện tử
- Hệ thống quản lý tri thức

Những vấn đề này sẽ được thảo luận chi tiết tại phần 2 và 3

Thảo luận

Chỉ ra những khía cạnh cần phải tăng cường trong quy cách làm việc của cơ quan của bạn. Chỉ ra những ứng dụng của ICTs có thể được sử dụng để tăng năng lực hoạt động của cơ quan đó.

1.4 Lợi ích của việc triển khai thành công ICT trong chính phủ

Bảng 1 sẽ chỉ ra những điều cần làm để có những thay đổi có lợi cho việc hoạt động của chính phủ nếu sử dụng ICT một cách hiệu quả

Bảng 1: Những thay đổi trong cách làm việc của chính phủ khi có chính phủ điện tử

Từ	Đến
Cách thức làm việc của chính phủ dựa trên giấy tờ	Cách thức làm việc dựa trên tài liệu điện tử
Các thủ tục phụ thuộc vào các phòng ban	Các thủ tục phụ thuộc vào dịch vụ
Nhiều đầu mối liên lạc và quá nhiều cuộc gặp riêng (trực tiếp) với các nhân viên chính phủ	Một đầu mối liên lạc và trực tuyến, việc gặp riêng các nhân viên chính phủ là không cần thiết
Việc quản lý thông tin ở mức độ phòng ban, với quá nhiều thủ tục thừa ở nhiều phòng ban khác nhau	Việc quản lý thông tin ở mức độ chính phủ sử dụng những tiêu chuẩn chung và tập trung

Những thay đổi này trong chính phủ đã làm tăng tính hiệu quả, minh bạch và hợp lý do đã giảm được thời gian làm việc và giảm được các thủ tục rườm rà. Thêm vào đó, chính phủ điện tử giúp xây dựng lòng tin giữa chính phủ và người dân do nó làm tăng sự tương tác trực tiếp giữa người dân và nhân viên của chính phủ, và giúp cho thông tin được phổ biến và luôn có sẵn.

Cuối cùng, Giới thiệu ICT có thể giúp cho việc cải tổ trong chính phủ dễ dàng hơn. Nếu việc sử dụng ICT được nhân rộng ở các chính phủ Châu Á, các tổ chức chính phủ tập trung sẽ nhận được những yêu cầu mới và áp lực cạnh tranh mới từ người dân và cộng đồng doanh nghiệp. Nói chung, dự án chính phủ điện tử sẽ tăng cường nhận thức trong người dân và doanh nghiệp rằng chính phủ đang hiện đại hoá và đi lên.

Câu hỏi

Tại quốc gia của bạn, có phải mọi thay đổi trong chính phủ đều do các ứng dụng ICT không? Sáng kiến về chính phủ điện tử được đưa ra có nhận được sự phản ứng tích cực từ người dân không? Hãy minh họa.

1.5 Các nhân tố dẫn đến thành công

Trong quá trình triển khai chính phủ điện tử, các nhân tố dẫn đến thành công có thể được chia thành 5 nhóm chính

Hình 1. Các nhân tố dẫn đến thành công trong quá trình triển khai chính phủ điện tử

(Nguồn: Soh Bong Yu, “e-Government of Korea: How we have been working with it” (KADO presentation), 25,
https://www.kado.or.kr/koil/bbs/board_view.asp?config_code=362&offset=0&board_code=3246)



Tầm nhìn, chủ thể và chiến lược

Một kế hoạch dài hạn với một tầm nhìn và chiến lược rõ ràng là rất cần thiết trong việc triển khai chính phủ điện tử. Một cách tiếp cận tùy mún và cố định sẽ không thực tế. Một cách tiếp cận hiệu quả hơn là phải nhìn xa trông rộng (nhìn từ trên

xuống) nhưng phải bắt đầu từ việc nhỏ và các công việc đơn giản (từ dưới lên) trong quá trình triển khai

Tóm lại, một chính phủ điện tử thành công cần phải có

- Một tầm nhìn xa trông rộng từ người lãnh đạo
- Một sự ủng hộ mạnh mẽ từ người dân
- Một kế hoạch cụ thể

Luật và các quy định

Cần phải đặt một kế hoạch về thời gian và nỗ lực trong việc thay đổi luật pháp để có thể đạt được sự ủng hộ trong việc triển khai. Những bộ luật sau đây cần phải được thay đổi để triển khai thành công chính phủ điện tử:

- Luật về quyền riêng tư và những vấn đề liên qua
- Luật liên quan đến những thay đổi trong kinh doanh và hệ thống thông tin
- Luật liên quan đến hệ thống công nghệ thông tin chính phủ và thiết lập một trung tâm máy tính thống nhất

Kết cấu tổ chức

Những nỗ lực cần phải có trong vấn đề này rất khó tính toán. Việc kết cấu lại tổ chức sẽ chiếm 30-50% nỗ lực. Sự thay đổi trong kết cấu tổ chức sẽ phải được lên kế hoạch tốt và triển khai trong một hệ thống.

Để tạo được thay đổi hiệu quả trong kết cấu, cần phải có:

- Lãnh đạo tốt với cam kết tốt
- Kế hoạch - quản lý IT và quản lý sự thay đổi
- Chuẩn bị ngân sách
- Phối hợp và cộng tác
- Quản lý và thực hiện các biện pháp
- Mối quan hệ đối tác giữa Chính phủ - khu vực tư nhân - người dân

Quá trình kinh doanh

Cách thức kinh doanh hiện tại có thể không nhất thiết là các hiệu quả nhất. Một trong những công cụ để triển khai công việc kinh doanh là Tái cấu trúc quy trình kinh doanh (BPR). BPR là việc cấu trúc lại công việc giữa các cấp cơ quan nhằm tăng cường tính hiệu quả của hệ thống (ví dụ: để giảm thiểu tính không hiệu quả trong công việc)

Công nghệ thông tin

Công nghệ thông tin luôn thay đổi một cách nhanh chóng. Các nhân tố cần phải xem xét khi lựa chọn công nghệ hoặc nhà cung cấp là

- Yêu cầu cấp độ ứng dụng công nghệ
- Hạ tầng mạng
- Liên kết khả năng làm việc
- Chuẩn hóa
- Năng lực về công nghệ và nhân lực

Thảo luận

Nếu quốc gia của bạn có kế hoạch về chính phủ điện tử, hãy so sánh kế hoạch đó với danh sách những yếu tố tạo nên thành công đã được nói đến trong chương này

1.6 Nhân tố rủi ro trong việc triển khai chính phủ điện tử

Có rất nhiều quốc gia đã không đạt được mục tiêu đề ra khi triển khai chính phủ điện tử. Một nghiên cứu đã chỉ ra rằng 35% chương trình về chính phủ điện tử trên toàn thế giới đã thất bại, 50% thất bại một phần và chỉ có 15% được coi là thành công

Các nhân tố dẫn đến thất bại trong triển khai chính phủ điện tử ở các quốc gia đang phát triển bao gồm:³

- Không nhận được sự đồng thuận từ hệ thống hành chính công - vấp phải sự phản đối từ chính phủ
- Kế hoạch và chiến lược không đầy đủ - chính phủ điện tử được coi như là một xu thế thời thượng không có hệ thống
- Thiếu nguồn nhân lực – xây dựng thiếu cơ chế và con người
- Thiếu kế hoạch đầu tư
- Thiếu hệ thống cung cấp công nghệ thông tin
- Hệ thống công nghệ thông tin chưa hoàn chỉnh – chưa chú ý đến công nghệ thông tin và định hướng phát triển liên quan đến công nghệ
- Triển khai quá nhanh mà không kiểm tra và chuẩn bị kỹ

Thách thức lớn nhất là việc nhận thức rằng một giải pháp không phải là phù hợp với mọi trường hợp. Các quốc gia ở khu vực Châu Á -Thái bình dương

³ National Information Society Agency, "Bridging Asia through e-Government" (Asia e-Government Forum 2007, Seoul, Republic of Korea, 20 September 2007).

được coi là khu vực có quá nhiều điểm khác nhau về chính trị, kinh tế, xã hội và cần có những cách tiếp cận khác nhau.

Thảo luận

Đưa ra một sáng kiến hoặc dự án về chính phủ điện tử cho quốc gia của bạn đã rơi vào trường hợp thất bại hoặc thành công một phần. Mô tả dự án đó và giải thích lý do thất bại của nó.

1.7 Chính phủ điện tử tương lai

Những thuận lợi nhanh chóng trong công nghệ đã mang lại rất nhiều lựa chọn trong việc triển khai chính phủ điện tử. Các công nghệ mới có khả năng cung cấp những dịch vụ hành chính tốt hơn cho người dân và doanh nghiệp. Do vậy, các giai đoạn của chính phủ điện tử đã được liệt kê trong Bảng 2

Bảng 2: Các giai đoạn phát triển của chính phủ điện tử tại Hàn Quốc

Vi tính hoá (giai đoạn 1)	Trực tuyến (giai đoạn 2)	Tích hợp (giai đoạn 3)	Rộng khắp/ không giới hạn (giai đoạn 4)
Từ những năm 1980 đến đầu 1990	Từ giữa những năm 1990 đến 2000	Từ 2000 đến 2007	Khoảng năm 2010
Tự động hoá	Mạng	Hội tụ	Bao quát
Dữ liệu đến dữ liệu	Máy tính đến máy tính	Con người đến con người	Chủ thể tới chủ thể
Dịch vụ riêng biệt	Dịch vụ trực tuyến	Dịch vụ một cửa	Dịch vụ không giới hạn/vô hình

Đối với trường hợp của Hàn Quốc, giai đoạn 1 đến 3 kết thúc vào năm 2007. Các công nghệ mới như Mạng thông tin băng thông rộng và công nghệ rộng khắp đã giúp cho sự phát triển vượt bậc (giai đoạn 4). Những phát triển mới này trong lĩnh vực ICT đã được thảo luận rõ trong Học phần 4 (Xu hướng của ICT cho Lãnh đạo chính phủ). Trong hầu hết các trường hợp, các chính phủ phải hoàn thành giai đoạn 3 để có thể cung cấp một dịch vụ một cửa cho người dân. Sau đó, các công nghệ với sẽ được áp dụng nếu cần phát triển hơn.

⁴ The National Computerization Agency (NCA) was renamed the National Information Society Agency (NIA) in October 2006.

2. CÁC HÌNH MẪU, CHIẾN LƯỢC VÀ BẢN ĐỒ HƯỚNG DẪN CHO CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ

2.1 Các hình mẫu chính phủ điện tử

Rất nhiều tổ chức chính phủ đã nắm lấy cuộc cách mạng số và triển khai trên diện rộng các dịch vụ thông tin công cộng và dịch vụ hành chính trực tuyến cho người sử dụng chính phủ điện tử. Các thành phần sử dụng bao gồm:

- Người dân
- Doanh nghiệp
- Nhân viên chính phủ
- Các bộ, ban, ngành, cơ quan chính phủ
- Lãnh đạo các hiệp hội
- Người đứng đầu cộng đồng, các tổ chức phi chính phủ
- Chính trị gia
- Nhà đầu tư nước ngoài
- Những thành phần khác

Câu hỏi

1. Có khả năng một cá nhân lại thuộc nhiều thành phần trong người sử dụng chính phủ điện tử không?
2. Ai hoặc nhóm nào được xếp vào nhóm “thành phần khác”

Ông Fang⁵ đã chỉ ra 8 kiểu mẫu của chính phủ điện tử dựa theo những tương tác trong những thành phần ở trên (xem bảng 3)

Bảng 3: Các kiểu mẫu chính phủ điện tử dựa theo những tương tác trong những thành phần sử dụng

Kiểu chính phủ điện tử	Tương tác giữa những người sử dụng
Chính phủ - người dân (G2C)	Các dịch vụ hành chính và thông tin một cửa của chính phủ cho người dân.

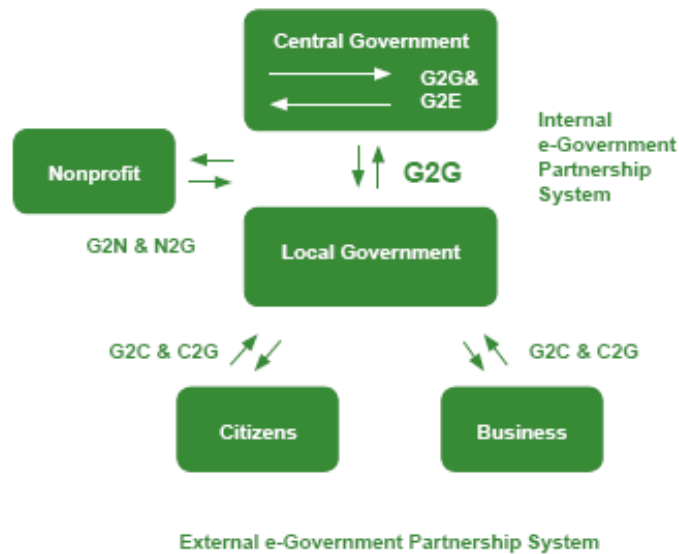
⁵ Zhiyuan Fang, “e-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development,” *International Journal of the Computer, the Internet and Management*, Vol. 10, No. 2 (2002): 1-22, <http://www.journal.au.edu/ijcim/2002/may02/article1.pdf>.

Người dân – chính phủ (C2G)	Cho phép trao đổi thông tin và liên hệ giữa người dân và chính phủ.
Chính phủ - doanh nghiệp (G2B)	Bao gồm các liên lạc điện tử để chính phủ cung cấp cho các doanh nghiệp các thông tin liên lạc họ cần để có thể liên lạc với chính phủ. Một ví dụ là hệ thống thủ tục hành chính điện tử.
Doanh nghiệp – chính phủ (B2G)	Để quảng cáo sản phẩm và dịch vụ tới chính phủ và giúp cho chính phủ hoạt động hiệu quả hơn thông qua việc nâng cao năng lực quản lý quy trình kinh doanh. Một hệ thống thủ tục hành chính là một ứng dụng tạo điều kiện thuận lợi cho tương tác giữa G2B và B2G.
Chính phủ - người lao động (G2E)	Bao gồm các sáng kiến nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho việc quản lý các dịch vụ cho người dân và liên hệ thông tin nội bộ giữa các nhân viên chính phủ. Một ví dụ là hệ thống quản lý nguồn nhân lực.
Chính phủ - chính phủ (G2G)	Cho phép liên lạc trực tuyến và chia sẻ thông tin giữa các cơ quan chính phủ thông qua hệ thống dữ liệu thống nhất.
Chính phủ - tổ chức phi lợi nhuận (G2N)	Chính phủ cung cấp thông tin cho các tổ chức phi chính phủ, các đảng phái chính trị và các tổ chức xã hội.
Tổ chức phi lợi nhuận – chính phủ (N2G)	Cho phép trao đổi thông tin và liên lạc giữa chính phủ và các tổ chức phi lợi nhuận, các đảng phái chính trị và các tổ chức xã hội.

Do vậy, chính phủ điện tử có thể có quan hệ với hai loại đối tác, đối tác nội bộ và đối tác bên ngoài (xem hình 2). Các đối tác nội bộ bao gồm các đối tác trong các cơ quan chính phủ (hành pháp, lập pháp và tư pháp). Các đối tác bên ngoài bao gồm người dân và các doanh nghiệp.

Hình 2. Các hệ thống đối tác chính phủ điện tử

(Nguồn: Zhiyuan Fang, “e-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development,” *International Journal of the Computer*,



2.2 Vấn đề quyền ưu tiên trong chính phủ điện tử ở các nước đang phát triển

Các nghiên cứu và các tài liệu về thực tế tại rất nhiều quốc gia chỉ ra rằng có ba bước cơ bản trong việc phát triển chính phủ điện tử. Đầu tiên là xây dựng hệ thống liên lạc hoặc cơ sở hạ tầng, thứ hai là phát triển nội dung hoặc các ứng dụng và thứ ba là hệ thống hoặc sự thống nhất.

Việc tiếp cận ba bước này đã được rất nhiều quốc gia thực hiện như Bangladesh, Trung Quốc, Nhật bản, Mexico và Hàn Quốc. Trong trường hợp của Mexico (như hình 3), hệ thống liên lạc có nghĩa là đầu tư vào các thiết bị số bằng cách cung cấp cho mọi người các công cụ công nghệ thông tin thông qua Trung tâm cộng đồng kỹ thuật số. Quyền ưu tiên trong việc phát triển nội dung và ứng dụng (bước 2) là đào tạo điện tử, chăm sóc sức khỏe điện tử, nền kinh tế điện tử và chính phủ điện tử. Điều này cũng có nghĩa là trong bước này chính phủ cần phải phát triển các trang web và cổng thông tin điện tử cho các bộ ban ngành. Bước thứ 3 trong một Mexico điện tử là thống nhất và kết nối tất cả các hệ thống và cổng thông tin điện tử để có thể cung cấp dịch vụ hành chính một cửa cho người dân và doanh nghiệp

Hình 3. Triển khai hệ thống Mexico điện tử quốc gia

(Nguồn: e-Mexico Portal, <http://www.e-mexico.gob.mx>)



Tại Fiji và quần đảo Solomon, năm thành phần chính của kế hoạch chính phủ điện tử là: Bản thiết kế chính phủ điện tử, Các ứng dụng chính phủ điện tử, Trung tâm dữ liệu chính phủ, Cơ sở hạ tầng về hệ thống thông tin liên lạc của chính phủ và Trung tâm đào tạo và phát triển ICT. Tám ứng dụng của chính phủ điện tử bao gồm: Đào tạo điện tử cho giáo viên và sinh viên vùng nông thôn, hệ thống học bổng điện tử, hệ thống quản lý nhà tù điện tử, hệ thống dữ liệu về tội phạm, hệ thống phúc lợi xã hội điện tử, hệ thống quản lý tài liệu, thông tin hoá hệ thống hải quan và hệ thống nguồn nhân lực.⁶

Kết nối là một thách thức với các nước đang phát triển, đặc biệt là các quốc đảo. Quần đảo Solomon đã gặp phải những vấn đề này khi ứng dụng sáng kiến Hệ thống mạng đầu tiên cho mọi người (PFnet)

PFnet

Tại một làng hẻo lánh tên là Sasamunga trên quần đảo Choiseul, cách Honiara, đảo chính của quần đảo Solomon, khoảng 1000 dặm, người dân đã liên lạc với họ hàng, bạn bè và các cơ quan chính phủ thông qua thư điện tử từ năm 2001. Điều này là đáng ghi nhận vì làng này còn không có cả đường điện và điện thoại. Năm năm trước đây, cách thức liên lạc duy nhất của quần đảo này tới thế giới bên ngoài là qua thư, và phải mất 3-4 tuần để chuyển thư tới Honiara (thông qua vận

⁶ Anand Chand, "e-Government in the South Pacific Region: Case studies from Fiji and Solomon Islands" (paper presented at the Regional Workshop on Asia-Pacific e-Government Initiatives, Bangkok, Thailand, 24-25 April 2006), <http://www.apdip.net/projects/e-government/capblg/casestudies/Fiji-Chand.pdf>.

chuyển nội bộ). Radio tần số thấp được sử dụng để liên lạc ở những trường hợp khẩn cấp.

Gửi thư điện tử không cần điện là có thể đối với người dân ở Sasamunga thông qua hệ thống PFnet được thiết lập từ năm 2001 từ một dự án của UNDP-UNOPS. Hệ thống này bao gồm 2000 máy tính xách tay sử dụng năng lượng mặt trời. Thư điện tử được đánh vào máy tính và gửi đi thông qua hệ thống sóng ngắn Radio tới một radio nhận lớn hơn nằm ở các quán Internet cafe tại Honiara nơi có người nhận nó và chuyển tiếp nó tới những địa chỉ cần gửi. Việc này được thực hiện vài lần một ngày, điều đó có nghĩa là luôn có liên lạc giữa những người quản lý gửi thư điện tử tại vùng quê này tới những người quản lý thư tại các quán cafe Internet ở Honiara.

Tại mỗi điểm nhận thư điện tử, thư điện tử được “vận chuyển” như sau: Người gửi thư sẽ mang thư viết tay đến bưu điện và đưa cho người quản lý bưu điện, người này sẽ đánh máy thư đó và gửi nó tới quán cafe Internet tại Honiara. Do nhân viên bưu điện nhận thư và có nhiệm vụ đánh máy nó và gửi đến nơi nhận trên danh nghĩa người gửi, nạn mù chữ không phải là sự bắt buộc đối với người sử dụng dịch vụ PF net.

PFnet được tài trợ bởi UNDP cho tới khi nó nhận được sự tài trợ từ AusAID, Nhật bản, Liên Minh Châu Âu, Anh, Cơ quan hỗ trợ chính thức của New Zealand và CHND Trung Hoa. Hiện tại, việc tự duy trì được quản lý bởi Hiệp hội tình nguyện viên phát triển nông thôn, một tổ chức phi chính phủ đặt tại Honiara. Hệ thống này có 14 điểm nhận thư điện tử tại quần đảo Solomon, tức là mỗi đảo có 1 điểm. Mỗi điểm nhận thư được đặt tại 1 căn phòng nhỏ, thường là trong bệnh viện đa khoa của đảo đó, trong trường học hoặc một địa điểm dễ đi lại và cơ quan công an.

Tại Bangladesh, chiến lược thành lập kết nối là Trung tâm cộng đồng số, bao gồm 4 trung tâm: Trung tâm thông tin cộng đồng (CICs), Trung tâm ICT nông thôn (RICs), Trung tâm công nghệ nông thôn (RTCs), và Trung tâm đào tạo Internet (ILCs).⁷

Trung tâm cộng đồng số tại Bangladesh

Trung tâm CICs tại Bangladesh được thành lập năm 2006 bởi Grameen Phone, nhà cung cấp mạng lớn nhất tại Bangladesh. Hiện nay có tới 26 trung tâm CICs

⁷ Ananya Raihan, *Community Access Points or Telecentre Movement in Bangladesh* (UNPAN e-Government in the Asia and Pacific, 2007), http://ipai.pbwiki.com/f/Annex+_A.pdf.

trên toàn quốc. Mỗi trung tâm được trang bị ít nhất một máy tính, một máy in, một máy scan, một webcam và một modem nối mạng Internet sử dụng kết nối EDGE. Các Trung tâm cung cấp các dịch vụ thu phí sau cho người dân: thư điện tử, fax, tin nhắn để liên lạc với gia đình và bạn bè ở ngoài nước. Họ cũng sử dụng Internet để truy nhập vào các dịch vụ hành chính trực tuyến, nghiên cứu trực tuyến và đọc tin tức trực tuyến. Các trung tâm CICs vận hành theo chế độ nhượng quyền thương mại với Grameen Phone. Chỉ với một khoản đầu tư nhỏ ở mức 80.000 BDT, một công ty địa phương đã có thể sở hữu một CIC. Kế hoạch đặt ra là thành lập 60,000 trung tâm như vậy tại Bangladesh.

Trung tâm RICs được thành lập năm 2006 bởi Mạng lưới số hợp lý do KATALYSH tài trợ. Mỗi trung tâm RIC có một máy điện thoại, một máy tính, một máy in, một máy scan, một kết nối Internet và một máy ảnh kỹ thuật số. Mục đích của RIC là cung cấp dịch vụ thông tin cho các công ty vừa, nhỏ và siêu nhỏ tại vùng nông thôn Bangladesh. Nói riêng, các trung tâm RICs là nhằm phổ biến thông tin kinh doanh tới các doanh nghiệp địa phương trên một số lĩnh vực cụ thể như ngành nông nghiệp chăn nuôi gà, cá và trồng trọt khoai tây. Các trung tâm RICs cũng cung cấp thông tin về các mặt của xã hội, sức khỏe, giáo dục và thông tin chính phủ.

Trung tâm RTCs được thành lập ở Rajoir, Madaripur và Sarishabari, Jamalpur năm 2006 bởi Tổ chức thực nghiệm Bangladesh nhằm tăng cường công nghệ cho khu vực nông thôn để phát triển khu vực này. Đặc biệt, công nghệ truyền thống RTCs đã được nâng cấp và các công nghệ mới đã được nâng cao để đáp ứng nhu cầu của khu vực nông thôn. Các công cụ đo chiều cao và trọng lượng và các dụng cụ đo đặc khác là luôn có sẵn để sử dụng và cho người dân thuê dùng. Các dụng cụ đo đặc này bao gồm dụng cụ đo độ ẩm, đo ánh sáng, đo độ pH, đo độ mặn của nước, đo axit, máy xay gia vị, lò vi sóng, máy tách kem trong sữa, nhiệt kế, đo khoáng chất, máy trộn và máy đóng gói. Các dụng cụ có sẵn bao gồm máy tính với kết nối Internet dành cho nông dân, doanh nghiệp và các khách hàng truy nhập để lấy thông tin. Trung Tâm RTCs còn cung cấp thông tin về việc làm cho giới trẻ địa phương thất nghiệp, những công nhân thiếu việc làm.

Trung tâm ILCs được thành lập năm 2005, là một chương trình của Hệ thống hỗ trợ trường học trực tuyến quốc tế. Hiện tại có 27 Trung tâm ILCs trong các trường học trên khắp Bangladesh. Mỗi trung tâm được trang bị 5 đến 10 máy tính, một máy scan, một máy ảnh kỹ thuật số và đường kết nối Internet. Trung Tâm ILCs còn đào tạo kỹ năng máy tính cho giáo viên và học sinh trong trường học, đồng

thời hợp tác đào tạo dự án và giáo dục. Học phí cho thành viên được thu để tăng ngân sách cho quay vòng đào tạo.

Nguồn: Adapted from Ananya Raihan, Community Access Points or Telecentre Movement in Bangladesh (UNPAN e-Government in the Asia and Pacific, 2007), http://ipai.pbwiki.com/f/Annex+_A.pdf.

Câu hỏi

Chiến lược nào cho thiết lập kết nối với chính phủ điện tử tại khu vực nông thôn mà nước bạn đang áp dụng? Nếu không có chiến lược nào, hãy đưa ra chiến lược của bạn và giải thích tại sao

2.3 Kế hoạch Chiến lược chính phủ điện tử

Một chiến lược rõ ràng là cần thiết để có thể triển khai chính phủ điện tử hiệu quả. Một kế hoạch cụ thể sẽ cung cấp một bản đồ chỉ dẫn cho một tổ chức thay đổi từ trạng thái hiện tại tới tranh thái tốt hơn như mong muốn trong trung hạn và dài hạn

Quá trình thiết lập kế hoạch bao gồm 5 bước⁸ được nói đến sau đây. Ví dụ sử dụng trong phần này là Bản đồ chỉ dẫn về chính phủ điện tử tại Hàn Quốc.

Bước 1: Phân tích môi trường hiện tại

Một phân tích SWOT sẽ được sử dụng để nhận biết nhân tố bên trong và bên ngoài nào là thích hợp và không thích hợp để đạt được mục tiêu của chính phủ điện tử. SWOT là từ viết tắt của Sức mạnh, sự yếu kém, cơ hội và thách thức.

Bước 2: Nói rõ ràng về bản tuyên bố mục tiêu xa

Một bản tuyên bố về mục tiêu xa là bản tuyên bố nói rõ ràng về những điều mà một tổ chức muốn. Nó là bản định hướng cho tương lai và phục vụ cho các thành viên trong tổ chức đó tiến tới đạt được mục tiêu của nó trong tương lai

Ví dụ: Bản tuyên bố của Hàn Quốc về chính phủ điện tử là trở thành “chính phủ điện tử mở tốt nhất thế giới” vì:

- Tăng mức dịch vụ hành chính công lên 85%

⁸ Adegboyega Ojo, Elsa Estevez, Bernd Friedrich and Tomasz Janowski, “Strategic Planning for Electronic Governance” (presented at the 7th UNeGov.net School on Foundations of Electronic Governance, Cheonan, Republic of Korea, 9-11 October 2007), <http://www.unegov.net/03-Events/26-S-Cheonan/public/Học phần-2.pdf>.

- Hoạt động đề lọt vào Top 10 các nước hỗ trợ cạnh tranh kinh doanh tốt nhất thế giới
- Giảm việc gặp mặt trong việc đăng ký dịch vụ của người dân xuống chỉ còn 3 lần 1 năm, và
- Tăng cường tỷ lệ sử dụng các chương trình chính phủ điện tử lên 60%

Một bản tuyên bố về mục tiêu xa sẽ phải rõ ràng. Và trong khi tuyên bố về các ý tưởng mới, nó cũng phải luôn có được các mục tiêu khả thi. Thêm vào đó, nó cũng phải tương đương với giá trị và văn hoá của tổ chức.

Bước 3: Đưa khả năng trở thành mục tiêu thành công

Thành công là mục tiêu đạt được trong dài hạn (3 đến 5 năm) dựa trên hiện tại

Ví dụ, mục tiêu quốc gia của Hàn Quốc đạt được sẽ là:

- Xây dựng một sự dân chủ với người dân
- Xây dựng một xã hội với sự phát triển xã hội công bằng
- Đóng góp vào tiến trình hoà bình và thịnh vượng của khu vực Đông Bắc Á
- Đạt được mục tiêu GDP bình quân đầu người ở mức 20.000USD (mục tiêu này đã đạt được vào năm 2007)

Mục tiêu của chính phủ điện tử của Hàn Quốc đạt được là:

- Đổi mới cách thức làm việc của chính phủ
- Đổi mới dịch vụ hành chính cho người dân
- Đổi mới cách quản lý nguồn tài nguyên thông tin
- Cải cách hệ thống pháp luật

Bước 4: Xác định chiến lược để hướng tới mục tiêu để đạt được phân tích SWOT và đạt được các thành công đã đặt ra

Chiến lược có thể bao gồm các nhiệm vụ và cách thức quản lý cụ thể nhằm đạt được các mục tiêu cụ thể đặt ra trong bản đồ chỉ dẫn chính phủ điện tử. Ví dụ một chiến lược là việc xây dựng kế hoạch toàn diện chỉ ra cách thức làm thế nào để chính phủ đạt được các mục tiêu đề ra. Việc triển khai chiến lược là quá trình đưa các chiến lược và chính sách vào thực tiễn thông qua việc phát triển các chương trình, ngân sách và thủ tục.

Bước 5: Công thức cụ thể và các mục tiêu có thể đo đạc được trong chiến lược

Mục tiêu là kết quả cuối cùng của một kế hoạch. Các mục tiêu phải cụ thể và có thể đo đạc được vào một thời điểm cụ thể. Đối lập với mục tiêu, mục đích là một tuyên bố có kết thúc mở dành cho những mục tiêu không cần tính toán và không

xác định thời gian kết thúc. Một ví dụ về mục tiêu là: Ít nhất 95% các doanh nghiệp sẽ sử dụng hệ thống G2B cho tới năm 2009.

Một khi đã hoàn thành, kết quả của kế hoạch sẽ là một kế hoạch cụ thể hoặc một bản đồ chỉ dẫn cần sự liên kết tới mọi người và kiểm tra để chắc chắn rằng nó vẫn thích hợp. Bản đồ chỉ dẫn chính phủ điện tử của Hàn Quốc là một ví dụ.

Bản đồ chỉ dẫn chính phủ điện tử của Hàn Quốc

Chính phủ Hàn quốc đã đưa ra một bản đồ chi tiết về chính phủ điện tử sau một quá trình nghiên cứu kế hoạch và nó bao gồm phân tích SWOT, kế hoạch chiến lược thông tin (ISP) và BPR. Quy trình này đã được giám sát bởi Tiểu ban của Hội đồng của Tổng thống về vấn đề Củng cố và Phân quyền (Hoặc Hội đồng cải cách chính phủ)

Bản đồ này mà kế hoạch năm năm, trong giai đoạn từ 2003-2007. Nó có cụ thể 4 lĩnh vực, 10 điểm chương trình và 31 nhiệm vụ hoặc dự án như sau:

Bản đồ chỉ dẫn và chương trình chính phủ điện tử của Hàn Quốc

4 lĩnh vực đổi mới	10 điểm chương trình	31 Dự án chính
1. Đổi mới cách thức làm việc của chính phủ	1. Thiết lập quy trình hoạt động điện tử	1. Quy trình tài liệu điện tử 2. Củng cố hệ thống thông tin tài chính cho trung ương và địa phương 3. Chính phủ điện tử địa phương 4. Hệ thống kế toán điện tử 5. Quốc hội điện tử 6. Dịch vụ hành pháp thống nhất 7. Củng cố hệ thống quản lý công chức 8. Hệ thống ngoại giao điện tử 9. Hệ thống thời gian thực cho quản lý chính sách quốc gia

	2. Giải thích hệ thống quản lý và chia sẻ thông tin	10. Giải thích hệ thống quản lý chia sẻ thông tin
	3. Dịch vụ định hướng về tái cấu trúc quy trình kinh doanh	11. Phát triển hình mẫu tham khảo về doanh nghiệp nhà nước
2. Đổi mới dịch vụ hành chính cho người dân	4. Tăng cường dịch vụ cho người dân	12. Tăng cường dịch vụ hành chính trực tuyến cho người dân 13. Thống nhất hệ thống quản lý thiên tai quốc gia 14. củng cố hệ thống quản lý thông tin kiến trúc 15. củng cố hệ thống thu thuế trực tuyến 16. Thống nhất dịch vụ phúc lợi xã hội quốc gia 17. củng cố hệ thống thông tin thực phẩm và thuốc men 18. củng cố dịch vụ thông tin việc làm 19. Hệ thống thử nghiệm quản lý trực tuyến
	5. Tăng cường dịch vụ hỗ trợ cho doanh nghiệp	20. Dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp một cửa (G4B) 21. củng cố dịch vụ thông tin hậu cần trong nước 22. Dịch vụ thương mại điện tử 23. Dịch vụ hỗ trợ toàn diện người nước ngoài 24. Giải pháp ủng hộ xuất khẩu

		chính phủ điện tử
	6. Tăng cường sự tham gia trực tuyến của người dân	25. Giải thích sự tham gia trực tuyến của người dân
3. Đổi mới quản lý nguồn thông tin	7. Củng cố và chuẩn hoá nguồn thông tin	26. Hệ thống quản lý nguồn thông tin chính phủ trên diện rộng 27. Tăng cường mạng lưới liên lạc chính phủ điện tử 28. Thiết lập khiến trúc công nghệ thông tin rộng khắp về chính phủ
	8. Tăng cường hệ thống an ninh thông tin	29. Thiết lập Hệ thống an ninh thông tin
	9. Tăng cường khả năng sử dụng công nghệ thông tin của công chức và tổ chức	30. Kết cấu lại hệ thống công nghệ thông tin với công chức và tổ chức
4. Cải tổ hệ thống luật pháp	10. Cải tổ hệ thống pháp luật chính phủ điện tử	31. Cải tổ hệ thống quy tắc và luật pháp của chính phủ điện tử

Nguồn: National Computerization Agency, 2004 *Broadband IT Korea: Informatization White Paper*, 20,
http://www.nia.or.kr/special_content/eng/.

Bản đồ chỉ dẫn của Mongolia về triển khai chính phủ điện tử

Bản đồ chỉ dẫn về chính phủ điện tử của Mongolia
Năm 2005, Cơ quan ICT (ICTA) của Mongolia đã phát động Chương trình quốc gia điện tử Mongolia và Kế hoạch chính phủ điện tử của Mongolia Chương trình quốc gia Quốc gia Mongolia có mục đích tăng cường mức sống của người dân thông qua xây dựng một môi trường kinh tế mới, tăng sức cạnh tranh của đất nước và thúc đẩy phát triển bền vững. Chương trình này gồm 16

mục tiêu và kế hoạch hành động được triển khai thông qua các dự án như “PC cho mọi người”. “Hiểu biết về IT cho mọi người dân”

Là một phần của dự án PC cho mọi người, các tổ chức chính phủ, tổ chức phi chính phủ và các công ty tư nhân đã hợp tác để thành lập Tổ chức cung cấp dịch vụ Internet cho người dân và Hiệp hội các công ty cung cấp máy tính Mongolia. Những tổ chức này đã giúp giảm chi phí cho máy tính truy nhập mạng

Thêm vào đó, luật pháp đã và đang được sửa đổi, như được chỉ ra trong Chương trình Quốc gia điện tử Mongolia, để tạo ra một môi trường luật pháp thuận lợi hơn cho ICTD. Nó không chỉ là những bộ luật liên quan đến ICT đang được sửa đổi mà còn là những bộ luật mới liên quan đến ICTD. Ví dụ Luật Giáo dục có các điều luật về phát triển các chương trình giảng dạy ICT cho Học sinh phổ thông và các chuyên gia ICT

Kế hoạch phát triển chính phủ điện tử của Mongolia đã được phát triển theo một cuộc điều tra về nhu cầu và tình hình cụ thể về ICT của Mongolia, đặc biệt là trong các tổ chức chính phủ. Kế hoạch này sẽ được hoàn thiện thông qua các chiến lược và kế hoạch hành động, bao gồm các hoạt động cụ thể trong khoảng thời gian cụ thể. Mục tiêu là xây dựng một quốc gia mạnh và cạnh tranh tốt thông qua việc xây dựng một chính phủ lấy người dân làm trung tâm, minh bạch và tri thức với việc sử dụng ICT.

22 dự án trong kế hoạch này tập trung chủ yếu vào việc số hóa các thông tin và thủ tục hành chính, mở rộng việc truy nhập vào các nguồn thông tin được lựa chọn và cung cấp các dịch vụ hành chính trực tuyến. Một dự án là Cổng thông tin điện tử mở đã mở ra một nơi cho người dân và doanh nghiệp bàn luận trực tuyến về các chính sách, bộ luật, quy tắc và tăng cường nhận thức với các tổ chức chính phủ. Một dự án khác là trang web của Cơ quan thuế Mongolia với việc cung cấp tất cả các mẫu và tài liệu liên quan đến thuế.

Nguồn: ICTA, *Information and communications technology development in Mongolia – 2006: White paper*

(Ulaanbaatar: ICTA, 2006), <http://www.itconsulting.mn/publications/WP%20of%20Mongolia%20final.pdf>.

Lkhagvasuren Ariunaa, *Mongolia: Mobilizing communities for participation in e-government initiatives for the poor and marginalized* (Bangkok: UNDP-APDIP, 2005),

<http://www.apdip.net/projects/e-government/capblg/casestudies/Mongolia-Ariunaa.pdf>.

Lkhagvasuren Ariunaa and Batchuluun Batpurev, “.mn Mongolia,” in *Digital Review of Asia Pacific 2007/2008*

(New Delhi: Sage, IDRC, Orbicom, 2007), http://www.idrc.ca/en/ev-127135-201-1-DO_TOPIC.html.

Odgerel Ulziikhutag, *Mongolia: e-Government Key Challenges to Enhance Citizen Participation* (Bangkok: UNDPAPDIP, 2005), <http://www.apdip.net/projects/e-government/capblg/casestudies/Mongolia-Ulziikhutag.pdf>.

Thảo luận

1. Chính phủ nước bạn có một bản đồ chỉ dẫn về chính phủ điện tử hoặc một kế hoạch ICT nào không? Tìm và chỉ ra quá trình đưa ra bản đồ chỉ dẫn này. Chỉ ra điểm giống và khác nhau với các ví dụ nêu ở trên
2. Nếu chính phủ nước bạn chưa có một bản đồ chỉ dẫn về chính phủ điện tử hoặc một kế hoạch ICT nào, hãy đưa ra một bản tóm tắt của bạn về các bước đi trong kế hoạch chiến lược mà bạn nghĩ là đang là thách thức đối với chính phủ của bạn và giải thích. Ngoài ra, hãy chỉ ra các chủ thể liên quan đến kế hoạch này trong bản đồ chỉ dẫn về chính phủ điện tử tại quốc gia của bạn.

2.4 Triển khai và đánh giá chính phủ điện tử

Việc triển khai thành công Chính phủ điện tử phụ thuộc vào việc triển khai từng nhiệm vụ và dự án trong Bản đồ chỉ dẫn về chính phủ điện tử.

Với trường hợp của Hàn Quốc, Bộ Nội vụ và Chính phủ Hàn Quốc (MOGAHA)⁹ đã đưa ra chỉ dẫn cho dự án và tuyên bố chỉ dẫn này sẽ trở thành luật (Số 142 ngày 30 tháng 3 năm 2004). MOGAHA cũng chỉ định cơ quan máy tính hoá quốc gia (NCA)¹⁰ quản lý dự án này. Hai dự án lớn cùng triển khai chính phủ điện tử bao gồm Dự án hỗ trợ chính phủ điện tử và Dự án xây dựng hệ thống quản lý dữ liệu. Dự án hỗ trợ chính phủ điện tử, ưu tiên thực hiện nhiệm vụ trong bản đồ chỉ dẫn, đã có sự hợp tác của rất nhiều bộ ngành chính phủ, dự án chính sách mới hoặc dự án thông tin hoá khu vực nông thôn với số tiền cụ thể trong ngân sách và chỉ dẫn thực hiện cụ thể mỗi năm.

Dự án bản đồ chỉ dẫn chính phủ điện tử của Hàn Quốc được thực hiện như trong hình 4:

Hình 4: Kế hoạch hàng năm để triển khai Bản chỉ dẫn chính phủ điện tử của Hàn Quốc

(Nguồn: NIA, ed., 2006 *Annual Report for e-Government* (Seoul: MOGAHA, 2006), 11,

http://www.nia.or.kr/open_content/common/fileList/fileList.jsp?tn=PU_0000100&id=54651)

⁹ During the government reorganization implemented in February 2008, MOGAHA was renamed the Ministry of Public Administration and Security (MOPAS).

¹⁰ The NCA was renamed the National Information Society Agency (NIA) in October 2006.

2003	2004	2005	2006	2007
Chuẩn bị cơ sở hạ tầng	Xây dựng cơ sở hạ tầng	Hệ thống phát triển	Củng cố đổi mới	Giá trị đổi mới
Nhiệm vụ quan trọng chính Chuẩn bị kế hoạch chi tiết Chuẩn bị cơ sở hạ tầng	BPR/ISP Xây dựng cơ sở hạ tầng chung Cải tổ hệ thống luật pháp	Xây dựng hệ thống Thúc đẩy quá trình triển khai Thúc đẩy dịch vụ	Củng cố hệ thống Đổi mới quá trình Đổi mới dịch vụ	Củng cố dịch vụ Đổi mới chính phủ Kết quả

Từ năm 2004 đến tháng 6 năm 2006 đã chi khoảng 516 triệu USD cho 137 nhiệm vụ thúc đẩy chính phủ điện tử, bao gồm 105 dự án hỗ trợ chính phủ điện tử

Hàn Quốc đứng thứ 6 trong bản điều tra của Liên Hiệp quốc năm 2008 về Chính phủ điện tử¹¹, với tổng điểm ở mức 0.8317. Bản Điều tra của LHQ bao gồm 3 lĩnh vực a) Chỉ số về web, b) Chỉ số cơ sở hạ tầng viễn thông và c) Chỉ số nguồn lực con người¹². Chỉ số về Web tính toán số lượng người truy nhập vào các trang web của các cơ quan chính phủ, cung cấp cho các nước thành viên LHQ một xếp hạng về khả năng cung cấp các dịch vụ trực tuyến của chính phủ cho người dân. Chỉ số về Web của Hàn Quốc trong bản điều tra của LHQ là 0.8227

Hộp 1. Chỉ số Web của LHQ

Giai đoạn 1: Điểm nổi bật

Sự hiện diện trực tuyến của một chính phủ là bao gồm rất nhiều trang web chính thức. Những trang web này liên kết với các bộ ngành về giáo dục, y tế, phúc lợi xã hội, lao động và tài chính có thể có hoặc không tồn tại. Đa số thông tin đều không cập nhật và không có nhiều tương tác với người dân

Giai đoạn 2: Tăng cường

Chính phủ cung cấp nhiều thông tin hơn về chính sách công và quản lý nhà

¹¹ NIA, ed., *2006 Annual Report for e-Government* (Seoul: MOGAHA, 2006), 11, http://www.nia.or.kr/open_content/common/fileList/fileList.jsp?tn=PU_0000100&id=54651.

¹² United Nations, 2008, *United Nations e-Government Survey 2008: From e-Government to Connected Governance* (New York: United Nations, 2008), <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN028607.pdf>.

nước. Có nhiều liên kết đến các tài liệu lưu trữ (như tài liệu, biểu mẫu, báo cáo, luật và quy định, báo chí) để cho người dân dễ dàng sử dụng

Bảng 3: Tương tác

Chính phủ đưa ra các dịch vụ trực tuyến, như các biểu mẫu có thể download được dùng cho trả thuế và các đơn từ đăng ký. Thêm vào đó, cổng thông tin hoặc trang web tương tác đang được khởi động thiết kế để đưa ra các dịch vụ giúp tương tác giữa chính phủ và người dân diễn ra thuận lợi hơn.

Giai đoạn 4: Thực hiện

Chính phủ bắt đầu tự thay đổi bằng cách đưa ra 2 cách thức tương tác giữa chính phủ và người dân. Nó bao gồm các lựa chọn như trả thuế, xin chứng minh thư, xin giấy khai sinh và hộ chiếu, xin cấp lại bằng lái, và các tương tác G2C, và cho phép người dân truy cập các dịch vụ này 24/7. Tất cả đều được thực hiện trực tuyến.

Giai đoạn 5: Liên kết

Chính phủ tự thay đổi bằng cách biến thành một chủ thể kết nối đáp ứng mọi nhu cầu của người dân thông qua một văn phòng. Đây là một mức độ cao nhất của chính phủ điện tử. Nó được miêu tả là:

1. Kết nối theo chiều ngang (giữa các cơ quan nhà nước)
2. Kết nối theo chiều dọc (giữa chính quyền trung ương và địa phương)
3. Kết nối cơ sở hạ tầng (Sự tương thích)
4. Kết nối giữa chính phủ và người dân
5. Kết nối giữa các chủ thể (chính phủ, khu vực tư nhân, các viện nghiên cứu, các tổ chức phi chính phủ và xã hội dân sự)

Thêm vào đó, tham gia trực tuyến và lời hứa với người dân đều được thực hiện bởi chính phủ thông qua quy trình ra quyết định.

Nguồn: Abridged from United Nations, *United Nations e-Government Survey 2008: From e-Government to Connected*

Governance (New York: United Nations, 2008), <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN028607.pdf>.

Chỉ số cơ sở hạ tầng viễn thông tính toán khả năng đáp ứng của hạ tầng về dịch vụ chính phủ điện tử, bao gồm chỉ số sử dụng điện thoại đối với cả điện thoại di động và cố định, số máy tính cá nhân, số người sử dụng Internet và truy cập băng thông rộng. Chỉ số cơ sở hạ tầng viễn thông của Hàn Quốc năm 2008 là 0.6886

Chỉ số nguồn lực con người bao gồm tỷ lệ biết đọc biết viết, số lượng tỷ lệ giáo dục tiểu học, trung học. Chỉ số nguồn lực con người của Hàn quốc ở mức rất cao 0.9841

2.5 Ngân sách cho Chính phủ điện tử

Như trong hình 5, Ngân sách cho ICT được tính toán khác hẳn đối với ngân sách truyền thống. Thông thường, ngân sách ICT được coi là một khoản đầu tư dài hạn hơn những khoản phí tổn ngắn hạn khác. Chi phí cho triển khai ICT được sử dụng bằng rất nhiều hình thức. Một trong những hình thức đó là hợp tác nhà nước – tư nhân (sẽ được nói rõ trong Học phần 8)

Hình 5: Ngân sách truyền thống và đầu tư cho ICT

Ngân sách truyền thống	Đầu tư cho ICT
Chi phí hàng năm	Chi phí trong nhiều năm
Chương trình của Hoàn thành chương trình	Chương trình xuyên biên giới
Chi phí/Lợi nhuận tài chính	Chi phí/Lợi nhuận tài chính hoặc phi tài chính
Mức độ nỗ lực đối với dòng chảy công việc hiện tại	Thay đổi trong dòng chảy công việc
Hiệu quả liên tục	Hiệu quả cơ cấu
Quản lý	Đổi mới

Giải pháp hiệu quả
- Phân loại theo khoản đầu tư - Phân chia theo các văn phòng hợp tác chính phủ điện tử - Hợp tác nhà nước - người dân

- Tài trợ cho đổi mới
- Đánh giá chi phí và lợi nhuận

Tại Hàn Quốc, ngân sách cho thông tin hoá năm 2006 là 3.4 tỷ USD, khoảng 917 triệu (26.7%) là dành cho triển khai Chính phủ điện tử, 9.5 triệu (2.8%) là cho thu hẹp khoảng cách về thiết bị số. Ngân sách này được phân bổ theo các lĩnh vực ưu tiên để đạt được hiệu quả lớn nhất, như giảm tài liệu in và tiết kiệm chi phí quản lý.¹³

Từ năm 2005, Ngân sách Chính phủ điện tử của Hàn Quốc đã chuyển từ quỹ thúc đẩy ICT sang một tài khoản chung khác, và ngân sách cho mỗi dự án Bản đồ chỉ dẫn được thực hiện bởi NCA (sau đó đổi tên là NIA) sau khi hợp tác với MOGANA (sau khi đổi tên thành MOPAS) và được hội đồng cân nhắc kỹ.

Thảo luận

Nếu chính phủ nước bạn có một kế hoạch hoặc bản đồ chỉ dẫn chính phủ điện tử, hãy

1. Chỉ ra đâu là kế hoạch triển khai và phân tích điểm mạnh và điểm yếu của nó
2. Chỉ ra đâu là ngân sách cho triển khai kế hoạch hoặc bản đồ chỉ dẫn chính phủ điện tử, Ngân sách này được phân bổ như thế nào và nguồn tài trợ từ đâu. Bạn có nghĩ kế hoạch giải ngân này là hợp lý và đưa ra lý do.

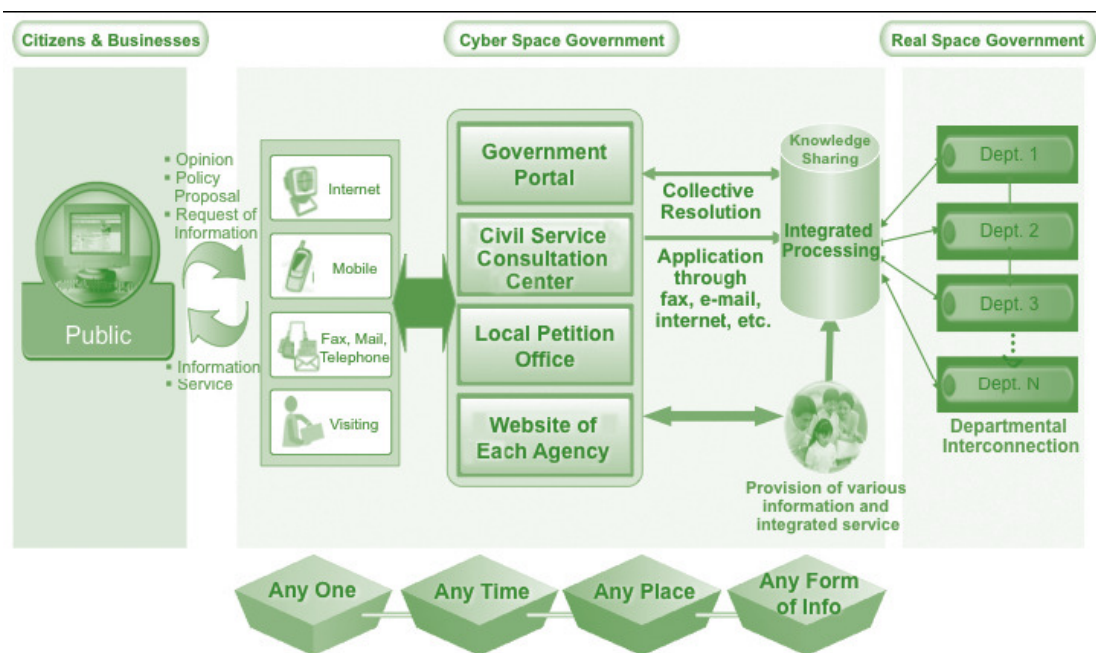
¹³ NIA, ed., *2006 Annual Report for e-Government* (Seoul: MOGAHA, 2006), 10, http://www.nia.or.kr/open_content/common/fileList/fileList.jsp?tn=PU_0000100&id=54651.

3. CÁC DẠNG TRÌNH DUYỆT ICT VÀ ỨNG DỤNG

Như đã đề cập ở phần trước, ba khu vực của trình ứng dụng ITC – đổi mới các dịch vụ công (G2C), đổi mới các dịch vụ kinh doanh (G2B) và đổi mới cách làm việc của Chính phủ (G2G) — sẽ được trình bày cụ thể. Phần lớn các ví dụ được lấy từ kinh nghiệm Chính phủ điện tử của Hàn Quốc. Bảng 6 thể hiện khung khái niệm về Chính phủ điện tử của Hàn Quốc. Nó thể hiện truy cập kênh đa chiều tới một cửa sổ đơn nhất, các dạng các dịch vụ hội nhập được cung cấp, và kết nối phân ban cấp cuối cùng và hội nhập dữ liệu.

Hình 6. Khung khái niệm về Chính phủ điện tử ở Hàn Quốc¹⁴

(Nguồn: Soh Bong Yu, “Chính phủ điện tử của Hàn Quốc: Chúng ta đã làm việc với nó như thế nào” (KADO trình bày), 5, https://www.kado.or.kr/koil/bbs/board_view.asp?config_code=362&offset=0&board_code=3246)



3.1 Các trình ứng dụng Chính phủ - Công dân (G2C)

Dịch vụ công dân trực tuyến (cổng G2C)

Sự thiếu hiệu quả của bộ máy Chính phủ đã được truy nguyên tới tận từng cơ sở dữ liệu quốc gia, ví dụ như: cơ sở dữ liệu về cư trú, chủ đất, xe cơ giới và thuế. Có các cơ sở dữ liệu tách biệt có nghĩa là các công dân phải khai báo thừa, phải

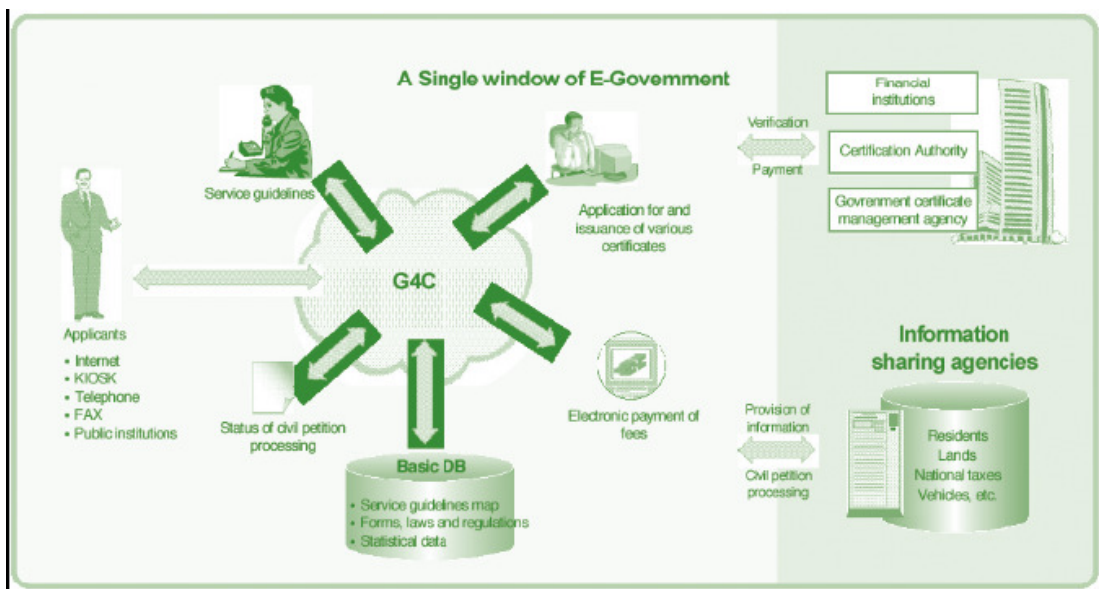
¹⁴ Since the new Korean government took office on 25 February 2008 the Government organization has been restructured. The Ministry of Information and Communication has been merged with the Ministry of Public Administration and Security (MOPAS) and the Ministry of Government Administration and Home Affairs (MOGAHA) has been renamed the Ministry of Public Administration and Security (MOPAS, <http://www.mopas.go.kr>). The National Computerization Agency (NCA) was renamed the National Information Society Agency (NIA, <http://www.nia.or.kr>) in October 2006. Both KADO and NIA are under MOPAS.

qua rất nhiều thủ tục giấy khác nhau và phải đi lại nhiều lần tới các cơ quan hành chính. Để nâng cao hiệu quả hành chính, một hệ thống kết nối các cơ sở dữ liệu chủ chốt và một cổng Chính phủ chính thức cho các dịch vụ công đã được phát triển ở Hàn Quốc.

Cổng G2C là một cửa sổ đơn mà thông qua đó các công dân và doanh nghiệp có thể truy cập rất nhiều dịch vụ của Chính phủ sử dụng các kênh đa chiều (xem Bảng 7)

Hình 7. Chính phủ điện tử một cửa

(Nguồn: National Computerization Agency, *e-Government in Korea* (2002), 39, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN023903.pdf>)



Trong hệ thống này, Chính phủ cung cấp rất nhiều dịch vụ khác nhau, bao gồm nhiều loại chứng chỉ ban hành, tư vấn, quy trình đơn dân sự, thanh toán điện tử và phổ biến các thông tin Chính phủ. Một kênh tiếp cận đa chiều là cần thiết để đảm bảo sự tham gia tối đa của công dân và doanh nghiệp vào Chính phủ điện tử vì mỗi nhóm khác nhau sẽ tiếp cận các kênh đó ở mức độ khác nhau. Ví dụ, dân cư nông thôn thường ít tiếp cận các kênh điện tử (như: internet, thư điện tử, điện thoại di động, truyền hình kỹ thuật số) hơn so với dân cư thành thị.¹⁵

Sự khác biệt của các kênh cung cấp một chặng có thể được sử dụng để tăng truy cập vào các dịch vụ Chính phủ điện tử như:

¹⁵ For more information about various types of multi-channel one-stop single access to government services, refer to: World Bank, *e-Government for All – Review of International Experience with Enhancing Public Access, Demand and Participation in e-Government Services: Toward a Digital Inclusion Strategy for Kazakhstan*, ISG e-Government Practice Technical Advisory Note (Draft version 30 June 2006).

- Trung tâm dịch vụ công một chặng, nơi cung cấp dịch vụ một cổng được thực thi bởi một vài cơ quan kết hợp với nhau cho khách hàng chọn lựa hoặc có thể chỉ đáp ứng tương tác mặt đối mặt. Các ví dụ về các trung tâm công như vậy có thể thấy ở Australia, Brazil, Canada, Đức, Ấn Độ, Kazakhstan, Bồ Đào Nha, Nam Phi và Liên hiệp Anh.
- Các trung tâm điện thoại - Các điểm truy cập công cộng miễn phí hoặc được hỗ trợ truy cập các dịch vụ Chính phủ điện tử (qua mạng di động, các thư viện, trường học, các trung tâm cộng đồng.....).
- Các trung tâm điện thoại – Dịch vụ giao hàng qua điện thoại được các trung tâm điện thoại của Chính phủ cung cấp, thường có nguồn cung cấp là các chủ thầu tư nhân. Ví dụ như ở Canada, Italia và Mỹ.
- Các cổng Web – Dịch vụ giao hàng qua các cổng Web tự động thân thiện của Chính phủ. Ví dụ như ở Canada, Hàn Quốc, Singapore, Anh và Mỹ.
- Chính phủ-M – Dịch vụ giao hàng qua điện thoại di động bằng tin nhắn SMS và được thiết kế đặc biệt cho các cổng Chính phủ - M. Ví dụ như ở Ấn Độ, Philippin và Anh.
- Chính phủ - T – Tivi kỹ thuật số tương tác mặt đất – dịch vụ giao hàng điện tử qua các kênh/cổng truyền hình đặc biệt của Chính phủ, với cả phát sóng và theo yêu cầu. Ví dụ như ở Trung Quốc, Italia, Hàn Quốc, Anh và Mỹ.¹⁶

Trong trường hợp của Hàn Quốc, phong trào hướng tới chính phủ lấy dân làm trọng tâm, kênh đa chiều và một cửa được khởi đầu bởi việc xây dựng trang chủ chính thức của Chính phủ Hàn Quốc và Trung tâm dịch vụ hỗ trợ tại nhà năm 1997 để cung cấp một cách hệ thống cho công chúng các thông tin hành chính và dịch vụ các biểu mẫu. Tới năm 1999, 20 loại dịch vụ công đã được cung cấp thông qua Trung tâm dịch vụ hỗ trợ tại nhà. Năm 2000, Trung tâm hòa nhập với một hệ thống quản lý hành chính tại nhà, nhờ vậy các công dân có thể gửi các yêu cầu từ máy tính cá nhân của họ và sau đó nhận được các tài liệu qua thư tín.

Dự án G2C được triển khai năm 2000 để cho phép các công dân truy cập thông tin và sử dụng các dịch vụ trực tuyến một cửa bất cứ khi nào và bất cứ ở đâu. ISP để củng cố các dịch vụ công dân trực tuyến được thực hiện năm 2003 để tạo nền tảng cho các hệ thống G2C chuẩn. Hiện nay các công dân Hàn Quốc có

¹⁶ Ibid.

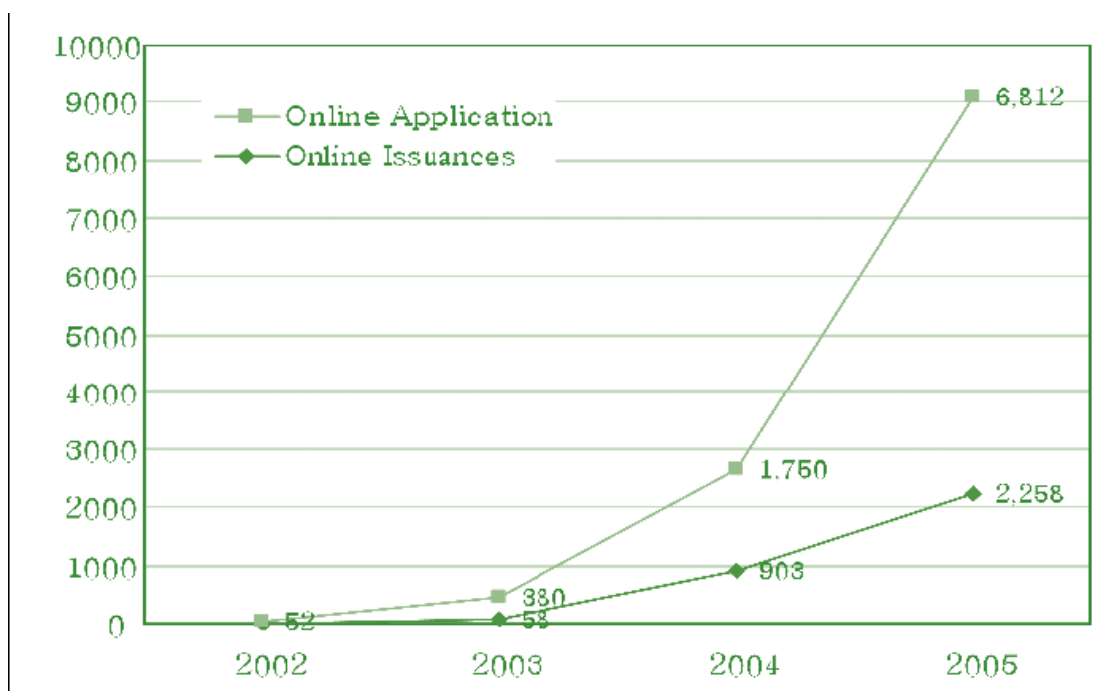
thể nộp, truy cập và thu thập các tài liệu chứng nhận qua các dịch vụ hành chính công trực tuyến G2C bất cứ khi nào và bất cứ ở đâu, mà không cần tới thăm các cơ quan chính phủ. Tính tới tháng 6/2006, số lượng các dịch vụ cung cấp đã tăng lên trông mắt, khoảng 5,000 loại hướng dẫn cho dịch vụ công, 630 loại loại đơn dân sự và 30 loại cấp chứng nhận trực tuyến. Hơn thế nữa, những nỗ lực tăng cường tận dụng dịch vụ cho công cộng và các liên kết với các trang tư nhân như NAVER¹⁷ và các trang khác đã dẫn tới tăng đáng kể việc sử dụng dịch vụ: từ chưa tới 1,000 lượt truy cập mỗi ngày năm 2002 khi dịch vụ khởi đầu, lên tới 45,000 lượt truy cập mỗi ngày tính tới tháng 6/2006 (xem Bảng 8).

Một nền tảng vững chắc cho Chính phủ điện tử tiên tiến ở Hàn Quốc được thành lập cùng với việc xây dựng hệ thống dịch vụ internet công và liên kết 5 cơ sở dữ liệu quốc gia, bao gồm, cư trú, đất, xe cơ giới, thuế và bảo hiểm. Hệ thống dịch vụ công mới đã nâng cấp chất lượng sống và sự hiệu quả của hành chính bằng việc cung cấp các dịch vụ đòi hỏi ít giấy tờ hơn và các cá nhân ít phải tới các cơ quan hành chính hơn. Nếu mức trung bình 30% tổng dịch vụ công được truy cập trực tuyến trong vòng 5 năm, dự kiến sẽ tiết kiệm được 1,8 nghìn tỷ Won (khoảng 1,8 tỷ đô la Mỹ) một khi hệ thống hoàn toàn hoàn chỉnh.

Hình 8. Sử dụng các dịch vụ G2C ở Hàn Quốc

(Nguồn: NIA, ed., 2006 *Báo cáo hàng năm Chính phủ điện tử* (Seoul: MOGAHA, 2006), 22, http://www.nia.or.kr/open_content/common/fileList/fileList.jsp?tn=PU_0000100&id=54651)

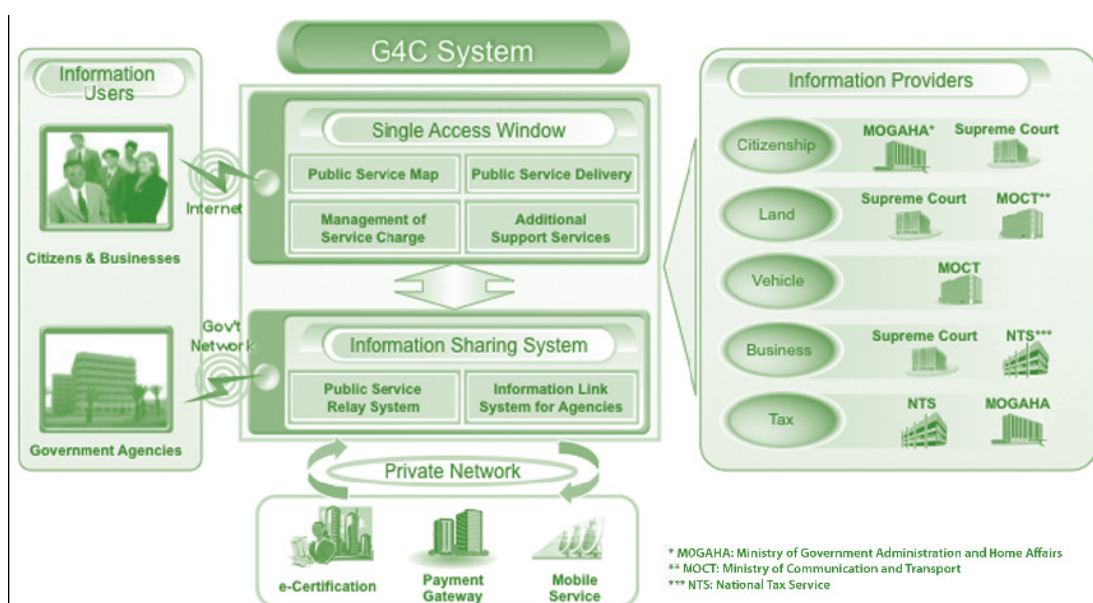
¹⁷ NAVER (<http://www.naver.com>), operated by NHN corporation, is a popular Internet portal site in the Republic of Korea.



Bảng 9 thể hiện cách hoạt động của hệ thống G2C. Hệ thống có thể được chia làm 3 phần: 1) điểm tiếp xúc đơn nơi các công dân truy cập thông tin và dịch vụ Chính phủ ở bất cứ đâu và bất cứ khi nào qua Internet; 2) hệ thống chia sẻ thông tin được thiết kế cho phép từng bộ chia sẻ thông tin; và 3) cơ sở hạ tầng, như chứng thư điện tử, cổng thanh toán và dịch vụ di động.

Hình 9. Chính phủ điện tử một cửa sổ truy cập cho công dân Hàn Quốc

(Nguồn: Soh Bong Yu, “Chính phủ điện tử của Hàn Quốc: Chúng ta đã làm việc với nó như thế nào” (KADO trình bày), 19, https://www.kado.or.kr/koil/bbs/board_view.asp?config_code=362&offset=0&board_code=3246)



Ở Campuchia, một hệ thống hội nhập thông tin cho các dịch vụ của Chính phủ đã

được thiết lập.

Hệ thống thông tin hành chính Chính phủ (GAIS)

Dự án ở Campuchia

Dự án Hệ thống thông tin hành chính Chính phủ (GAIS) đã được Chính phủ Hàng gia Campuchia lên ý tưởng như là dự án tiên phong để giới thiệu ICT cho xã hội Campuchia và đẩy mạnh cải cách hành chính. Tháng 8/2000, Ủy ban phát triển ICT quốc gia được thành lập và ngay lập tức có nhiệm vụ thực hiện GAIS.

GAIS bao gồm 4 trình ứng dụng căn bản:

1. Hệ thống chấp thuận điện tử – Cho phép các bộ dễ dàng trao đổi các văn bản và thư điện tử, quản lý văn bản và đưa ra các công bố.
2. Đăng ký nhà đất – để quản lý và truy tìm dữ liệu căn bản về tài sản, chuyển đổi quyền sở hữu, thuế và các số liệu khác.
3. Đăng ký cư trú – để quản lý và truy tìm dữ liệu căn bản về cư trú, những thay đổi trong gia đình, giáo dục và tình trạng việc làm, nợ thuế hay đã nộp, và các số liệu khác.
4. Đăng ký xe cơ giới – để quản lý và truy tìm dữ liệu căn bản về xe cơ giới và chủ xe, quá trình đăng ký, chuyển quyền sở hữu, thông tin điều tra, nợ thuế hay đã nộp và các số liệu khác.

Cơ sở hạ tầng cho 4 trình ứng dụng là mạng địa phương và mạng khu vực chp 27 bộ, các ủy ban nhà nước và chính quyền Phnom Penh.

Dự án nhằm tăng hiệu quả của các quá trình đăng ký và hệ thống văn bản chứng nhận bằng số hóa thông tin và các cơ quan chính phủ kết nối điện tử. Toàn bộ hệ thống được chủ định tạo doanh thu cho Chính phủ hoàng gia Campuchia.

GAIS đã giúp ngăn chặn các tội phạm liên quan tới xe cơ giới và các tài sản khác. Các vụ cướp xe đã giảm đáng kể vì các xe không thể đăng ký lại. Hệ thống cũng giảm chi phí đăng ký cũng như thời gian để đăng ký. Trước khi triển khai GAIS, chi phí đăng ký là vào khoảng từ KHR 20,000 đến KHR 50,000 (USD 5 đến USD 12.50). Đây là chưa kể các lệ phí chính thức khác. Với GAIS, những chi phí phụ trội này đã được cắt giảm.

GAIS được triển khai tháng 10/2004 có vai trò như hoa tiêu. Một dự án theo sau, Hệ thống thông tin hành chính tỉnh, đang lập lại mô hình này ở các tỉnh và thành

phổ khác.

Nguồn: Leewood Phu, *Cambodia: Con đường tới chính phủ điện tử* (Bangkok: UNDP-APDIP, 2005), <http://www.apdip.net/projects/e-government/capblg/casestudies/Cambodia.pdf>. Norbert Klein, “.kh Cambodia,” in *Digital Review of Asia Pacific 2005/2006* (ORBICOM, IDRC, UNDP-APDIP: 2005), <http://www.digital-review.org/2005-6PDFs/2005%20C12%20kh%20Cambodia%20124-127.pdf>

Hệ thống hòa nhập thuế¹⁸

Hệ thống thuế hợp nhất trực tuyến ở Hàn Quốc nhằm mục đích tận dụng Dịch vụ thuế tại nhà, cho phép những người nộp thuế tiến hành các thủ tục liên quan tới thuế mà không cần tới sở thuế. Trước đây, Sở thuế quốc gia (NTS) gửi thông báo thuế qua thư điện tử và người nộp thuế phải đích thân tới NTS để nộp các bản kê khai thuế. Người nộp thuế cũng phải đích thân tới ngân hàng để đóng thuế hoặc chuyển khoản trả thuế.

Các mục tiêu của hệ thống hội nhập thuế là tăng doanh thu thuế, ngăn ngừa tham nhũng, tăng tính tự giác đóng thuế, thiết lập một cơ quan thuế tiên tiến và đảm bảo dịch vụ công nhanh và chính xác.

Hệ thống thuế trực tuyến bao gồm thuế thu nhập, thuế doanh nghiệp, thuế giá trị gia tăng, thuế tài sản và các loại thuế khác. Từ 1999 đến 2000, hệ thống hoàn thuế điện tử đã được phát triển như là dự án dẫn đường với các đại lý thuế của Văn phòng Seoul của NTS và chỉ liên quan tới thu thuế và hoàn thuế giá trị gia tăng. Phạm vi được mở rộng để bao gồm thuế rượu và thuế tiêu thụ đặc biệt năm 2001. 30% của 2,53 triệu trường hợp hoàn thuế và 10% của 2,12 triệu hoàn thuế giá trị gia tăng được nhập điện tử năm 2001. Phạm vi của hệ thống hoàn thuế điện tử được mở rộng đi sâu vào an toàn giao dịch thuế và con dấu thuế. Thêm vào đó, hệ thống trả thuế điện tử được phát triển cho phép trả thuế ngay, ghi nhận và thông báo điện tử. Hơn nữa, các cá nhân và doanh nghiệp có thể đăng ký và xem trực tuyến đăng ký thuế doanh nghiệp, trả thuế, tạm thời bị đình chỉ kinh doanh và đóng cửa doanh nghiệp.

Bằng cách xóa những dữ liệu không cần thiết và tăng tốc các vấn đề liên quan tới thuế, hệ thống hội nhập thuế nâng cấp hiệu quả hoạt động và giảm chi phí. Ví dụ, dự kiến hàng năm tiết kiệm tới KRW 146 tỷ (khoảng USD 146 triệu) nhờ xóa sổ các thông báo bằng giấy gửi qua thư. Bản thân người nộp thuế ước tính có thể tiết kiệm tới KRW 300 tỷ (khoảng USD 300 triệu) hàng năm và chi phí đi lại tới các cơ quan thuế, trong khi NTS được dự kiến sẽ tiết kiệm tới KRW 120 tỷ (khoảng

¹⁸ This section is drawn from National Computerization Agency, *e-Government in Korea* (2002), <http://unpan1.un.org/intrdoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN023903.pdf>.

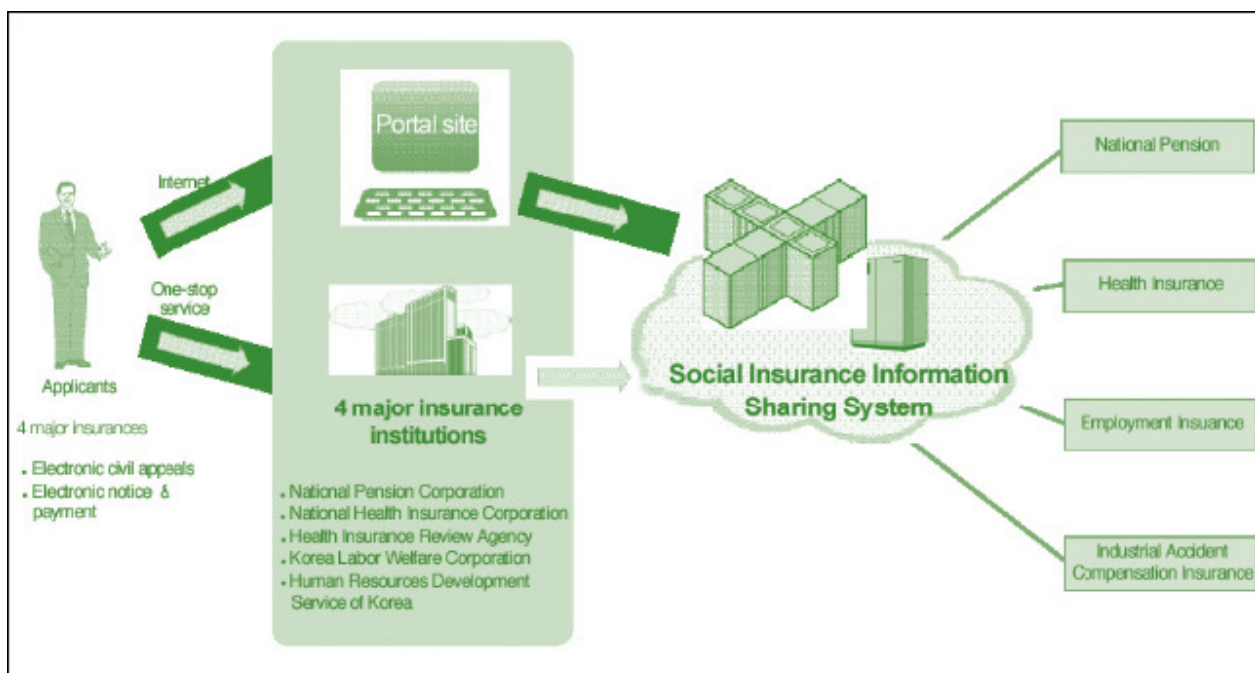
USD 120 triệu) hàng năm từ việc quản lý thuế không giấy tờ.

Hệ thống bảo hiểm¹⁹

Năm 2001, ISP cho việc xây dựng hệ thống thông tin kết nối nội bộ được thiết kế như những trụ cột của Chính phủ điện tử. Cho tới nay, các cơ quan quản lý bốn thị trường bảo hiểm chính điều khiển các hệ thống thông tin độc lập cho dù họ có rất nhiều điểm chung về quy trình hành chính, mục tiêu và các dạng dịch vụ. Với một hệ thống hòa nhập thông tin, các nguồn thông tin từ bốn thị trường bảo hiểm chính, là lương hưu quốc gia, bảo hiểm y tế, bảo hiểm bồi thường tai nạn công nghiệp và bảo hiểm việc làm, bây giờ có thể dễ dàng chia sẻ các hoạt động chung, như các báo cáo và thay đổi.

Hình 10. Cổng dịch vụ dự trang thông tin bảo hiểm xã hội của Hàn Quốc dựa trên một cơ sở dữ liệu hội nhập

(Nguồn: National Computerization Agency, *e-Government in Korea* (2002), 43, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN023903.pdf>)



Mặc dù mỗi cơ quan vận hành trang chủ riêng, thông tin từ những người và doanh nghiệp được bảo hiểm cũng như từ các văn phòng NTS và MOGAHA được quản lý và chia sẻ bởi tất cả các cơ quan. Hơn 20 cơ quan (loại trừ các doanh nghiệp, bệnh viện, các văn phòng thành phố và tỉnh) được kết nối nội bộ qua hệ thống.

¹⁹ Ibid.

Trang chủ của mỗi dịch vụ được coi như là một trung tâm thông tin trực tuyến, mà qua đó các yêu cầu, các thỉnh cầu, ghi chú và thanh toán bảo hiểm đều được tiến hành.

Với những thông tin chia sẻ giữa các cơ quan bảo hiểm qua hệ thống hội nhập, số tài liệu yêu cầu, thời gian và chi phí tiến hành đã được giảm một cách đáng kể, dẫn tới hàng năm tiết kiệm được KRW 542,3 tỷ (tương đương USD 542,3 triệu). Hệ thống cũng được kỳ vọng sẽ giúp nhận dạng các công dân những người chưa được bảo hiểm bởi các dịch vụ bảo hiểm hiện hành.

Trình ứng dụng Đăng ký cư trú (thẻ nhận dạng quốc gia)²⁰

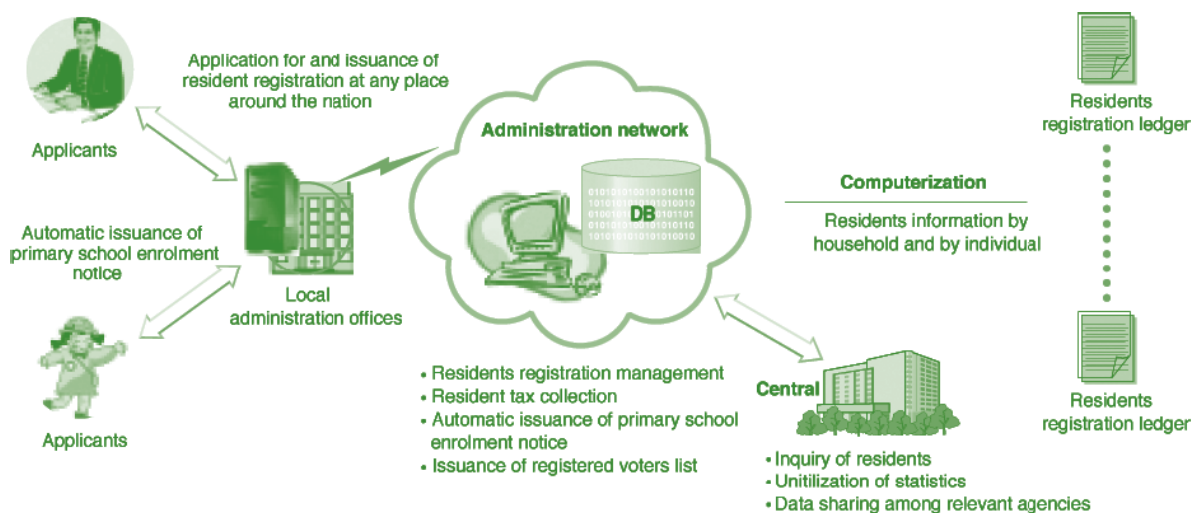
Tin học hóa đăng ký cư trú cũng là một công cụ chính của chính phủ điện tử. Ở Hàn Quốc, quá trình này bắt đầu từ hai thập kỷ trước với việc hội nhập một cơ sở dữ liệu duy nhất về tất cả những thông tin liên quan tới đăng ký cư trú của từng cá nhân và việc xây dựng một trung tâm dữ liệu đăng ký thông tin cấp quốc gia. Trong khoảng thời gian 2 (1989-1990), các nhân viên hành chính ở 3,678 văn phòng quận huyện trên khắp cả nước đã thủ công nhập số liệu 5,7 triệu số cái. Năm 1998, Trung tâm phát hành thẻ đăng ký cư trú đã được nâng cao hiệu quả bằng cách sử dụng hệ thống đăng ký cư trú trong các mạng của các cơ quan trọng tâm của chính phủ. Năm 2001, hệ thống đăng ký cư trú được phát triển và đưa vào sử dụng rộng rãi.

Hệ thống đăng ký cư trú có thể dùng trực tuyến cho tất cả các cơ quan hành chính cần thông tin cho nhiều hoạt động khác nhau. Hệ thống mạng hành chính có thể cung cấp các dịch vụ chính sau: quản lý đăng ký cư trú, thu thuế nhà, tự động phát hành thông báo nhập học tiểu học và phát hành các danh sách các cử chi. Đối với các công dân, lợi thế của việc có hệ thống liên kết nội bộ này là nó cho phép bất cứ ai sống ở một quận đăng ký lấy giấy chứng nhận về nơi cư trú của mình ở văn phòng các quận khác, và những thay đổi địa chỉ được tự động cập nhật vào dữ liệu trợ cấp quốc gia, dữ liệu bảo hiểm y tế, dữ liệu đăng ký xe và bằng lái xe

Hình 11. Hệ thống đăng ký cư trú của Hàn Quốc

(Nguồn: National Computerization Agency, *e-Government in Korea* (2002), 15,

²⁰ This section is drawn from National Computerization Agency, *e-Government in Korea* (2002), <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN023905.pdf>.



Hệ thống quản lý thông tin nhà đất²¹

Các hoạt động của chính phủ liên quan tới nhà đất bao gồm phát triển đất định cư, các kế hoạch nhà ở và các kế hoạch tận dụng đất, thu thuế đất, và ngăn chặn đầu cơ nhà đất. Những hoạt động này đòi hỏi có sự quản lý chặt chẽ và hiệu quả các thông tin nhà đất, điều có thể đạt được bằng tin học hóa.

Ngay từ năm 1982, sổ cái đăng ký đất và rừng đã được lưu trữ trên các hệ thống máy tính, kết quả là một cơ sở dữ liệu nhà đất về 32 triệu khu đất trên khắp cả nước. Các văn phòng địa phương sau đó được kết nối với mạng trung tâm để xử lý những thông tin thay đổi về nhà đất. Quy trình này mất 6 năm (1985-1990), tăng độ chính xác và tốc độ các dịch vụ công như ban hành các chứng chỉ đăng ký và tổng số sổ caias trực tuyến. Sau đó, vào tháng 2/1991, các dịch vụ được cung cấp trực tuyến, bao gồm ban hành các chứng chỉ đăng ký trực tuyến.

Hệ thống đăng ký tên nhà đất được phát triển theo sau sự ra đời của Trung tâm thông tin lãnh thổ quốc gia năm 1997. Từ năm 1998, hệ thống nhà đất đã được hợp nhất với hệ thống hành chính ở 21 quận lớn. Tiếp nối hệ thống nhà đất là các hệ thống quản lý đất và các cao ốc, cũng như các hệ thống hiện hành khác.

Việc hoàn thiện cơ sở dữ liệu đất và kết nối trực tuyến với các cơ quan hiện hành đã mang lại một sự cải cách cho các dịch vụ hành chính liên quan tới đất, kết quả cụ thể như sau:

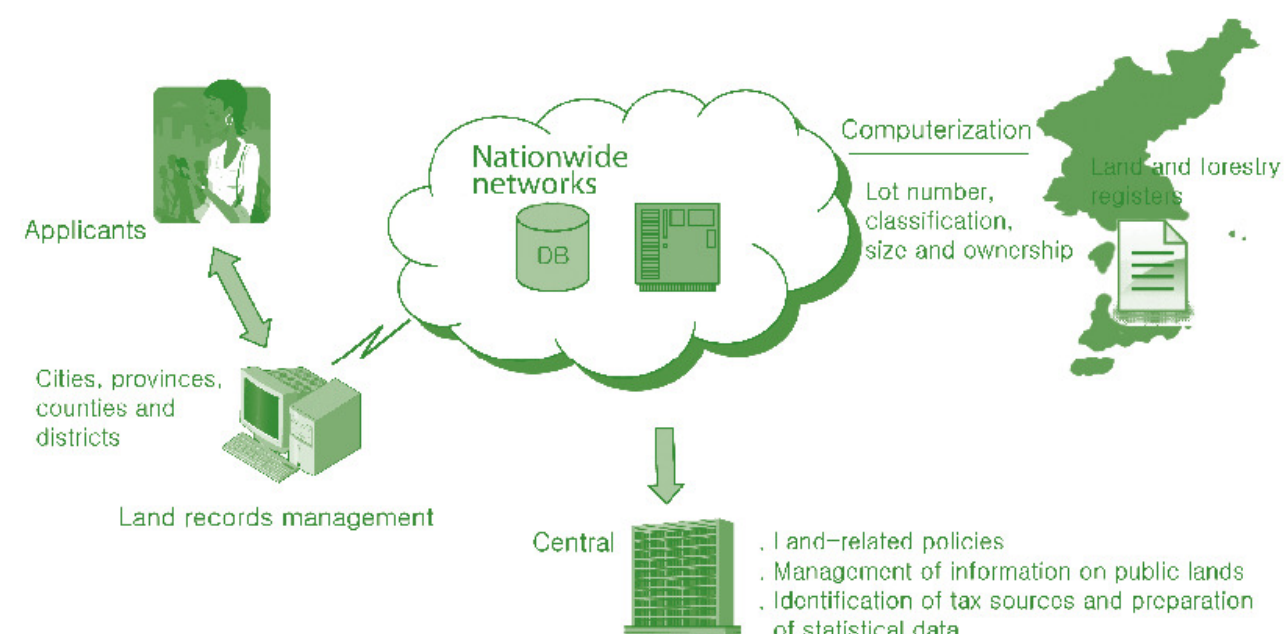
- Tái cơ cấu quy trình 10 bước thành quy trình 3 bước
- Ngăn việc tăng 15% nhân lực cho các dịch vụ hành chính liên quan tới đất

²¹ Ibid.

- Tăng chất lượng các dịch vụ
- Cho phép các công dân truy cập các sổ cái về đất và rừng từ các máy tính tại nhà
- Giảm thời gian cho mỗi yêu cầu từ 30 phút xuống 5 phút
- Các giao dịch nhà đất và liên quan tới đất càng minh bạch hơn

Hình 12. Bản đồ khái niệm Hệ thống quản lý nhà đất của Hàn Quốc

(Nguồn: National Computerization Agency, *e-Government in Korea* (2002), 17, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN023905.pdf>)



Quản lý xe cơ giới²²

Khi số lượng xe cơ giới ở Hàn Quốc vượt quá 10 triệu chiếc, yêu cầu về một hệ thống thông tin để xử lý hiệu quả những yêu cầu hành chính liên quan tới xe cơ giới do việc tăng bùng nổ này mang lại là thiết yếu.

Tuy nhiên, phải mất một thập kỷ cho cho hệ thống quản lý hành chính xe cơ giới hiện hành hoàn thiện. Trọng tâm năm 1991 là đăng ký xe cơ giới và thanh tra, điều này không nâng hiệu quả dịch vụ tự động nói chung vì thiếu tập trung hỗ trợ các dịch vụ như cụ thể hóa xe cơ giới, giấy phép lái xe tạm thời, và quản lý và cấp phát giấy phép lái xe. Năm 1998, một hệ thống quản lý xe cơ giới tiên tiến hơn được phát triển; nó bao gồm toàn bộ các khâu quản lý xe cơ giới, từ đăng ký cho

²² Ibid.

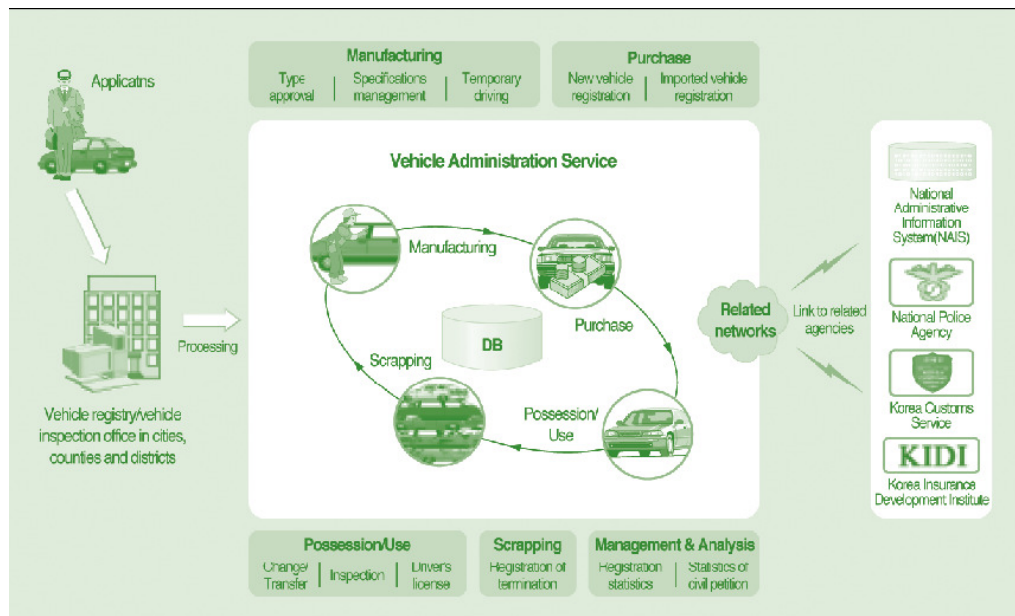
tới thanh tra kiểm tra và vận hành. Một hệ thống quản lý xe hai bánh và máy móc phục vụ xây dựng được bổ sung năm 1999, và hai năm tiếp sau đó là một cơ sở chung cho phép nhiều cơ quan khác nhau thu thập và chia sẻ thông tin liên quan tới xe cơ giới.

Hệ thống hội nhập đã tiết kiệm KRW 8.2 tỷ (khoảng USD 8.2 triệu). Nó cũng tiết kiệm rất nhiều thời gian cho cả chính phủ và các công dân, do việc đăng ký một chiếc xe bây giờ mất 20 phút thay cho 1 giờ đồng hồ.

Hình 13. Khái niệm cho hệ thống quản lý đăng ký xe cơ giới của Hàn Quốc

(Nguồn: National Computerization Agency, *e-Government in Korea* (2002), 19,

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN023905.pdf>)



Câu hỏi

1. Trong các dịch vụ G2C được mô tả ở phần này, theo bạn dịch vụ nào cần được ưu tiên nếu xét theo quan điểm của công dân? Vì sao?
2. Dịch vụ hội nhập thuế có thể giúp tăng thu thuế như thế nào? Cần những gì để xây dựng một hệ thống như vậy ở quốc gia bạn?
3. Trong phần này, chúng ta thảo luận 5 dịch vụ lấy dân làm căn bản của G2C. Bạn có thể phân biệt dịch vụ công dân khác có thể trở thành bộ phận của hệ thống

Tự đánh giá

1. Giả thích luồng công việc cho từng hệ thống sau: a) hệ thống hội nhập thuế; b) hệ thống hội nhập bảo hiểm; c) đăng ký cư trú; d) đăng ký xe cơ giới; và e) hệ thống quản lý đất đai

3.2 Chính phủ tới doanh nghiệp (G2B): Đổi mới dịch vụ kinh doanh

Hệ thống hội nhập giao dịch điện tử

Hàn Quốc gia nhập Tổ chức thương mại thế giới năm 1994. Điều này đã hướng tâm điểm vào một loạt vấn đề liên quan tới hệ thống giao dịch thủ công, như thiếu hiệu quả do các phương pháp thủ công rườm rà và tham nhũng do giao tiếp quá nhiều người.²³ Tuy nhiên quyết định được đưa ra để thiết lập một hệ thống giao dịch điện tử tiên tiến sẽ đảm bảo giao hàng kịp thời, chất lượng của các sản phẩm và giá cả hợp lý căn cứ vào các thông tin giao dịch chính xác, và xây dựng một trường giao dịch hiệu quả và minh bạch cho mọi doanh nghiệp tham gia.²⁴

Hình 14. Hệ thống giao dịch chính phủ đơn cửa

(Nguồn: National Computerization Agency, *e-Government in Korea* (2002), 41, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN023903.pdf>)

²³ "eGovernment: Saving time and spending less with e-services," *Korea Herald*, 17 March 2007, <http://www.britain.or.kr/information/print.php?lang=e&umode=graphic&dno=13525>

²⁴ National Computerization Agency, *e-Government in Korea* (2002), <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN023903.pdf>



Hệ thống điện tử được sử dụng có tên gọi Hệ thống giao dịch điện tử của dịch vụ giao dịch công cộng của Hàn Quốc (KONEPS). Đây là một hệ thống trực tuyến cho phép truy cập nhanh và thuận tiện tất cả các giao dịch hành chính công cộng, bao gồm đấu thầu, các hợp đồng, thanh toán và giao hàng. Thông tin giao dịch, bao gồm yêu cầu hóa đơn mua hàng, và công bố thầu công cộng, thường hợp đồng và trạng thái hợp đồng, đều được cung cấp trực tuyến, điều này đảm bảo công bằng và minh bạch cho tất cả các giao dịch. Hệ thống giao dịch điện tử này ban đầu là hệ thống đấu thầu trực tuyến ở Hàn Quốc. Nó được khoảng 770 tổ chức và văn phòng, 35.000 tổ chức công và 160.000 công ty sử dụng.²⁵

So với hệ thống giao dịch điện tử của Hàn Quốc với hệ thống tương tự của Bang Andhra Pradesh ở Ấn Độ.

Giao dịch điện tử ở Andhra Pradesh, Ấn Độ

Với việc ban hành Đạo luật IT năm 2000 nhằm công nhận pháp lý đối với những giao dịch điện tử, Chính quyền bang Andhra Pradesh (GoAP) đã nhìn thấy tầm quan trọng của giao dịch điện tử trong việc đáp ứng các mục tiêu của chính phủ điện tử và có được sự kiểm soát. Năm 2002, GoAP mạnh dạn liên kết với các đối tác là các tập đoàn tư nhân ở Ấn Độ để phát triển các quy trình và trình ứng dụng giao dịch điện tử. Sự hợp tác này hướng tới:

Thiết lập một cửa đơn cho các giao dịch

Tiết kiệm tiền và thời gian cho các giao dịch

Chuẩn hóa các quy trình giao dịch của chính phủ

²⁵ Ibid.

Tạo các cơ hội công bằng cho các doanh nghiệp

Đẩy mạnh minh bạch

Giảm cơ hội cho tham nhũng

Từ khi ứng dụng định hướng năm 2003, cổng trang mạng giao dịch điện tử chính phủ đã trở thành nền tảng giao dịch điện tử cho mọi cơ quan của GoAP, bao gồm các cơ quan và các tập đoàn địa phương. Dịch vụ này cũng có ở chính quyền các bang khác.

Cổng giao dịch điện tử kết nối những người mua và người cung cấp thông qua bỏ thầu điện tử, danh mục điện tử, hợp đồng, yêu cầu mua và hóa đơn điện tử. Cổng này cũng có phần mềm quản lý bỏ thầu để trợ giúp người mua trong quá trình đấu thầu. Những người cung cấp có thể tải xuống các tài liệu và kiểm tra trạng thái thầu.

Tháng 1/2003, Thống đốc bang Andhra Pradesh ban bố một Chỉ thị có nội dung: “Bất cứ nhà thầu một công trình kỹ thuật hoặc giao dịch hàng hoá và dịch vụ có giá trị INR 10,000,000 (khoảng USD 236,500) trở lên bởi Hội đồng các nhà thầu đều sẽ phải nộp đơn qua cổng giao dịch điện tử.”

Các giao dịch bao gồm cung cấp dược phẩm, xe cơ giới và các hợp đồng trao tay. Từ 8 cơ quan trọng yếu tận dụng hệ thống và đã thực hiện 564 giao dịch năm 2003, hệ thống này đã phát triển lên gồm 77 cơ quan với 9,981 giao dịch năm 2006. Thời gian quay vòng bỏ thầu đã giảm đáng kể từ 90-135 ngày xuống còn 35-42 ngày.

Các thách thức trong việc thành lập hệ thống giao dịch điện tử bao gồm: thiết kế một mô hình kinh doanh xác thực, củng cố hợp tác giữa các cơ quan, khiến những người đặt mua tích trữ phải chấp thuận và sử dụng nền và đảm bảo an ninh hệ thống

Nguồn: Công nghệ thông tin và Ủy ban giao tiếp, “[eprocurement.gov.in](http://www.eprocurement.gov.in),” Chính quyền Andhra Pradesh, Ấn Độ, <http://www.eprocurement.gov.in>.

Công nghệ thông tin và Ủy ban giao tiếp, “Chỉ thị của chính phủ: thông qua và cho phép quá trình giao dịch qua thị trường giao dịch điện tử bởi các ban tham gia through” (GO.MS.2.2003), <http://www.aponline.gov.in/Quick%20Links/Departments/Information%20Technology%20and%20Communications/ Govt-Gos-Acts/2003/GO.Ms.2.2003.html>.

K. Bikshapathi, “Case Study on A.P. eProcurement” (Presentation, 2007), <http://himachalidit.nic.in/Casestudy-APeProcurement.pdf>.

K. Bikshapathi, P. RamaRaju và Subhash Bhatnagar, Quy trình điện tử ở Chính quyền bang *Andhra Pradesh*, Ấn Độ

(Washington, D.C.: The World Bank, 2006), <http://go.worldbank.org/XJS8XWB030>

Hệ thống hải quan

Trước khi hệ thống hải quan điện tử ở Hàn Quốc ra đời, các nhà xuất nhập khẩu cần trình diện ở các sở hải quan và các trung tâm tài chính để khai báo hàng hóa của họ, trả thuế hải quan và nộp đơn hoàn thuế. Kiểm tra hải quan, giám sát và quản lý ở các sân bay và hải cảng không đồng bộ và mặc dù đáp ứng yêu cầu tối thiểu của khách hàng, chúng vẫn gây ra nhiều bất tiện

Những mục tiêu của việc xây dựng một hệ thống hải quan điện tử là nhằm: a) thiết lập những hệ thống thông tin tạo thuận lợi cho thủ tục hành chính hải quan; b) ngăn chặn buôn lậu; c) giảm chi phí trong lĩnh vực xuất nhập khẩu; và d) nâng cao chất lượng các dịch vụ hải quan.

Do vậy, hệ thống hải quan điện tử của Hàn Quốc là một cửa đơn một trạm cho các giao dịch thương mại quốc tế. Các quy trình kiểm tra hải quan như các báo cáo xuất nhập khẩu, cập cảng và dữ liệu quản lý hàng hóa đều được tin học hóa, điều này góp phần quan trọng củng cố khả năng cạnh tranh của các công ty xuất nhập khẩu nội địa. Mặc dù hệ thống hải quan điện tử, kiểm tra hải quan nhập khẩu hiện tại có thể tiến hành trong vòng 2 phút nhưng kiểm tra hải quan nhập khẩu mất trong vòng 1,5 giờ. Đây là một trong những hệ thống kiểm tra hải quan nhanh nhất trong số 169 thành viên của Tổ chức hải quan thế giới. Các thủ tục kiểm tra nhập khẩu phức tạp trước đây mất 2 ngày thì nay có thể hoàn thành trong vòng chỉ 2,5 giờ, nhanh hơn 4 lần so với mức đề xuất của UNCTAD.²⁶

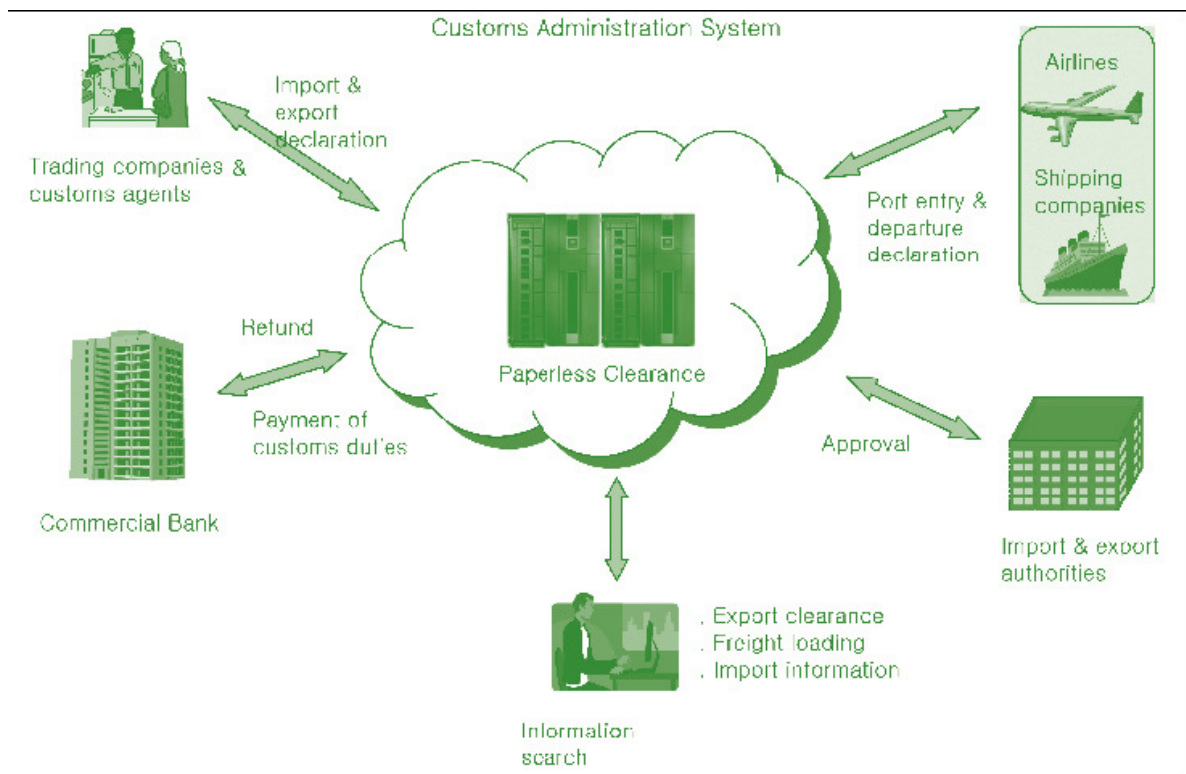
Hệ thống này hàng năm tiết kiệm khoảng KRW 2.5 nghìn tỷ (khoảng USD 2,5 tỷ). Thêm vào đó, hệ thống cũng giúp toàn bộ ngành công nghiệp cắt giảm khoảng KRW 3.878 tỷ hàng năm, nhờ những tác động trực tiếp như giảm thời gian tiết kiệm được KRW 709 tỷ, những tác động gián tiếp như nâng cao năng suất các ngành công nghiệp liên quan và tận dụng tốt các phượng tiện tiết kiệm KRW 2.370 tỷ, và các động nhỏ tới các lĩnh vực công nghiệp khác tiết kiệm KRW 798 tỷ.²⁷

Hình 15. Hệ thống hải quan điện tử của Hàn Quốc

(Nguồn: Trung tâm tin học hóa quốc gia, Chính phủ điện tử ở Hàn Quốc (2002), 29, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN023904.pdf>)

²⁶ Korea Herald, op. cit.

²⁷ Ibid.



Một ví dụ khác về cải cách hải quan ứng dụng ICT có thể kể tới Philippines.

Cải cách hải quan ở Philippines

Năm 1995, Cục hải quan Philippine (BOC), kết hợp với World Bank và UNCTAD, đã ứng dụng một hệ thống trực tuyến để kiểm tra hàng hóa xuất khẩu, thanh toán thuế và phát hành biên lai hàng cho các giao dịch hải quan.

Cục đã chọn ASYCUDA,²⁸ một phần mềm được sử dụng rất rộng rãi do UNCTAD phát triển. Hệ thống gần như không giấy tờ cho phép trả thuế trực tiếp cho Ngân hàng. Các khoản thuế được đối chiếu với các khoản thu trong cơ sở dữ liệu của BOC, và một biên lai hàng được ban hành khi hai khoản khớp nhau. Việc này đã đẩy nhanh tốc độ kiểm tra hải quan và đáp ứng mục tiêu tổng thể của BOC là tạo thuận lợi cho thương mại.

Hệ thống cũng mang tới rủi ro vận chuyển hàng. Hãy tưởng tượng, các mã vạch và tham khảo trực tuyến gửi tới các cơ sở dữ liệu bên ngoài được sử dụng để phân loại hàng hóa tiêu dùng và lưu kho thành rủi ro vận chuyển thấp, trung và cao, điều này sẽ quyết định mức cần thiết kiểm tra giấy tờ và kiểm tra hàng tận tay.

Biên lai cuối cùng cho các hàng hóa trên boong được tiếp nhận bởi Hệ thống biên

²⁸ Automated System for Customs Data.

lai theo thứ tự, hệ thống này tận dụng hệ thống điện thoại công cộng cho các giao dịch phối hợp tới trạm container vận chuyển trên đất liền cách xa cảng vài km.

Từ khi hệ thống được nâng cấp thành một phần của Dự án ASYCUDAWorld (hải quan điện tử), đề cao cốt lõi hệ thống và những nâng cấp hỗ trợ hệ thống, bao gồm phần cứng và cơ sở hạ tầng mạng. Đặc biệt là ASYCUDAWorld có những nâng cấp sau:

- Những thông báo tiếp nhận trực tuyến
- Tự động cập nhật trạng thái thông báo
- Sử dụng giá trị gia tăng các dịch vụ đối tác
- Các dòng vận chuyển đường biển và đường không có thể đệ trình bản kê khai hàng trực tuyến, bao gồm deconsolidators
- Quy trình tự động cho các dạng giao dịch nhập khẩu khác, như không chính thức (bao gồm hệ thống hành lý hành khách), tiếp nhận lưu kho và vận chuyển trung chuyển
- Quy trình tự động cho thanh toán nguyên liệu thô
- Quản lý tập trung hóa giao dịch lưu kho
- Liên kết với các cơ quan chính phủ hiện hành
- Truy cập nguồn trực tuyến qua website của BOC về các ban hành, các quy trình, các chính sách, cá hướng dẫn và các thông tin liên quan.

Tháng 10/2004, BOC đã thử nghiệm thành công một hệ thống kiểm tra mới sử dụng Giải pháp GXS RosettaNet Hải quan điện tử. Hệ thống tự động mới cho các giấy tờ vận chuyển cho phép các nhà sản xuất công nghiệp công nghệ cao gửi các thông báo điện tử một cách an toàn. Một hệ thống mới nhằm thúc đẩy hiệu suất công nghiệp điện tử của Philippine bằng cách cho phép các giao dịch tự động và an toàn với các nhà cung cấp nước ngoài.

Nguồn: Ủy ban Châu Á Thái Bình Dương về Khuyến khích thương mại và Kinh doanh điện tử, “Báo cáo tiên sbộ Philippines,” năm 2006 *AFACT Thường niên* (Taipei: cục tiêu chuẩn, đo lường và giám sát, Bộ các vấn đề kinh tế, năm 2006), 113-134,

[http://www.afact.org/group/application/afact/2006AFACT/pdf/\(4\)%20Country%20Reports/7-p113_p134-2006%20Report-Philippines.pdf](http://www.afact.org/group/application/afact/2006AFACT/pdf/(4)%20Country%20Reports/7-p113_p134-2006%20Report-Philippines.pdf).

Thương mại điện tử, “Cục triển khai Giải pháp hải quan điện tử GXS” RosettaNet của Philippines; Nhanh hơn, kiểm tra và cắt giảm chi phí là mục tiêu hướng tới của ngành công nghiệp bán dẫn và điện tử Philippines” (2005), http://findarticles.com/p/articles/mi_m0EIN/is_2005_August_25/ai_n14930696.

Tiểu ban về thủ tục hải quan, “Tài liệu thực tiễn của APEC về các sáng kiến công nghệ cho việc củng cố ranh rới IPR” (Hội nghị APEC, 23-25/06/2007, Cairns, Australia),

Câu hỏi thảo luận

Theo bạn thì đâu là vấn đề và thách thức trong việc tiếp nhận và duy trì một hệ thống hải quan điện tử? Những vấn đề, thách thức đó được xác định như thế nào?

Các trình ứng dụng hải quan điện tử²⁹

Hải quan điện tử về căn bản là mua, bán, quảng bá và phục vụ các sản phẩm và dịch vụ qua Internet và các mạng máy tính khác. Nhưng thương mại điện tử cũng có nhiều diện mạo khác. Vai trò của chính phủ trong thương mại điện tử là cho phép cộng đồng doanh nghiệp có được những thông tin đáng giá nhất và sử dụng chúng đúng cách đúng lúc vào sản xuất và bán hàng hóa dịch vụ. Thương mại điện tử xây dựng trên những lợi thế và cấu trúc thương mại truyền thống bổ sung những linh hoạt do các mạng điện tử đem lại.

Hộp 2. Nhận định các vấn đề pháp lý liên quan tới thương mại điện tử

Việc thông qua luật về thương mại điện tử là một bước đi cần thiết để tăng độ tin cậy đối với phương tiện truyền thông điện tử. Một số lượng văn bản luật ban hành cần được quan tâm. Ví dụ như, Tổ chức hợp tác và phát triển kinh tế (OECD) đã chỉ ra những vấn đề sau: hệ thống thuế, bảo mật cá nhân, những vấn đề liên quan tới khách hàng, mật mã và xác nhận/giấy chứng nhận, truy cập và sử dụng cơ sở hạ tầng thông tin, và những ảnh hưởng xã hội sâu rộng.

Những vấn đề liên quan tới thuế hàng hóa và dịch vụ qua các mạng điện tử cần được giải quyết ngay không chậm trễ. Vấn đề an toàn dữ liệu cũng là vấn đề tối quan trọng của thương mại điện tử cho dù là mua vé máy bay trực tuyến, sử dụng thẻ thanh toán qua mạng Internet, hoặc thương mại trực tuyến của các quỹ tương hỗ, bảo hiểm và dịch vụ tiền gửi.

Ủy ban về Luật thương mại quốc tế của Liên hợp quốc (UNCITRAL), cơ quan luật cơ quan trọng của Liên hợp quốc đã chuẩn bị quy chế luật đồng bộ về thương mại điện tử Cụ thể, UNCITRAL đã chuẩn bị Mẫu luật của UNCITRAL về

²⁹ This section is drawn from *e-Korea Vision 2006: The Third Master Plan for Informatization Promotion* (2002-2006) (Seoul: Ministry of Information and Communication, 2002), http://www.ipc.go.kr/ipceng/policy/vision_2006.jsp.

Thương mại điện tử, năm 1996, Mẫu luật của UNCITRAL về chữ ký điện tử, năm 2001 và Công ước của Liên hợp quốc về Sử dụng phương tiện truyền thông điện tử về hợp đồng quốc tế năm 2005.

Những văn bản này, đã được áp dụng ở hàng loạt hệ thống luật và được công nhận rộng rãi là chuẩn mực, nhằm tạo điều kiện cho các giao dịch xuyên biên giới và nâng cao độ tin cậy với phương tiện truyền thông điện tử. Những văn bản này được xây dựng trên những điểm quan trọng như không phân biệt đối xử các phương tiện giao tiếp điện tử, cân bằng cơ cấu giữa mẫu đơn giấy tờ và mẫu đơn điện tử và kết hợp cả hai. Hơn thế nữa, các văn bản khác của UNCITRAL ở nhiều lĩnh vực về luật thương mại quốc tế, như trọng tài, thu mua và vận chuyển, cũng bao gồm những điều khoản về phương tiện truyền thông điện tử trong các lĩnh vực này.

Một trong các nhân tố cốt yếu của thương mại điện tử là sự thiết lập các giao dịch doanh nghiệp – doanh nghiệp (B2B) để thúc đẩy các doanh nghiệp vừa và nhỏ (SMEs). Chính phủ cần xây dựng cơ sở hạ tầng cần thiết để thúc đẩy thương mại quốc tế cho các doanh nghiệp nhỏ, như các mạng viễn thông di động không dây, vệ tinh và mạng truyền hình. Ở thương mại điện tử B2B, chính phủ cần xây dựng và cung cấp các dịch vụ ở lĩnh vực thanh toán điện tử, hậu cần, an ninh các mạng thương mại toàn cầu và các vấn đề về luật.

Nâng cao Thương mại điện tử B2B: thương mại điện tử B2B cần nâng cao chất lượng và tính minh bạch qua việc công nghệ thông tin hóa các hoạt động kinh doanh, và tăng cường chia sẻ thông tin và hợp tác giữa các doanh nghiệp ở cùng chuỗi lợi ích để kích thích thương mại cạnh tranh. Thương mại cạnh tranh là một mô hình kinh doanh nơi một công ty hội nhập hệ thống của họ với các nhà cung cấp và đối tác của họ qua Internet. Nó được hỗ trợ bởi số lượng ngày càng tăng các trình ứng dụng B2B, là quy trình kinh doanh tự động trong một chuỗi cung cấp mở rộng ra ngoài phạm vi các công ty, từ nguyên liệu thô cho tới các thành phẩm.

Chính phủ có thể phát triển và triển khai những hệ thống hỗ trợ thương mại điện tử và các thuật toán tối ưu để hợp tác nội bộ công ty hiệu quả. Chính phủ có thể phát triển những dự án thí điểm cho thương mại cạnh tranh lấy các SME là những mục tiêu. Hội nhập văn hóa hiện nay có xu hướng rất gần gũi là không trong suốt.

Do vậy chính phủ cần đẩy mạnh chia sẻ thông tin. Để đảm bảo thuận lợi cho thương mại điện tử B2B và chia sẻ thông tin, cần thiết phải phát triển các giao diện hiệu quả và đẩy mạnh chuẩn mực hóa thông tin và thỏa thuận, mà nhờ chúng xác thực giao dịch sẽ được thuận lợi và an ninh thông tin được đảm bảo.

Mở rộng các mạng B2B: Chính phủ nên phát triển kinh doanh điện tử trong công nghiệp sản xuất và dịch vụ để tăng sự cạnh tranh của những ngành công nghiệp này. Ở Hàn Quốc, chính phủ nhắm mục tiêu thương mại điện tử chiếm 30% tổng giao dịch trong 6 ngành công nghiệp trọng yếu (công nghiệp điện tử, ô tô, đóng tàu, thép, máy móc và dệt may), và chiếm 25% tổng giao dịch ở những ngành công nghiệp còn lại. Chính phủ đã hỗ trợ việc xây dựng cơ sở hạ tầng thương mại điện tử B2B, chẳng hạn như chuẩn mực hóa và lập danh mục điện tử của mỗi ngành công nghiệp. Tính tới 2005, hơn 50 ngành công nghiệp đã xây dựng các mạng B2B.

Nâng cao các hệ thống hậu cần và thanh toán để đẩy mạnh thương mại điện tử B2B: Một hệ thống kết hợp hậu cần liên kết với các hệ thống hiện hành (như hệ thống thông tin tài chính) là nhân tố chủ chốt cho việc đẩy mạnh thương mại điện tử B2B. Một hệ thống hậu cần như vậy có thể được xây dựng dựa trên hệ thống giao thông vận tải thông minh và hệ thống thông tin địa lý, và thông qua các mối liên hệ với các mạng viễn thông không dây.

Thêm vào đó, các văn bản và quy định luật liên quan tới thanh toán điện tử cần được cải tiến để đảm bảo môi trường đáng tin cậy và an toàn cho thương mại điện tử. Cần thiết mở rộng cơ sở hạ tầng thanh toán điện tử, và giới thiệu hệ thống nhận dạng cá nhân và một hệ thống quản lý an ninh để đảm bảo sự an toàn của tiền điện tử

Thiết lập một cơ sở hạ tầng cho thương mại điện tử: Thông tin về các thị trường điện tử nước ngoài là rất có ích cho việc đẩy mạnh thương mại điện tử quốc tế. Những thông tin đó có thể là văn bản, danh mục và tiêu chuẩn hàng hóa. Thêm vào đó, các chính phủ cần cung cấp các dịch vụ đặc biệt có thể giúp giải quyết tranh chấp phát sinh từ thương mại quốc tế.

Thương mại điện tử mang lại một môi trường thương mại quốc tế không giấy tờ thông qua việc thành lập một hệ thống hội nhập cho thương mại quốc tế tự động

phù hợp với Internet. Ở Hàn Quốc, các hệ thống trao đổi dữ liệu điện tử (EDI) được chính phủ công bố cho tất cả các nhà xuất khẩu, và các cản trở tiềm tàng cho thương mại quốc tế tự động được dỡ bỏ. Một dự án mạng thương mại quốc tế toàn cầu để xử lý mọi quy trình liên quan tới thương mại quốc tế, bao gồm trung gian, các hợp đồng, thanh toán và hậu cần, được lập kế hoạch. Bằng cách kết nối với các hệ thống mạng thương mại quốc tế tự động của các nước châu Á và châu Âu khác, chính phủ Hàn Quốc hy vọng xây dựng một môi trường thương mại quốc tế cho mọi nhà thương mại quốc tế.

Đẩy mạnh thông tin hóa các SME: chính phủ Hàn Quốc đã xác định một trong những ưu tiên của họ là kết nối tất cả các công ty ở Hàn Quốc với Internet và mở rộng các cơ sở kinh doanh điện tử trên khắp cả nước. Kết quả là, chính phủ khiến các SME ở Hàn Quốc có nhu cầu truy cập Internet và tiếp thu công nghệ thông tin qua các dịch vụ hội nhập được cung cấp bởi các nhà cung cấp dịch vụ trình ứng dụng. Một hệ thống hỗ trợ thương mại điện tử tiên tiến đang được lên kế hoạch, cũng như dữ liệu các dịch vụ trong các tổ hợp công nghiệp trọng tâm.

Một hệ thống phân phối thông tin công nghiệp đang được xây dựng sẽ giúp 30,000 SME của Hàn Quốc nâng cao khả năng cạnh tranh của họ và giảm chi phí thu thập thông tin. Các hệ thống cơ sở dữ liệu và tra khảo thông tin của thông tin công nghiệp sắp được phát triển ở những ngành công nghiệp chủ chốt như máy móc và thiết bị điện tử. Các SME cũng được khuyến khích tổ chức các hiệp hội cho dạng cộng đồng thương mại điện tử B2B ở cấp độ nhỏ.

Thương mại điện tử ở Hàn Quốc

Thương mại điện tử ở Hàn Quốc đã đạt tới KRW 413,584 nghìn tỷ năm 2006, tăng 15,4% so với 2005. Tỷ trọng của từng loại giao dịch không thay đổi nhiều, tỷ trọng B2B giảm và tỷ trọng B2G tăng.

Bản điều tra tình trạng năm 2006 về kinh doanh điện tử trong nước do Học viện Thương mại điện tử Hàn Quốc tiến hành đối với 4.000 công ty ở Hàn Quốc cho thấy khoảng 36,7% các công ty đang thực hiện các giao dịch điện tử (một khái niệm rộng hơn của thương mại điện tử) hoặc một hoặc nhiều hơn các quy trình giao dịch thương mại qua máy tính hoặc qua mạng.

Theo số liệu của Cơ quan thống kê quốc gia, giao dịch B2B năm 2006 chiếm 88.5% tổng giao dịch. Trong các giao dịch B2B, các giao dịch do người mua chủ động chiếm 71,9% và các giao dịch do người bán chủ động chiếm 23,5%, cho

thấy phần lớn các thị trường vẫn do người mua làm chủ. Các giao dịch thương mại điện tử do nhà môi giới làm chủ chiếm 4,5% tổng các giao dịch, tăng nhẹ so với năm trước.

Ở thị trường B2G năm 2006, các hợp đồng xây dựng, vốn chiếm tỷ trọng lớn trong khoảng năm 2002 đến năm 2005, giảm xuống ngang với tỷ trọng mua hàng hóa và dịch vụ lần đầu tiên trong vòng năm năm. Thị trường B2G với sự tham gia của các cơ quan chính phủ như các tổ chức hành chính trung ương, các tổ chức chính quyền địa phương và các phòng giáo dục đã đạt KRW 34,436 nghìn tỷ.

Số lượng trung tâm mua sắm trực tuyến năm 2006 đã tăng 4% so với con số 4.531 trung tâm năm 2005. Trong tổng số, thì 4.289 hay 94,7% là trung tâm mua sắm chuyên môn hóa và chỉ có 5,3% là các trung tâm mua sắm tổng hợp. Tuy nhiên, xét về lượng giao dịch, 71,1% tương đương KRW 9,5707 nghìn tỷ giá trị giao dịch được thực hiện ở các trung tâm mua sắm tổng hợp, nhiều hơn so với năm 2005, và 28,9% được thực hiện ở các trung tâm mua sắm chuyên môn. Khi phân tích theo dạng hoạt động, trung tâm mua sắm trực tuyến chiếm 48,7% (2.208) trong khi các trung tâm mua sắm hoạt động cả trực tuyến và không trực tuyến chiếm 51,3% (2,323).

Nguồn: Abridged from 2007 *Sách trắng công nghệ thông tin hóa*: Hàn Quốc (Seoul: Tờ chức quốc gia về thông tin xã hội, 2007),

http://www.nia.or.kr/open_content/board/fileDownload.jsp?tn=PU_0000100&id=53922&seq=1&fl=7.

Thương mại điện tử ở Thái Lan được mô tả như sau:

Thương mại điện tử ở Thái Lan

Thương mại điện tử là một trong các mục tiêu chính trong Khung chính sách công nghệ thông tin của Thái Lan 2001-2010 (IT2010). Mục đích là làm tăng khả năng cạnh tranh của các doanh nghiệp Thái Lan, đặc biệt là các SME.

IT2010 vạch ra 8 chiến lược để củng cố thương mại điện tử ở Thái Lan:

- Theo đuổi chiến lược chủ động hướng ra nước ngoài, bao gồm công bố thương mại điện tử như là chiến lược chủ chốt quốc gia, hội nhập với Các kế hoạch thứ 9 và 10 về phát triển kinh tế xã hội quốc gia.
- Tạo sự quan tâm tới thương mại điện tử, đặc biệt là trong các doanh nghiệp SME
- Cung cấp một môi trường pháp lý phù hợp cho thương mại điện tử

- Thúc đẩy và hỗ trợ các hệ thống an ninh
- Tập trung vào các chiến lược quản lý cơ sở dữ liệu, bao gồm các phương pháp thiết lập một cơ sở dữ liệu và mạng cơ sở dữ liệu để tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp, các ngành công nghiệp và người tiêu dùng -Hỗ trợ các SME trong việc sử dụng các trình ứng dụng thương mại điện tử và nâng cao khả năng cạnh tranh của họ trong nền kinh tế toàn cầu
- Phát triển nguồn nhân lực cho lĩnh vực giáo dục và phát triển kỹ năng trong thị trường lao động hiện nay
- Cung cấp cơ sở hạ tầng thỏa đáng và các thành phần của nó cho phép cả doanh nghiệp và người tiêu dùng sử dụng rộng rãi các trình ứng dụng thương mại điện tử, bao gồm đưa ra tiêu chuẩn cho các sản phẩm, hàng hóa và dịch vụ chủ chốt của đất nước

Chính phủ Thái Lan đã tiến hành hàng loạt hành động để thương mại điện tử phát triển. Trong số đó có Luật đăng ký thương mại đòi hỏi các doanh nghiệp có hoạt động thương mại điện tử phải đăng ký. Bộ Thương mại đang sử dụng một dấu chứng thực (dấu chứng nhận điện tử) để làm chuẩn cho các websites thương mại điện tử và tạo lòng tin ở khách hàng. Một Trung tâm phản ánh thương mại điện tử được thành lập năm 2006. Thêm vào đó, một vài cơ quan nhà nước cũng như các công ty tư nhân, bao gồm các ngân hàng và các nhà sản xuất, đang tiến hành các giao dịch trực tuyến.

Năm 2004, hơn 2.500 website điều hành bởi khoảng 1.860 các doanh nghiệp thương mại điện tử ở Thái Lan đã đăng ký với Bộ Thương mại. Các giao dịch điện tử B2B chiếm phần lớn các giao dịch trong giao dịch thương mại điện tử công nghiệp ở Thái Lan. Một trong trong các nhà cung cấp dịch vụ đấu giá/bán hàng lớn là Pantavani (https://www.pantavani.com). Các giao dịch của Pantavani năm 2005 đạt THB 47,9 tỷ, trong đó abns hàng trực tuyến đạt 35,2 tỷ và đấu giá trực tuyến đạt THB 12,7 tỷ. Các giao dịch trực tuyến năm 2005 đạt khoảng THB 100 tỷ, so với THB 63 tỷ năm 2003.

Đê củng cố hơn nữa công nghiệp thương mại điện tử của Thái Lan, thương mại điện tử cần được phát huy giữa các doanh nghiệp SME và người dân cần được khuyến khích tham gia các giao dịch B2C.

Các nguồn: Ban kinh tế thông minh, “Thailand: tổng quan thương mại điện tử,” trong The Economist (11/01/2007), http://globaltechforum.eiu.com/index.asp?layout=rich_story&doc_id=9936&title=Thailand%3A+Overview+of+e-commerce&channelid=4&categoryid=30.

Trung tâm công nghệ máy tính và điện tử quốc gia, Các chỉ số ICT của Thailand năm 2005 (Bangkok: Trung tâm

công nghệ máy tính và điện tử quốc gia, Tổ chức phát triển công nghệ và khoa học quốc gia, Bộ khoa học và công nghệ, 2005), http://www.nectec.or.th/2008/pdf/ict_indicators2005.pdf.

Ủy ban công nghệ thông tin quốc gia, Khung chính sách công nghệ thông tin 2001-2010: Tầm nhìn Thailand hướng tới một nền kinh tế lấy ưu hiệu biết làm nền tảng (Bangkok: Trung tâm công nghệ máy tính và điện tử quốc gia, Tổ chức phát triển công nghệ và khoa học quốc gia, Bộ khoa học và công nghệ, 2003), http://www.etcommission.go.th/documents/it2010_publish_version_en.pdf

Somnuk Keretho và Paisan Limstit, Thương mại điện tử: Một cách kinh doanh ở Thái Lan (Bangkok: Trung tâm công nghệ máy tính và điện tử quốc gia, 2002), http://www.ecommerce.or.th/APEC-Workshop2002/ppt/pdf/ec_way_business_in_Thailand.pdf.

Thaweesak Koanantakool và Kalaya Udomvitid, “.th Thailand” trong Digital Review of Asia Pacific 2007/2008 (New Delhi: Sage, IDRC, Orbicom: 2007), http://www.idrc.ca/en/ev-127181-201-1-DO_TOPIC.html.

Thực hành

1. Mô tả lĩnh vực SME ở đất nước bạn và giải thích thương mại điện tử có thể giúp lĩnh vực này như thế nào.
2. Cái gì có giết chết các trình ứng dụng thương mại điện tử ở nước bạn? Mô tả một hoặc hai, chúng xảy ra như thế nào và các động như thế nào đến nền kinh tế nước bạn.

Tự đánh giá

1. Liệt kê các dịch vụ G2B phổ biến.
2. Tại sao xây dựng hệ thống bán hàng điện tử lại quan trọng?
3. Có rất nhiều thành phần và hệ thống phụ cần cho việc thành lập các hệ thống sau: bán hàng điện tử, hải quan điện tử và thương mại điện tử. Xác định các thành phần này.
4. Giải thích ngắn gọn ý nghĩa của B2B, B2G, B2C và C2C và lập danh mục cá dạng giao dịch kinh doanh và đặc điểm từng mục.
5. Các loại hàng hóa và dịch vụ nào có thể được cung cấp qua thương mại điện tử?

3.3 Chính phủ tới chính phủ (G2G): Đổi mới cách làm việc của chính phủ

Hệ thống hội nhập tài chính³⁰

Đầu những năm 1980, kết quả của việc tăng cường tự do hóa và toàn cầu hóa các thị trường tài chính, sự cạnh tranh giữa các tổ chức tài chính địa phương càng khốc liệt và lợi nhuận xấu đi. Để xác định nguyên nhân và tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường quốc tế, yêu cầu về một mạng thông tin tài chính cho phép các nhà sản xuất tái cơ cấu giao dịch và cung cấp các dịch vụ chất lượng tốt hơn cho người tiêu dùng ngày càng gia tăng.

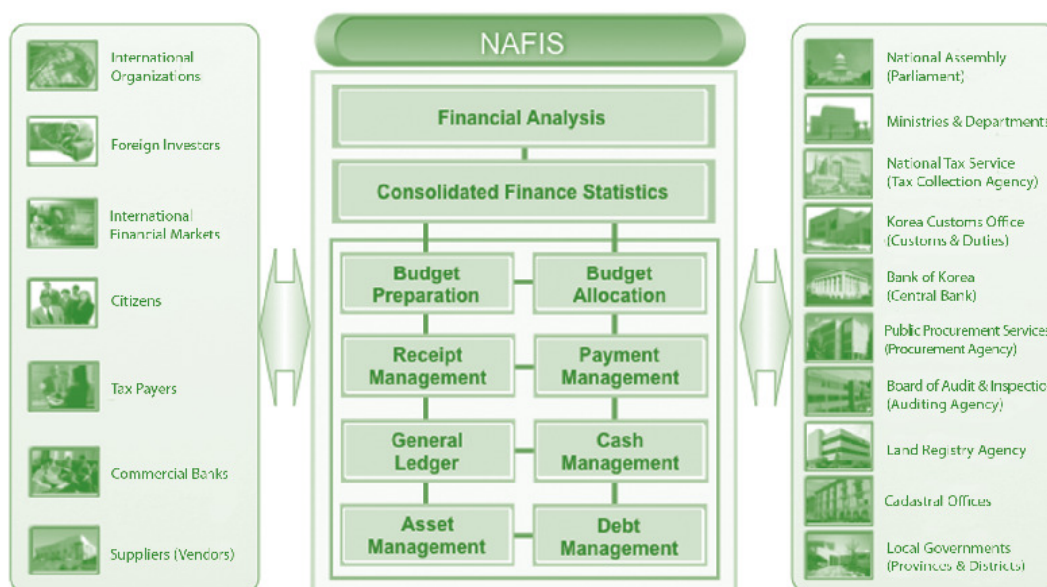
Từ giữa những năm 1970 tới 1985, các ngân hàng địa phương ở Hàn Quốc đã giới thiệu các hệ thống máy tính cho các khối kinh doanh và thành lập các mạng nội bộ nối trụ sở chính với các chi nhánh. Đầu những năm 1980, như là một phần của Dự án Hệ thống thông tin cơ bản quốc gia, hệ thống thông tin tài chính liên ngân hàng đã được triển khai, cho phép khách hàng thực hiện các giao dịch tài chính liên ngân hàng. Hệ thống thông tin tài chính liên ngân hàng được nâng cấp năm 1992-1996 và các cơ quan phi ngân hàng, như các công ty bảo lãnh, các công ty bảo hiểm và các ngân hàng đầu tư, cũng được kết nối và kết nối nội bộ. Các dịch vụ ngân hàng cho doanh nghiệp và tại nhà được thiết lập năm 1994. Khởi đầu năm 1997, hệ thống thông tin tài chính của các tổ chức tài chính phi ngân hàng cũng được thành lập, mở ra nền tảng cho liên kết mọi tổ chức tài chính, bao gồm các ngân hàng, công ty bảo lãnh, các công ty bảo hiểm và các ngân hàng đầu tư.

Trong lĩnh vực quản lý tài chính chính phủ, việc kết nối tất cả các hệ thống thông tin tài chính hoạt động độc lập ở các cơ quan chính phủ khác nhau là cần thiết. Hệ thống hội nhập thông tin tài chính này có tên là NAFIS (Bảng 16).

Hình 16. Động cơ của cải cách quản lý tài chính của chính phủ Hàn Quốc

(Nguồn: Soh Bong Yu, “Chính phủ điện tử của Hàn Quốc: Chúng ta đã làm việc với nó như thế nào?” (trình bày của KADO), 16, https://www.kado.or.kr/koil/bbs/board_view.asp?config_code=362&offset=0&board_code=3246)

³⁰ This section is drawn from National Computerization Agency, *e-Government in Korea* (2002), <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN023905.p>



Bảng 16 cho thấy, NAFIS gồm 10 Học phần:

Các Học phần Chuẩn bị ngân sách và Phân bổ ngân sách (Budget Preparation & Budget Allocation) bao gồm mọi quy trình về ngân sách của chính phủ.

Các Học phần quản lý chứng từ và thanh toán (Receipt Management & Payment Management) bao gồm doanh thu thuế và phi thuế và chi tiêu công cộng.

Học phần Sổ cái tổng hợp (General Ledger) bao gồm lưu mọi giao dịch kế toán, báo cáo tổng kết năm và báo cáo công khổ cầu từng cơ quan nhà nước..

Học phần quản lý tiền mặt (Cash Management) bao gồm dự báo tiền mặt, rải ngân tiền mặt và hoạt động tiền nhàn rỗi trong ngân hàng trung ương.

Các Học phần quản lý tài sản và nợ (Asset Management & Debt Management) bao gồm quản lý tài sản quốc gia như đất, các cao ốc, máy bay, tàu, và quản lý rủi ro quốc gia.

Học phần thống kê tài chính (Consolidated Finance Statistics) bao gồm lập các báo cáo công khổ dựa trên các thông tin tài chính thu thập từ các cơ quan nhà nước.

Học phần phân tích tài chính (Financial Analysis) bao gồm dự đoán kinh tế vĩ mô; phân tích và dự báo chỉ số tài chính và biện pháp thực thi.

NAFIS giao diện với các hệ thống nội bộ và bên ngoài, cho phép thực quản lý ác hoạt động công khổ và kết nối nội bộ với 23 hệ thống có liên quan tới tài chính hoạt động độc lập ở các cơ quan nhà nước khác nhau.

Các số liệu và báo cáo kế toán địa phương và đặc biệt được tập hợp trong hệ thống thông tin tài chính quốc gia. Có 40 hệ thống tài chính ở Hàn Quốc. NAFIS bao gồm quản lý tổng quan tài chính và kế toán nhà nước hỗ trợ cho các chính sách quyết định.

Mạng thông tin tài chính đã xóa bỏ rào cản về thời gian và khoảng cách, cho phép các giao dịch tài chính 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần và 365 ngày/năm, từ phòng khách tại nhà cho tới công sở. Nó tạo sức đẩy cho các thị trường tài chính địa phương tăng trưởng bằng cách tạo nền tảng hệ thống chia sẻ thông tin tài chính. Mạng này được mong đợi sẽ giúp tăng cường khả năng cạnh tranh quốc tế của ngành công nghiệp tài chính Hàn Quốc khi các tổ chức tài chính có thể tiếp cận những bài học tốt nhất của những nước tiên tiến thông qua cơ sở hạ tầng này.

Hệ thống tổng hợp thông tin tài chính cho Chính quyền trung ương và địa phương: Tài chính quốc gia được hội nhập và quản lý trong Hệ thống kế toán và ngân sách số, hệ thống này tiếp nhận lịch trình quốc gia, tách lộ trình các dự án chính phủ điện tử. Năm 2004, công nghệ thông tin hóa tài chính địa phương đã được tiến hành theo bốn bước sau: (Bảng 4).

Bảng 4. Bốn bước cốt lõi cho hệ thống chính phủ điện tử

Bước	Những thành tựu chính
Nhập dồn/lập Kế toán	• Thiết kế các chủ thể kế toán • Các báo cáo tài chính và thanh toán hợp nhất • Tập chí điện tử các quy trình được tiêu chuẩn hóa • Cùng cố kiểm toán và tự hỗ trợ các kế toán
Giới thiệu Hệ thống ngân sách dự án	• Thiết lập các ngân sách dự án • Nhận dạng cơ cấu các mục ngân sách • Lập kế hoạch quản lý hoạt động hệ thống ngân sách

Củng cố quản lý tài chính	• Chi phí quản lý theo chức năng • Nâng cấp quản lý quỹ và rải ngân hiệu quả • In hóa đơn điện tử và thanh toán điện tử • Nâng cao khả năng quản lý nợ • Chuyển giao quỹ điện tử
Nâng cấp thông tin	• Thiết kế hệ thống tài chính địa phương tiêu chuẩn • Xây dựng cơ sở hạ tầng tài chính địa phương • Hệ thống kết nối và hợp nhất

Nguồn: NIA, ed., Báo cáo thường niên 2006 về chính phủ điện tử (Seoul: MOGAHA, 2006), 14, http://www.nia.or.kr/open_content/common/fileList/fileList.jsp?tn=PU_0000100&id=54651.

Mọi khu vực của các hệ thống thông tin tài chính địa phương, bao gồm quản lý doanh thu, tài sản và nợ, đã được phát triển và đóng góp cho các chính quyền địa phương. Mục tiêu là tăng hiệu quả quản lý tài chính địa phương, ngăn đầu tư trùng lặp và cho phép chia sẻ thông tin giữa các chính quyền địa phương. Những mục tiêu này nhìn chung giúp giảm chi phí, đặc biệt là giảm lao động và quản lý.

Hệ thống thông tin chính phủ điện tử địa phương³¹

Nâng cao năng suất, cái không đạt bằng quy trình thủ tục hành chính thủ công, là cần thiết, để đơn giản quy trình đơn từ giấy tờ dân sự và để cải cách các dịch vụ đơn từ dân sự qua dịch vụ một trạm. Mặt khác, đầu tư dư thừa trong công nghệ thông tin hóa là do chức năng khác nhau về chức năng và khu vực của các cơ quan, dẫn tới thu vòng đầu tư thấp. Tuy nhiên, các hệ thống thông tin hành chính cần được chuyển giao cho các cơ quan địa phương để có được hiệu quả hoạt động và sự hài lòng của khách hàng.

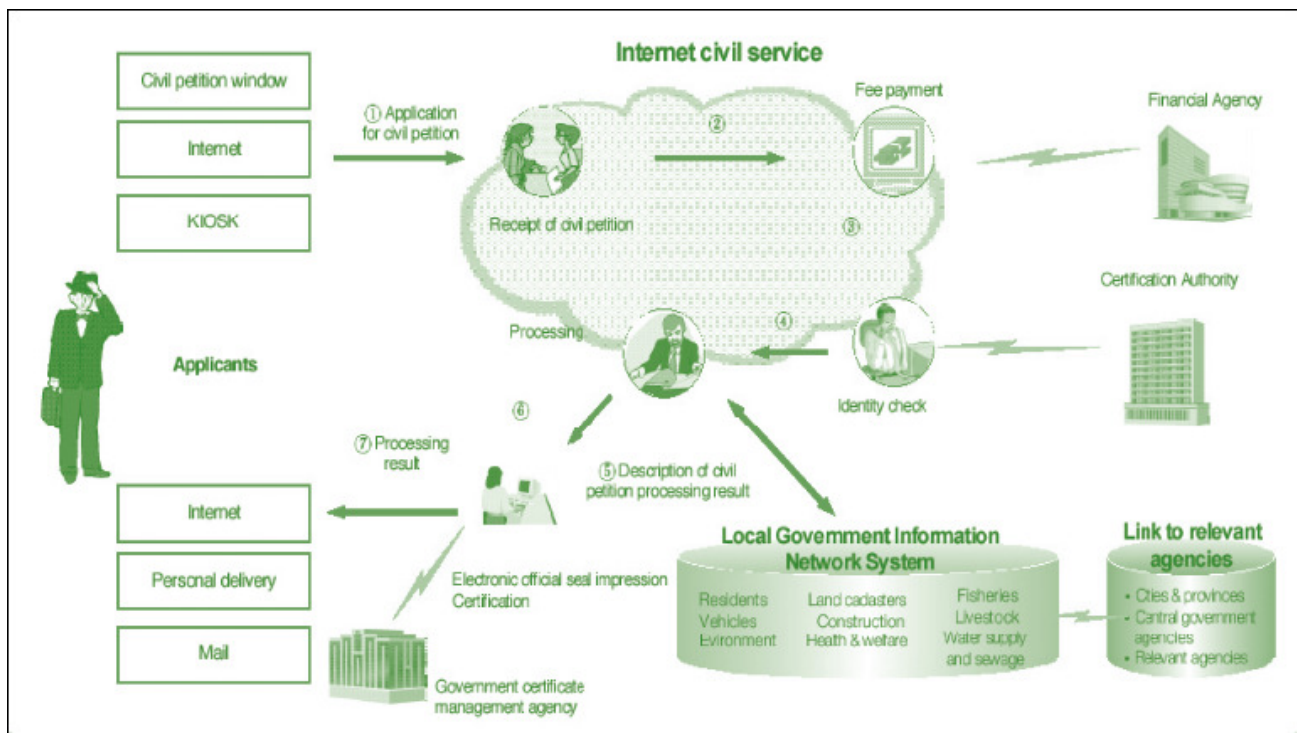
Chính quyền địa phương số cho phép thực chia sẻ thông tin qua các kết nối ngành dọc và ngang giữa các tổ chức hành chính địa phương và trung ương. Đặc biệt hơn thế, dự án công nghệ thông tin hóa cho các chính quyền địa phương ở Hàn

³¹ Ibid.

Quốc đã được giới thiệu để tiêu chuẩn hóa quy trình xử lý thông tin và thực thi nhiệm vụ. Dự án này, đã được thực hiện trong hơn 3 năm bắt đầu từ năm 2003, đã giúp giảm đầu tư trùng lặp cũng như khoảng cách số giữa các vùng khác nhau ở Hàn Quốc. Hiệu quả được nâng cao và dịch vụ khách hàng cũng được nâng cao với sự giới thiệu của cơ sở hạ tầng xử lý điện tử cho các nhiệm vụ hành chính và dân sự.

Hình 17. Khái niệm về hệ thống chính quyền địa phương số ở Hàn Quốc

(Nguồn: Tổ chức máy tính hóa quốc gia, Chính phủ điện tử ở Hàn Quốc (2002), 47, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN023903.pdf>)



Số hóa các chính quyền địa phương ở Hàn Quốc bắt đầu từ năm 1997 với sự chuẩn bị nền tảng kế hoạch Hệ thống thông tin hành chính tiên tiến cho các thành phố, quận và huyện. Theo sau thành công tiên phong của hệ thống định hướng ở 4 thành phố năm 2000, nó được khắp cả nước và nay đã bao trùm 232 thành phố, quận và huyện. Các trình ứng dụng dân sự, đăng ký và quy trình đã được cung cấp khắp cả nước, và các ki-ốt được đặt cho công dân truy cập 37 dịch vụ cấp chứng chỉ khác nhau.

Đối với công dân, lợi ích của hệ thống chính quyền địa phương điện tử bao gồm giảm đáng kể khối lượng công việc giấy tờ và số lượng lần phải tới các cơ quan hành chính. Điều này ngược lại phản ánh sự thay đổi các dịch vụ của chính quyền

từ kinh doanh định hướng sang khách hàng định hướng.

Đứng từ góc độ chính phủ, số hóa và hội nhập nghĩa là hợp tác tốt hơn giữa chính quyền trung ương và địa phương, nâng cao các hệ thống hành chính và nâng cao hiệu quả. Ví dụ, ở Hàn Quốc, 94 quy trình công việc tự động ở 18 vùng hành chính thông dụng đã nâng cao hiệu quả xử lý công việc, trong khi phiền phức cho nhân viên hành chính được giảm nhờ việc ngăn chặn trùng lặp trực năng. Chính quyền trung ương và địa phương có một hệ thống báo cáo kết nối, mang lại hiệu quả và sự chính xác cao hơn.

Để kết nối 18 bộ thuộc chính phủ trung ương và chính quyền địa phương, một kênh phân phối thông tin đã được thành lập sau khi chuẩn hóa 1.237 đơn vị. Tổng cộng 751 loại dịch vụ dân sự đã được số hóa và 48 loại dịch vụ được kết nối với cổng G2C, và tất cả đều có thể được truy cập qua Internet.

Để củng cố hành chính thị trấn/huyện/quận, 21 quy trình hành chính đã được số hóa trong dự án công nghệ thông tin cho các cơ quan hành chính thị trấn/huyện/quận từ năm 1998 và 2003. Cũng trong năm 2003 chính quyền địa phương thị trấn, huyện và quận đảm đương trách nhiệm chung cho việc quản lý đăng ký cư trú mà trước đây là do đơn vị làng thực hiện.

Trong suốt BPR và ISP cho dự án số hóa năm 2005, các mục tiêu của chính quyền địa phương điện tử ở cấp thị trấn/huyện/quận được lọc lại, và 20 dự án ưu tiên được xác định. Ước tính 2.897 tài liệu được số hóa và chia sẻ, tạo điều kiện cho dịch vụ một trạm và giảm việc phải đi lại nhiều lần tới các cơ quan. Thêm vào đó, MOGAHA (tên mới của MOPAS từ năm 2008) được chao thêm chức năng phát triển các hệ thống thông tin theo từng bước và triển khai các hệ thống cho 234 chính quyền địa phương tới năm 2012.

Theo mô tả những nỗ lực của Hàn Quốc như nói ở trên, phát triển và ứng dụng chính quyền điện tử địa phương là một quy trình phức tạp. Rất nhiều vấn đề cần được làm rõ thông qua các dự án xoay vòng. Các vấn đề của Philippines sẽ được nêu ở dưới.

Dự án LGU điện tử ở Philippines

Để đáp lại việc thông qua Luật Thương mại điện tử hướng dẫn tất cả các cơ quan chính quyền, bao gồm các Đơn vị chính quyền địa phương (LGUs), để sử dụng các phương tiện điện tử, Trung tâm máy tính quốc gia (NCC) của Philippines đã ứng dụng Dự án Quản trị điện tử đột phá ở các Đơn vị chính quyền địa phương

(e-LGU) từ năm 2002 đến 2005. Mục tiêu của dự án là trợ giúp tất cả các LGUs trong các nỗ lực máy tính hóa của họ để cung cấp các dịch vụ hành chính công tốt hơn và nhanh hơn. Dự án bao gồm phát triển website cho tất cả các LGUs và định hướng trình ứng dụng chính quyền điện tử, cụ thể là Hệ thống thuế bất động sản (eRPTS), Hệ thống cấp phép kinh doanh (eBPLS), và Hệ thống quản lý và điều hành công khổ (eTOMS).

Dự án đã thành công ở 99,5% các LGUs để phát triển một website. Tuy nhiên, một vài websites đã không được cập nhật kể từ khi chúng được lập ra năm 2002, và nhiều websites chỉ cung cấp các thông tin cơ bản về LGU (như lịch sử, địa thế và cơ cấu chính quyền) và không cung cấp bất cứ dịch vụ hành chính điện tử nào.

Thêm vào đó, không một LGUs đã triển khai toàn diện eRPTS khi dự án e-LGU kết thúc năm 2005. Kế hoạch đạt được sự phát triển eRPTS và cài đặt nó ở một vùng định hướng trong khi NCC đảm nhiệm việc cài đặt hệ thống ở các LGU khác. Tuy nhiên, bên cạnh rất nhiều vấn đề trong phát triển hệ thống, những chi phí gia tăng mà các LGUs cần đã dẫn tới sự tùy biến các phần mềm, xây dựng cơ sở dữ liệu và cung cấp đào tạo nhân viên, kết quả là việc phát triển bị chậm lại. Thực chất, trong khi mỗi LGU nhận hệ thống eRPTS miễn phí, nhưng không phải là miễn phí để có một hệ thống hoàn chỉnh các chức năng.

Việc ứng dụng dự án e-LGU được tập trung hóa từ trên xuống. Đây là bằng chứng của: a) đăng và kiểm soát nội dung không thuộc về các LGUs; b) đối với trình ứng dụng ICT, LGU chỉ có thể chọn trong ba hệ thống công khổ chung; và c) các hệ thống được phát triển là trách nhiệm của của một nhà phát triển được ký hợp đồng thay vì một cộng đồng các nhà phát triển.

Dường như kết quả của dự án có thể khác nếu quy trình tiến hành có nhiều sự tham gia đóng góp hơn, chẳng hạn LGUs có nhiều quyền tự chủ về nội dung và nhiều nguồn được tập trung để phát triển vì lợi ích sử dụng Internet. Hơn thế nữa, LGUs và các tổ chức khác đã có thể tham gia thiết kế và phát triển các trình ứng dụng chính quyền điện tử hiện hành, trong khi các cơ quan quốc gia chỉ phát triển một tiêu chuẩn chung cho cấu trúc cơ sở dữ liệu cho phép chia sẻ thông tin giữa các LGUs.

Nguồn: Erwin A. Alampay, *Philippines: hợp tác chặt chẽ trong dự án e-LGU' của Philippines* (Bangkok: UNDP-APDIP, 2005), <http://www.apdip.net/projects/e-government/capblg/casestudies/Philippines-Alampay.pdf>.

Thực hành

1. Xác định một lĩnh vực ưu tiên cho việc thành lập hệ thống thông tin chính quyền ở nước bạn. Giải thích tại sao lĩnh vực đó cần được ưu tiên. Mô tả những nỗ lực để thành lập một hệ thống như vậy (nếu có).
2. Mô tả bất kỳ dự án hay kế hoạch nào để thiết lập các hệ thống chính quyền điện tử ở cấp chính quyền địa phương ở nước bạn. Cho biết mục tiêu, thành phần và lịch trình của kế hoạch? Bạn nghĩ đâu là mặt mạnh và điểm yếu của dự án? Những vấn đề gì cần làm rõ để đảm bảo sự thành công của dự án?

Củng cố trao đổi tài liệu điện tử³²

Việc trao đổi tài liệu điện tử và xác thực điện tử đã được đẩy mạnh ở Hàn Quốc từ năm 1998. Mục tiêu là số hóa toàn bộ quy trình sử lý tài liệu ở các cơ quan chính quyền.

Các số liệu trong các tài liệu điện tử trao đổi cho thấy 654 cơ quan đã trao đổi tài liệu trực tuyến thông qua Trung tâm trao đổi tài liệu điện tử chính quyền, nơi tập trung 58 cơ quan trung ương, 250 chính quyền địa phương, 198 phòng giáo dục và đại học công lập, Quốc hội, và Ủy ban bầu cử quốc gia. Cùng với sự tiếp thu tiêu chuẩn tài liệu điện tử, chứng thực điện tử cũng được tiến hành ở 58 cơ quan trung ương và 250 chính quyền địa phương. Tính tới 6/2006 tốc độ trao đổi tài liệu điện tử ở các cơ quan trung ương là 97,3% và tốc độ trung bình của các chứng thực điện tử là 98,2%.

Bảng 5. Trao đổi tài liệu điện tử và Tỷ lệ xác thực điện tử giữa các cơ quan chính quyền (tính tới 6/2006)

Cơ quan	Tốc độ trao đổi tài liệu điện tử			Tỷ lệ xác thực điện tử		
	Tổng số lượt trao đổi	Số lượt trao đổi điện tử	Tỷ lệ (%)	Tổng số tài liệu	Số lượt xác thực điện tử	Tỷ lệ (%)
Tổng	12,574,097	12,231,383	97.3	32,441,273	31,849,755	98.2

³² This section is drawn from "Juicy Details of Korean e-Government," *Korea IT Times*, 29 November 2007, http://www.kdcstaffs.com/it/main_view.php?mode=view&nNum=4575&parts=ln-depth.

Các cơ quan hành chính trung ương	5,114,791	4,913,759	96.1	10,951,466	10,771,392	98.4
Chính quyền địa phương	7,459,306	7,317,624	98.1	21,489,807	21,078,363	98.1
Thành phố/Tỉnh	1,135,228	1,116,287	98.3	3,410,501	3,356,823	98.4
Trị trấn/Huyện /Quận	6,324,078	6,201,337	98.1	18,079,306	17,721,540	98.0

Nguồn: NIA, ed., Báo cáo thường niên 2006 về chính phủ điện tử (Seoul: MOGAHA, 2006), 12, http://www.nia.or.kr/open_content/common/fileList/fileList.jsp?tn=PU_0000100&id=54651.

Tỷ lệ trao đổi tài liệu điện tử và chứng thực điện tử cao cho thấy quy trình tài liệu điện tử đã đạt tới bước hoàn toàn ổn định ở các cơ quan chính quyền. Tất cả các cơ quan trung ương đều trao đổi tài liệu một cách an toàn thông qua Trung tâm trao đổi tài liệu điện tử chính phủ, và họ đang nỗ lực mở rộng trao đổi tài liệu điện tử tới các cơ quan công cộng những nơi chưa sử dụng các hệ thống trao đổi tài liệu điện tử hoặc đang sử dụng những hệ thống tài liệu điện tử chưa tiêu chuẩn.

Hệ thống quản lý hồ sơ: Dịch vụ báo cáo và hồ sơ quốc gia áp dụng Luật về quản lý hồ sơ năm 1999 để tổ chức cố hệ thống và quản lý hồ sơ. Các hệ thống quản lý hồ sơ quốc gia được thiết lập năm 2005 với sự tiếp nhận một hệ thống quản lý dữ liệu. Các hệ thống quản lý kinh doanh quản lý toàn bộ các quy trình đưa ra quyết định và kinh doanh cũng như các tài liệu vì kết quả. Cũng trong năm 2005, Dự án Hệ thống IPS cải cách việc quản lý hồ sơ và báo cáo được khởi động do nhu cầu nâng cấp các hệ thống quản lý dữ liệu bao gồm quản lý kinh doanh.

Một khi hệ thống quản lý hồ sơ và báo cáo được hoàn thiện, chuẩn mực sẽ được chính thức công bố với sự tham gia tư vấn cả các cơ quan hữu quan. Như một nỗ lực song song, Dịch vụ hồ sơ và báo cáo quốc gia sẽ nằm trong một dự án nhằm thiết lập Hệ thống quản lý báo cáo và hồ sơ trung ương.

Hệ thống thông tin giáo dục và học điện tử³³

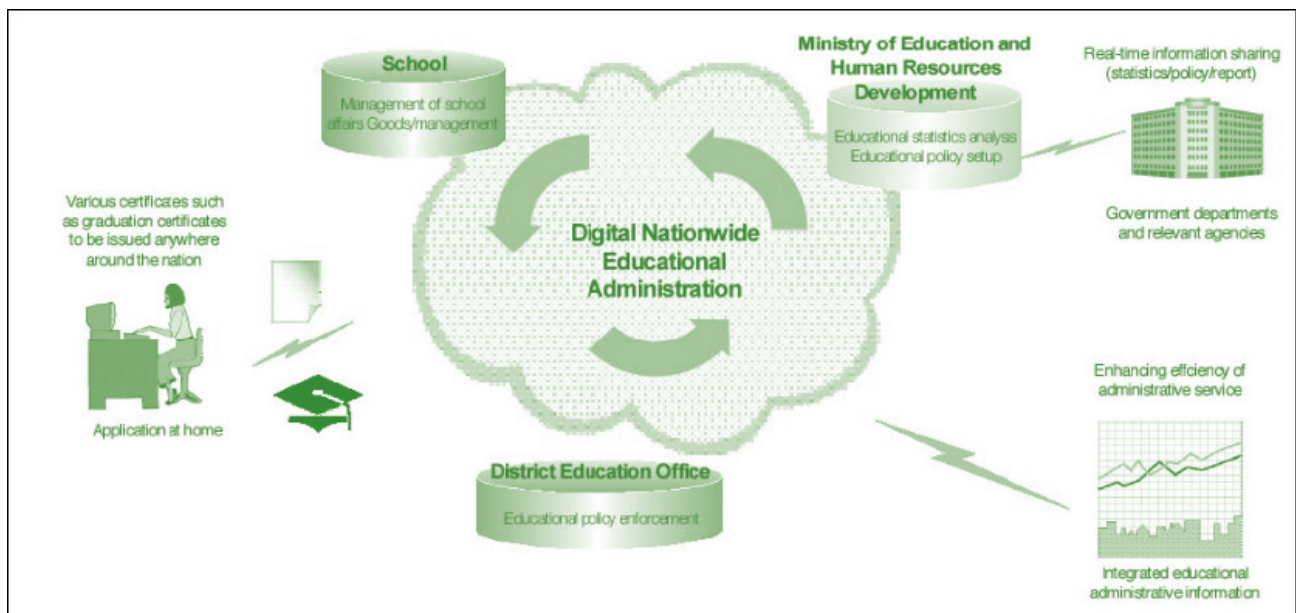
Năm 2002, là một phần của chính sách công nghệ thông tin hóa trường học ở Hàn Quốc, tất cả các giáo viên đều được cấp máy tính các nhân để sử dụng ở trường và cứ 8 học sinh được bố trí một máy tính. Các thiết bị trường học tiên tiến và mạng LAN được cung cấp cho toàn bộ 10.064 trường học trên cả nước (222.146 lớp học).

Tuy nhiên, hiệu quả trong việc chia sẻ thông tin giữa các cơ quan liên quan không được tải thiện do các cơ quan hành chính giáo dục theo đuổi công nghệ thông tin hóa riêng và không có tiêu chuẩn chung cho các hoạt động hành chính.

Kết quả là, tin học hóa hành chính giáo dục – để hội nhập và thống nhất các nguồn công nghệ thông tin hóa ở các cơ quan giáo dục khác nhau và các đơn vị chức năng – được nhận định là một trong những cột chống chính của chính phủ điện tử của Hàn Quốc. Mục tiêu của tin học hóa giáo dục bao gồm: a) xây dựng một nền tảng cho việc củng cố hiệu quả hành chính; b) tạo điều kiện thuận lợi cho việc chia sẻ thông tin qua các mạng thông tin kết nối các trường học, các cơ quan giáo dục tỉnh và thành phố và Bộ giáo dục và Nguồn nhân lực; và c) nâng cao các dịch vụ hành chính để đáp ứng nhu cầu của mọi người.

Hình 18. Khái niệm về hành chính giáo dục số tầm quốc gia ở Hàn Quốc

(Nguồn: Cơ quan tin học hóa quốc gia, *Chính phủ điện tử ở Hàn Quốc* (2002), 51, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN023903.pdf>)



³³ This section is drawn from National Computerization Agency, *e-Government in Korea* (2002), <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN023903.pdf> and <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN023904.pdf>.

Hệ thống quản lý thông tin trường học tiên tiến: Hệ thống quản lý thông tin trường học tiên tiến được giới thiệu lần đầu tiên năm 1997 để giảm các công việc hành chính cho các giáo viên và các nhân viên hành chính. Hệ thống này bao gồm bốn hệ thống phụ: hệ thống hỗ trợ hoạt động chuyên môn, hệ thống thông tin giáo dục, hệ thống hỗ trợ quản lý trường học và hệ thống hội nhập thông tin trường học.

Trong năm đầu tiên, hệ thống được triển khai ở 168 trường. Năm 1998, 4.251 trường trung học cơ sở và phổ thông trung học đã có hệ thống này. Tới 12/2001, hệ thống đã được triển khai 1.364 trường tiểu học và trung học cơ sở (bao gồm 23 trường trung học cơ sở và phổ thông trung học công lập) và 8.500 trường học.

Các ban lãnh đạo trường ở thành phố và các cơ quan tỉnh có trách nhiệm xây dựng và chạy EDI riêng của họ và các hệ thống ngân sách/tài chính. Tới nay, các hệ thống EDI đang được sử dụng tới 99,9% ở 1.614 cơ quan giáo dục thành phố và tỉnh.

Năm 2000, một ISP được ứng dụng để thành lập Hệ thống thông tin hành chính giáo dục quốc gia để xử lý các công việc hành chính chính (quản lý nhân sự và học sinh) trong lĩnh vực giáo dục. Mục tiêu là giảm 20% - 50% thời gian cho các giao dịch giáo dục và giảm 30% khối lượng các công việc giấy tờ, và tăng 25% hiệu quả hoạt động của các giáo viên. Đối với cha mẹ, việc lấy học bạ, giấy nhập học và bằng tốt nghiệp từ bảy kỳ trường học nào trên đất nước cũng trở nên dễ dàng hơn. Các công dân cũng có thể truy cập hồ sơ trường học của họ qua Internet, sẽ hoạt động như điểm giao lưu giữa nhà trường và gia đình.

Mạng LAN trường học và sử dụng Internet truy cập ICT trong giáo dục: Kế hoạch sử dụng ICT ở các trường tiểu học và trung học cơ sở (1997-2002) coi ICT văn học trong các trường tiểu học và trung học cơ sở là cần thiết để phát triển khả năng sáng tạo của nguồn nhân lực trong xã hội lấy thông tin làm nền tảng của thế kỷ 21. Do vậy việc xây dựng mạng LAN trường học và cơ hội truy cập Internet của 10.000 trường học trên khắp cả nước sau khi hệ thống thông tin giáo dục toàn quốc được thiết lập.

Xây dựng LAN đã hoàn thành ở 346 trường vào năm 1997 (3,3% tổng số trường), 4.902 trường vào năm 1999 (42,8%), và ở 10.064 trường (100%) vào năm 2000, sớm hai năm so với mục tiêu ban đầu đề ra. Việc truy cập Internet cũng được hoàn thành sớm hơn kế hoạch. Tháng 7/2000, Bộ phát triển giáo dục và nguồn nhân lực, Bộ thông tin và truyền thông và Telecom Hàn Quốc đã hỗ trợ tài chính

cho kết nối Internet. Hiện nay, tất cả các trường ở Hàn Quốc đều kết nối Siêu xa lộ thông tin toàn quốc (Pubnet) hoặc Mạng giáo dục Hàn Quốc.

Điểm nhấn thứ hai của Kế hoạch sử dụng ICT trong các trường tiểu và trung học cơ sở, phát động năm 2002, nhằm mục tiêu nâng cấp cơ sở hạ tầng ICT trường học bằng cách tăng dung lượng mạng lên ít nhất là 2 Mbps. Nó cũng giảm tỷ lệ học sinh/máy tính các nhân và thay thế à bảo dưỡng các thiết bị truyền thông đa phương tiện.

Thiết lập phòng máy tính ở các trường tiểu và trung học cơ sở đã tạo ra môi trường học , nơi học sinh có thể phát triển khả năng học độc lập. Máy tính các nhân được cung cấp cho 340.000 giáo viên trên toàn Hàn Quốc, cho phép họ tận dụng các phương tiện truyền thông và Internet trong các lớp học của họ và thúc đẩy họ tham gia tích cực hơn vào việc tin học hóa trường học. Cơ sở vật chất được chuẩn bị để đẩy mạnh sử dụng ITC trong giáo dục, các nguồn nhân lực được đào tạo chất lượng cao, và phát triển và phân bổ các nội dung giáo dục.

Học điện tử: Năm 2006 chi phí học điện tử của các cơ ở giáo dục chính thức, chính phủ, các tổ chức công cộng, các doanh nghiệp và các cá nhân đã đạt KRW 1,6133 nghìn tỷ, tăng 11,1% so với chi phí học điện tử năm 2005 (KRW 1,4525 nghìn tỷ). Tới năm 2005, nhu cầu học điện tử ở Hàn Quốc chủ yếu là từ cá nhân. Năm 2006, nhu cầu học điện tử từ các doanh nghiệp đã vượt nhu cầu của cá nhân. Thêm vào đó, phân tích sự tăng nhu cầu theo lĩnh vực cho thấy tỷ lệ tăng cao nhất là ở các cơ quan chính phủ và công cộng đạt 45,7%, tiếp sau là các tổ chức giáo dục đạt 42,3%.³⁴

³⁴ National Information Society Agency, *2007 Informatization White Paper: Republic of Korea* (2007), 44, http://www.nia.or.kr/open_content/board/fileDownload.jsp?tn=PU_0000100&id=53922&seq=1&fl=7.

Bảng 6. Giá trị thị trường của học điện tử ở Hàn Quốc

Theo lĩnh vực	Chi phí học điện tử (KRW 1 triệu)			Tỷ lệ tăng so với năm trước (%)
	2004	2005	2006	
Các tổ chức giáo dục chính thức	13,243	18,424	26,220	42.3
Các tổ chức chính phủ và công cộng	83,105	94,418	137,574	45.7
Các doanh nghiệp	527,291	668,169	752,286	12.6
Các cá nhân	668,996	671,509	697,227	3.8
Tổng	1,292,635	1,452,520	1,613,307	11.1

Nguồn: Tổ chức xã hội thông tin quốc gia, 2007 *Sách trắng công nghệ thông tin hóa: Hàn Quốc* (2007), 44, http://www.nia.or.kr/open_content/board/fileDownload.jsp?tn=PU_0000100&id=53922&seq=1&fl=7

Học điện tử ở Hàn Quốc có nền tảng là quan điểm học cả đời, bao gồm:

1. Xây dựng một hệ thống học trực tuyến sẽ có thể được truy cập ở bất cứ đâu, bất cứ khi nào và bởi bất cứ ai.

Chính phủ hy vọng nâng cao chất lượng giáo dục công ở Hàn Quốc bằng cách giới thiệu các lớp học thực giờ liên kết với các trường học trực tuyến. Mặc dù nhiều phương pháp như Internet, truyền hình kỹ thuật số, các kế hoạch của chính phủ nhằm khuyến khích ‘học trực tuyến ở nhà’ sẽ cho phép chia sẻ các tài liệu học số giữa các trường và các gia đình.

2. Đa dạng các phương pháp giáo dục bằng cách tận dụng phương tiện truyền thông để củng cố chất lượng giáo dục công

Chính phủ Hàn Quốc nhằm mục tiêu đạt tỷ lệ ít hơn 5 học sinh/một máy tính và tốc độ truy cập Internet trung bình không thấp hơn 2Mbps tới năm 2006. Điều này được cho là khuyến khích các giáo viên tận dụng tối đa các phương tiện truyền thông để chất lượng dạy và học.

3. Phát triển nội dung số đặc biệt là cho các mục đích giáo dục để nâng cao môi trường học trực tuyến.

Chính phủ Hàn Quốc nhằm mục tiêu tạo một môi trường phương tiện truyền thông qua việc phát triển các phần mềm giáo dục và số hóa sách giáo khoa. Cũng có một kế hoạch thiết lập một hệ thống chia sẻ tài liệu giáo dục, như phim ảnh được tải lên từ các công ty, viện bảo tàng, các trường đại học và các trung tâm giáo dục trọn đời.

4. Tăng tỷ lệ tham gia của người lớn vào hệ thống học trọn đời bằng cách mở rộng các cơ hội học trực tuyến, để theo kịp trình độ của các nước thành viên OECD khác

Bằng nhiều phương pháp như Internet và truyền hình kỹ thuật số, Chính phủ Hàn Quốc chủ định mở rộng và tăng hiệu quả hệ thống các trường đại học số để đảm bảo trình học mà không bị giới hạn thời gian và không gian. Chính phủ sẽ làm cho hệ thống trình học hiệu quả hơn bằng cách chính thức công nhận học từ xa và các chương trình đào tạo nghề.

5. Chấp thuận một cách tiếp cận thực tế hơn cho việc mở rộng các cơ hội học trọn đời.

6. Chấp cho công nhân ở mọi trình độ.

Nhân viên chính phủ sẽ được cung cấp các chương trình học trực tuyến như là một phần của 'hệ thống học hàng ngày'. 'Thông tin có nút thắt' sẽ được cung cấp với các cơ hội học thông qua một 'lưới học xã hội'. Một mạng học toàn quốc, sẽ bao gồm các trường tiểu học và trung học cơ sở, các tổ chức tư nhân, các trung tâm giáo dục trọn đời địa phương, và hệ thống thông tin việc làm, sẽ được xây dựng để củng cố và hỗ trợ các cơ hội học trọn đời cho mọi công dân.

Thực hành

Mô tả bất cứ nỗ lực nào của chính phủ nước bạn để hội nhập các ICT với hệ thống giáo dục. Mục tiêu của dự án? Những thách thức trong việc triển khai dự án và xác định chúng bằng cách nào?

3.4 Cơ sở hạ tầng chính phủ điện tử

Ở phần trước, các trình ứng dụng ICT có thể được phát triển bởi các tổ chức cá nhân hoặc ở cấp độ bộ đã được thảo luận. Cần ghi nhận một điều quan trọng là các trình ứng dụng này phải được hội nhập để cung cấp các dịch vụ hội nhập của chính phủ. Trong mỗi liên hệ này, lĩnh vực này sẽ được thảo luận như sau:

- Trung tâm hội nhập dữ liệu và máy tính chính phủ
- Chuẩn mực hóa chính phủ điện tử
- Các dịch vụ chia sẻ chính phủ điện tử
- Các trung tâm cộng đồng điện tử

Trung tâm hành chính nguồn thông tin và tin học quốc gia³⁵

Trung tâm hành chính nguồn thông tin và tin học quốc gia của Hàn Quốc được xây dựng như một hệ thống dự phòng quốc gia cho nguồn thông tin, bao gồm các hệ thống thông tin và nguồn nhân lực, mà trong quá khứ đã được vận hành và quản lý bởi các cơ quan khác nhau của chính phủ (xem hình 19). Dự án này nhằm mục tiêu thúc đẩy cùng sử dụng các nguồn để tăng hiệu quả, trong khi cùng lúc tiết kiệm thời gian khi có hệ thống dự phòng trong trường hợp hệ thống thất bại.

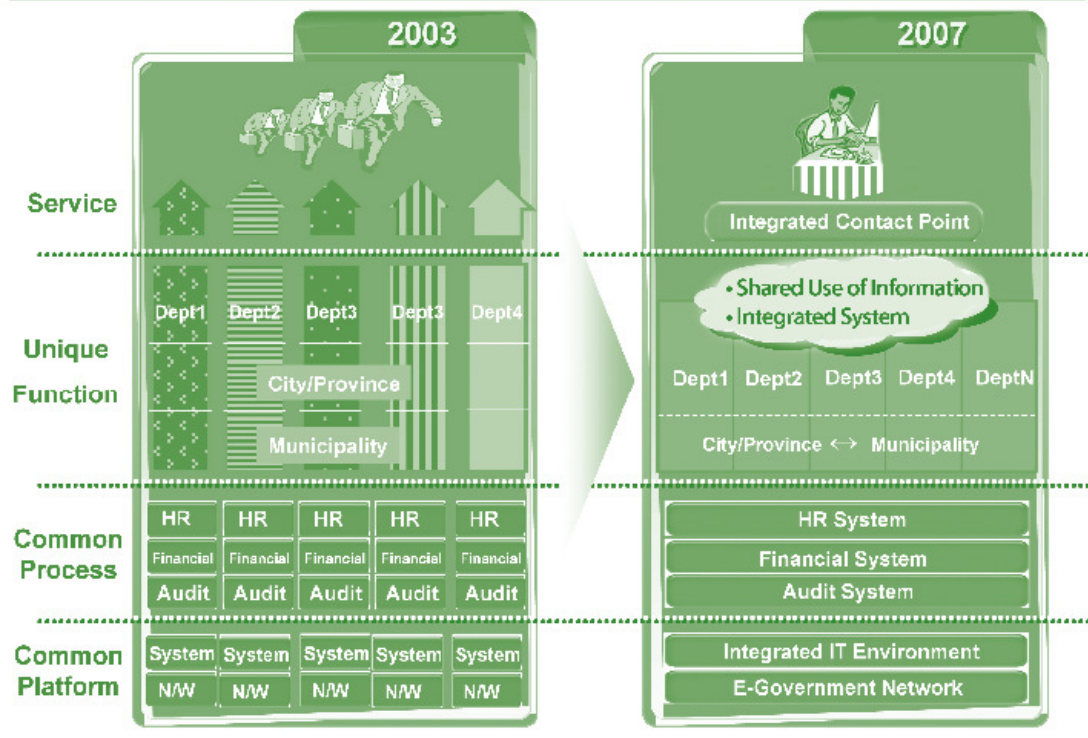
Trung tâm 1 và Trung tâm 2 điều phối một hệ thống hội nhập thông tin cho 48 cơ quan chính phủ. Trung tâm 1 được xây dựng tháng 10/2005 ở Daejeon; nó là ngôi nhà của các hệ thống thông tin của 24 cơ quan chính phủ, bao gồm MOGAHA. Trung tâm 2 được hoàn thiện tháng 7/2007 ở Gwangju; nó là ngôi nhà của của 24 hệ thống thông tin của 24 cơ quan khác.

Hình 19. Hướng tới một hệ thống hội nhập của chính phủ

(Nguồn: Soh Bong Yu, “Chính phủ điện tử của Hàn Quốc: Chúng ta đã làm việc với nó như thế nào” (trình bày của KADO), 23,
https://www.kado.or.kr/koil/bbs/board_view.asp?config_code=362&offset=0&board_code=3246)

³⁵ This section is drawn from Informatization Strategy Office, *Korea e-government* (Seoul: MOPAS, 2007), 30.

e-Gov Roadmap Vision



Kiến trúc trung tâm máy tính hội nhập

Kiến trúc IT hội nhập bao gồm 4 phần chính: 1) quản lý hội nhập, bao gồm các nguồn IT, các phối hợp dịch vụ và quản lý an ninh; 2) cơ sở hạ tầng cho mạng thiết bị, kho dự phòng và các hệ thống an ninh; 3) một kỹ sư kỹ thuật (nguồn nhân lực) cho mỗi lĩnh vực bao gồm Trình ứng dụng, Cơ sở dữ liệu, Ổ cứng và Mạng; và 4) hỗ trợ mỗi vùng thông qua một bàn trợ giúp và các dịch vụ hành chính.

Các phối hợp an ninh và ổn định chính phủ điện tử được đảm bảo với các hệ thống quản lý đẳng cấp quốc tế quản lý và các dịch vụ phối hợp chuyên nghiệp được chuẩn hóa. Thực tế, chính phủ điện tử của Hàn Quốc là tổ chức lĩnh vực công cộng đầu tiên trên thế giới đạt chứng chỉ ISO 2000.

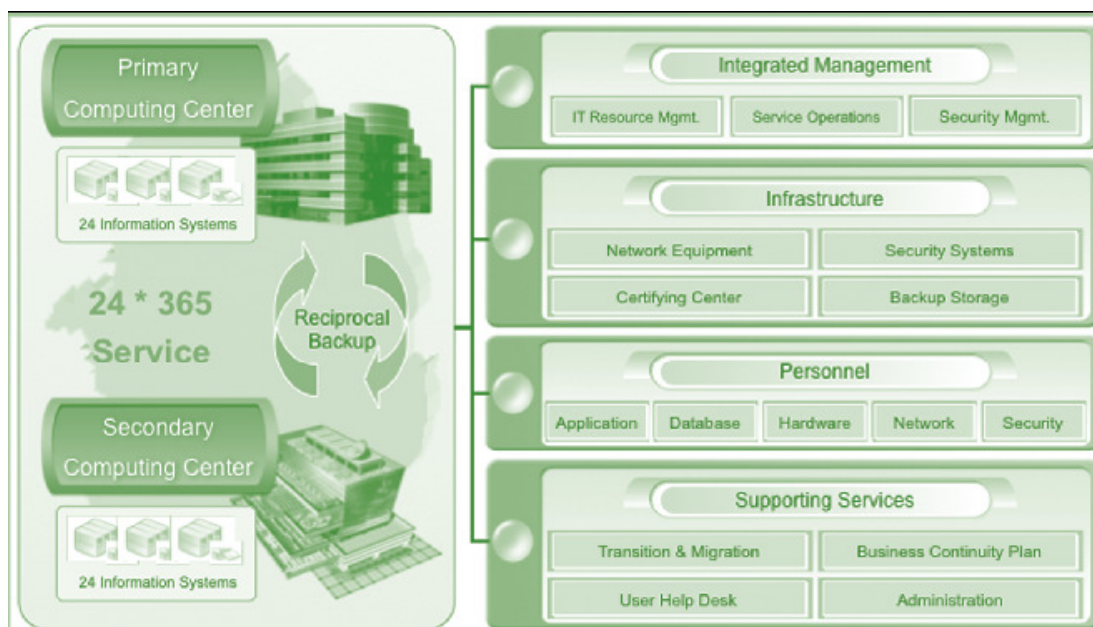
Phối hợp hoạt động hệ thống được củng cố bởi việc kiểm tra định kỳ để ngăn chặn sai sót. Chuyên viên luôn sẵn sàng giải quyết ngay lập tức các sai sót hệ thống. Thêm vào đó, an ninh được củng cố bởi các bài tấn công thực hành, kiểm tra sự bất ổn và phối hợp nhóm quản lý rủi ro.

Sự liên tục được đảm bảo thông qua chuyển giao thành công của các hệ thống chính, như hải quan điện tử, hệ thống thỉnh cầu công dân điện tử và hệ thống đăng ký cư trú, mà không gián đoạn dịch vụ.

Hình 20. Kiến trúc trung tâm máy tính hội nhập chính phủ

(Nguồn: Soh Bong Yu, “Chính phủ điện tử của Hàn Quốc: Chúng ta đã làm việc với nó như thế nào” (trình bày của KADO), 17,

https://www.kado.or.kr/koil/bbs/board_view.asp?config_code=362&offset=0&board_code=3246)



Chuẩn mực hóa chính phủ điện tử

Như đã quy ước ở Đoạn 2 – Luật phát triển công nghệ thông tin hóa ở Hàn Quốc chuẩn mực hóa chính phủ điện tử bao gồm các quy trình làm cho chính phủ điện tử có khả năng thực hiện các công việc hành chính hiệu quả giữa các cơ quan của chính phủ hoặc cung cấp hiệu quả các dịch vụ cho các công dân sử dụng ICT. Nó có thể được phân tách cụ thể hơn: chuẩn mực hóa quy trình công nghệ thông tin hóa kinh doanh, công việc hành chính, kinh doanh hiệu quả và các dịch vụ công dân hiệu quả. Cùng với các nhân tố cho công nghệ thông tin hóa – như quản lý, chiến lược công nghiệp, đầu tư và quản lý tổ chức; quy trình kinh doanh; thông tin và lập kế hoạch và ngân sách công nghệ thông tin hóa; triển khai; quy trình triển khai đánh giá và kiểm toán – chuẩn mực hóa quy mô rộng hơn được thiết lập.

Những lợi ích mong muốn của chuẩn mực hóa chính phủ điện tử tăng tính phối hợp và hiệu quả khi các dự án được hội nhập hơn là triển khai tách biệt, củng cố khả năng tái sử dụng và khả năng sử dụng nói chung giữa các hệ thống thông qua những chỉ dẫn thống nhất, và tiết kiệm chi phí bảo trì chất

lượng. Ví dụ, Đức mjong muốn 1% (1/3 tốc độ tăng trưởng kinh tế) của tốc độ tăng trưởng kinh tế hàng năm sẽ đạt được từ chuẩn mực hóa, báo hiệu rằng chuẩn mực hóa chính phủ điện tử có thể đạt nhiều thành tựu hơn là chỉ cải cách quy trình.

Khung chính phủ điện tử Hàn Quốc được phát triển trong một nghiên cứu năm 2005 tổ chức một cách hệ thống nhiều nhân tố của quy trình công nghệ thông tin hóa. Các lĩnh vực như lập kế hoạch công nghệ thông tin hóa, thiết kế, lập quỹ, phối hợp, truy cập tổng quát, cùng với quản lý các quy trình kinh doanh và các tổ chức cá nhân, có thể từ chuẩn mực hóa phi biên giới mà khung này ứng dụng.

Những nỗ lực chuẩn mực hóa của MOGAHA đã phát triển cùng với quy trình công nghệ thông tin hóa hành chính từ những năm 1990. MOGAHA đã dán mác một cách hệ thống các mã hành chính với sự thiết lập một mô hình dữ liệu tham khảo và phát triển chuẩn mực hóa chuyên nghiệp đặc biệt cho các hệ thống thông tin đơn như các máy tính cá nhân. Các mã hành chính chuẩn thông dụng được thiết lập và 211 loại mã đã được chuẩn hóa tháng 1/2005.

Đồng thời, các thiết bị văn phòng đa chức năng cũng được chuẩn hóa năm 1987 bằng cách được đánh giá lại hai năm một lần. Tuy nhiên, những nỗ lực này không là không đủ cho cho 11 cơ quan trọng yếu của chính phủ được thành lập năm 2001. Một vài nỗ lực chuẩn hóa các hệ thống tài liệu điện tử đã được thực hiện, nhưng chuẩn hóa toàn bộ quy trình công nghệ thông tin hóa xuyên suốt các cơ quan chính phủ đã không thể hoàn thành do thiếu nhân lực.

Để đẩy mạnh chuẩn hóa chính phủ điện tử theo yêu cầu của Luật về chính phủ điện tử, MOGAHA đã tiến hành các bước chuẩn hóa từ dự án quản lý nguồn thông tin. Đặc biệt tập trung vào các mã hành chính chuẩn, các thiết bị văn phòng đa chức năng và các tài liệu điện tử, và một hướng dẫn để chuẩn hóa cơ sở dữ liệu hành chính cũng đang được phát triển.

Để có được một mã chuẩn, thông tin về thứ tự ưu tiên các mã hành chính của từng đơn vị riêng lẻ đang được thu thập. Có các kế hoạch thống nhất các mã này với các bước như sau: 10% các mã được thống nhất năm 2006, 60% năm 2007, và 30% năm 2008.

Thêm vào đó, có những kế hoạch để phân tích và nâng cấp mã hành chính chuẩn được thành lập năm 1990, để sử dụng nó như là nền tảng xây dựng mã hành chính chuẩn. Để hỗ trợ cho những nỗ lực này, một bản thảo sơ bộ cho cơ

sở dữ liệu hành chính được phác thảo tháng 1/2006 và được hoàn thiện trong một hội nghị của những nhà trực trách có thẩm quyền về công nghệ thông tin hóa từ 57 cơ quan hành chính trung ương vào tháng 5 cùng năm. Cơ sở dữ liệu thông tin hành chính hiện nay đang được 14 cơ quan chính phủ sử dụng.

Các dịch vụ chia sẻ chính phủ điện tử³⁶

Các dịch vụ chia sẻ chính phủ điện tử là những nguồn thông tin có thể được chia sẻ giữa các cơ quan chính phủ và được sử dụng theo phân loại công việc và theo các hệ thống. Chúng bao gồm các hệ thống công việc hành chính chung như nguồn nhân lực, kế toán, hậu cần và tài chính, hệ thống phần mềm (các hệ thống phối hợp, các hệ thống quản lý cơ sở dữ liệu) và phần cứng (máy chủ và các thiết bị mạng). Nhìn chung, các dịch vụ chia sẻ này được hợp thành bởi những chương trình cấp độ nhỏ hoặc các hệ thống cơ sở hạ tầng vẫn được yêu cầu rộng rãi ở các ban ngành khác nhau..

Năm 2004, Ủy ban của tổng thống Hàn Quốc về Cải cách và Phân quyền chính phủ đã đề xuất 15 dịch vụ chia sẻ chung (xem Bảng 7), 9 trong số đó được phát triển độc lập qua các dự án G2C. Những dịch vụ này đã được triển khai ở từng cơ quan chính phủ từ tháng 11/2005 và hiện nay chúng đang hoạt động ở 18 hệ thống của 11 cơ quan khác nhau. Bảng 7 chỉ thấy, các dịch vụ được ưu tiên là: thông tin dịch vụ dân sự, ban hành tài liệu, các mẫu yêu cầu, hướng dẫn người sử dụng, xác nhận hội nhập, nhận dạng người sử dụng, thanh toán điện tử, đăng ký dịch vụ qua web, nhắn tin điện thoại di động. Một vài dịch vụ chia sẻ được thiết kế thuận tiện cho người sử dụng hơn là tiết kiệm chi phí.

³⁶ This section is drawn from NIA, ed., *2006 Annual Report for e-Government* (Seoul: MOGAHA, 2006), 38-39, http://www.nia.or.kr/open_content/common/fileList/fileList.jsp?tn=PU_0000100&id=54651.

Bảng 7. Các dịch vụ chia sẻ chính phủ điện tử được ưu tiên ở Hàn Quốc

Lĩnh vực	Các dịch vụ được đề xuất		Tổ chức
Dịch vụ dân sự	Ưu tiên	Thông tin dịch vụ dân sự	MOGAHA
		Ban hành văn bản dân sự	
		Các mẫu đơn dân sự	
		Thanh toán điện tử	
Dịch vụ chia sẻ		Hướng dẫn người sử dụng (LDAP)	MIC
		Nhận dạng người sử dụng (PKI)	
		Xác nhận hội nhập (SSO)	
		Mobile (SMS)	
		Đăng ký dịch vụ qua web (UDDI)	
	Trung tâm hỗ trợ qua Web		-
	Học điện tử		-
	Danh bạ chính phủ		-
Tài chính/Kế toán	Cảnh báo điện tử/Thanh toán, Chuyển quỹ điện tử		-
Quy trình công việc	Công bố thông tin		-

Nguồn: NIA, ed., Báo cáo thường niên 2006 về chính phủ điện tử (Seoul: MOGAHA, 2006), 39, http://www.nia.or.kr/open_content/common/fileList/fileList.jsp?tn=PU_0000100&id=54651.

Một kế hoạch để khám phá các dịch vụ phụ trợ và thực thi các dịch vụ chia sẻ đang được chuẩn bị.

Câu hỏi thảo luận

Ở nước bạn có các dịch vụ chia sẻ nào giữa các cơ quan chính phủ? Các dịch vụ chia sẻ nào nên được ưu tiên? Vì sao?

Các trung tâm cộng đồng điện tử

Dự án Làng mạng thông tin Hàn Quốc (INV) nhằm mục tiêu cân bằng sự phát triển trên khắp cả nước bằng cách xây dựng các mạng giao tiếp Internet ở những vùng xa, như các nông trang và các làng đánh cá. Mục tiêu này bắc cầu nối khoảng cách số và tiếp sức cho nền kinh tế địa phương thông qua phân phối các máy tính cá nhân trong từng hộ gia đình và đào tạo tin học cho các làng.

Thông qua dự án INV, một sự trao đổi giữa các làng vùng nông thôn và các thành phố đô thị được nuôi dưỡng: các cộng đồng nông thôn có thể bán các sản phẩm nông trại tươi mới của họ trong khi dân thành thị có cơ hội trải nghiệm cuộc sống nông thôn qua các mô hình như nhà khách, cắm trại và du lịch khám phá nông trang.

25 INV đầu tiên được xây dựng năm 2002. Mục tiêu của năm 2007 là 306 INV trên khắp cả nước.

Thực hành

1. Như trao đổi trong phần này, hội nhập tất cả các hệ thống ICT của chính phủ vào thành một là rất quan trọng. Cần thực hiện những bước nào để có được quá trình hội nhập này?
2. Lợi ích của việc thiết lập các dịch vụ chia sẻ chính phủ là gì?
3. Những loại dịch vụ và hoạt động nào có thể được cung cấp ở một trung tâm cộng đồng điện tử hoặc trung tâm cộng đồng số?

3.5 Hệ thống quản lý kiến thức

Quản lý kiến thức có thể được coi như là một hoạt động kinh doanh với hai mặt

đặc thù sau: 1) coi thành phần kiến thức của các hoạt động kinh doanh như một mối quan tâm của của doanh nghiệp phản ánh trong chiến lược, chính sách và thực tiễn ở mọi cấp độ của tổ chức; và 2) tạo ra mối liên hệ trực tiếp giữa tài sản trí tuệ của tổ chức, cả thực tế (đã ghi nhận) và chiến thuật (cá nhân biết), và các kết quả kinh doanh tích cực. Trong thực tiễn, quản lý tri thức bao gồm nhận dạng và vẽ sơ đồ các tài sản trí tuệ trong nội bộ tổ chức, tạo ra tri thức mới cho lợi thế cạnh tranh trong nội bộ tổ chức, tạo ra một loạt thông tin dễ truy cập, và chia sẻ kinh nghiệm và công nghệ tốt nhất, cho phép tất cả các phần trên, bao gồm cả mạng nhóm và mạng nội bộ (groupware and intranets).³⁷

Quản lý tri thức được dựa trên những nhân tố sau:

- Tri thức là tài sản chiến lược.
- Tri thức là một nguồn để quản lý. Ví dụ như, tri thức cần được cung cấp đúng lúc, đúng chỗ, cần được trình bày đúng dạng, thỏa mãn yêu cầu chất lượng và có thể đạt được ở mức chi phí thấp nhất để sử dụng trong quy trình kinh doanh.
- Tri thức bản thân nó không có giá trị, tri thức chỉ có giá trị khi nó dẫn tới những hoạt động và kết quả có hiệu quả.
- Tri thức là thông tin được tiếp cận và sử lý bằng bộ óc con người. Cùng một thông tin ấy có thể dẫn tới những ý nghĩa và hành động khác – bởi những cá nhân khác nhau, ở những phạm vi tổ chức khác nhau, ở những thời điểm khác nhau.

Tri thức có thể hiển hữu hay ở dạng chiến thuật. Bước đầu tiên để quản lý tri thức là phải biết 5 chữ W:

- What – cái gì
- Who - ai
- Why – tại sao
- When – khi nào
- Where - ở đâu

³⁷ Joo-Haeng Choo, "Introduction to KMS" (presentation, 2007),
https://www.kado.or.kr/koil/bbs/board_download.asp?board_code=1567&bfile=2.

Bảng 8. So sánh giữa dữ liệu, thông tin và tri thức

	Dữ liệu	Thông tin	Tri thức
Thành tố	Các sự kiện	Các xu thế	Chuyên môn
Loại	Các giao dịch	Các mô hình	Học
Nhiệm vụ	Đại diện	Vận dụng	Quy tắc hóa
Vai trò của con người	Quan sát	Đánh giá	Kinh nghiệm
Mục tiêu	Tự động	Đưa ra kết định	Hành động
Kết quả	Ngăn cản	Suy giảm không chắc chắn	Hiểu biết mới

Nguồn: Học phần khóa quản lý tri thức, Khóa tư vấn chính phủ điện tử (KADO, 2003).

Những nhân tố thành công trong quản lý tri thức:

- Kết nối với hiện trạng kinh tế và giá trị công nghiệp
- Cơ sở hạ tầng kỹ thuật và tổ chức
- Cấu trúc tri thức chuẩn và linh hoạt
- Văn hóa tri thức thân thiện
- Mục đích rõ ràng và ngôn ngữ
- Thay đổi trong thực tiễn động lực
- Các kênh đa phương diện cho chuyển giao tri thức
- Hỗ trợ quản lý cấp cao³⁸

Một chiến thuật cho quản lý tri thức bao gồm những bước sau:

1. Hiểu giá trị gia tăng của tri thức.

³⁸ Ibid

2. Đầu tư để tạo ra và sử dụng tri thức hiệu quả.
3. Nhận định giá trị vốn tri thức để thành công.
4. Làm cho mọi người đều có thể tiếp cận tri thức và có thể đóng góp tri thức hay sử dụng tri thức.
5. Đảm bảo cam kết quản lý tối cao và lãnh đạo.
6. Tạo ra một không khí mà trong đó các tài sản tri thức được làm giàu.
7. Trí thức được tính là tài sản chiến thuật.³⁹

Hệ thống quản lý tri thức điện tử của Hàn Quốc

Hệ thống thực thời gian cho Quản lý chính sách quốc gia ở chính phủ Hàn Quốc bao gồm 2 phần: một hệ thống quản lý tri thức (KMS) và Hệ thống quản lý công việc chính phủ.

KMS điện tử cho phép đề xuất nhiều ý kiến khác nhau trong quá trình hoạch định chính sách được ghi nhận và quản lý, và được chia sẻ thông qua quản lý tài liệu điện tử cho phép đưa ra quyết định hiệu quả.

KMS điện tử được phát triển như sau:

1. Văn phòng chính phủ tiếp nhận mạng nhóm (groupware).
2. Một ISP được thiết lập để quyết định làm thế nào để đạt được một văn phòng số độc nhất.
3. Dịch vụ hỗ trợ điện tử được triển khai, tập trung vào lưu trữ các tập trí hàng ngày như là bước đầu tiên của dự án văn phòng tổng thống số.
4. Một hệ thống quản lý tài liệu được thiết lập như là bước thứ ba của dự án.

Cùng với sự phát triển của KMS điện tử cho văn phòng tổng thống, chuẩn mực hóa quản lý thông tin, tài liệu và nhiệm vụ cũng được thiết lập. Toàn bộ quy trình hành chính sẽ được hội nhập với một hệ thống quản lý, một khi hệ thống quản lý các thành tựu và tri thức được thành lập.

Cùng với KMS điện tử, thành tựu và dữ kiện có thể được bảo lưu mà không sợ bị tổn thất thông tin gì, và các quy trình hoạch định chính sách cũng được ghi nhận và quản lý, cùng lúc với ghi nhận ý kiến đóng góp cho các chính sách. Thêm vào

³⁹ Ibid

đó, sẽ dễ dàng truy cập thông tin về các chính sách giống nhau, đảm bảo tính kiên định trong hoạch định chính sách và ngăn chặn sự thất bại của chính sách.

Nguồn: Abridged from NIA, ed., Báo cáo thường niên 2006 về chính phủ điện tử (Seoul: MOGAHA, 2006), 20, http://www.nia.or.kr/open_content/common/fileList/fileList.jsp?tn=PU_0000100&id=54651.

Một KMS có thể được thành lập cho những lĩnh vực cụ thể, như quản lý thảm họa.

Quản lý tri thức về rủi ro thảm họa ở Ấn Độ

Chương trình quản lý rủi ro thảm họa quốc gia thuộc Bộ Nội vụ Ấn Độ nhằm mục tiêu thiết lập một mạng tri thức giữa các cơ quan trọng yếu của chính phủ, các nhà hoạch định chính sách, các nhà quản lý rủi ro và các chuyên gia từ nhiều lĩnh vực liên quan như kỹ sư, kiến trúc, lập kế hoạch, địa chất học, thủy học, nông nghiệp và khoa học xã hội để tạo điều kiện thuận lợi trao đổi thông tin và cộng tác để giảm rủi ro của thảm họa.

Để phát triển thực tiễn của một cộng đồng, một nền tảng điện tử được thiết lập sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động nội bộ giữa các đối tác chương trình. Hệ thống sẽ khuyến khích và cung cấp cho các nhà cái nhiều công cụ khác nhau, các hệ thống hỗ trợ quyết định và các hệ thống điều hành.

Phương diện thứ nhất của chương trình sẽ kết nối 500 cơ quan. Kết quả là, nhiều mạng khác nhau, như các mạng chính quyền bang bao gồm các cơ quan quản lý thảm họa chính quyền bang, và một mạng cơ quan đào tạo do nhiều cơ quan đào tạo hành chính bang ở Ấn Độ hợp thành sẽ được liên kết.

Các đối tác chương trình bao gồm:

- Các nhà thực tiễn quản lý thảm họa ở Ban quản lý thảm họa chính quyền bang, Các bang của 35 bang
- Chương trình quốc gia cho Khả năng xây dựng của các kỹ sư đối với rủi ro động đất
- Ban quản lý bao gồm 11 Cơ quan nguồn quốc gia (NRIs) và khoảng 125 Các cơ quan nguồn bang ở 35 bang.
- Chương trình quốc gia cho Khả năng xây dựng của kiến trúc đối với rủi ro động đất

- Ban quản lý bao gồm 7 NRIs và khoảng 110 trường cao đẳng ở 35 bang
- Các nhà thực tiễn của Chương trình giảm bất ổn do động đất ở đô thị ở 38 thành phố và 17 bang
- Các nhà thực tiễn của Dự án tái định cư rủi ro động đất quốc gia ở tất cả các vùng địa chất
- Bang IV và V
- Các nhà thực tiễn của Dự án tái định cư vùng rừng quốc gia.

Cổng tri thức sẽ tạo cơ hội hợp tác giữa các thành viên mạng bằng cách cung cấp các công cụ để thu thập hay yêu cầu và tổ chức tri thức liên quan tới quản lý thảm họa. Các công cụ này bao gồm:

- Truy cập có quản lý
- Quản lý chương trình và công cụ chia sẻ phương pháp
- Khoảng cách công việc các thành viên cho việc quản lý nội dung phi tập trung hóa
- Động cơ tìm kiếm mạnh
- Diễn đàn thảo luận có quản lý cho việc giải quyết mọi vấn đề.
- Hệ thống quản lý tài liệu
- Mạng nội bộ hộp thư điện tử nhóm có quản trị.

Mạng tri thức được mong đợi mang lại kết quả:

- Phản hồi tốt hơn
- Các ban quản lý thảm họa chính phủ có sức mạnh
- Đánh giá tốt hơn các nguồn lực và các dịch vụ
- Hội nhập vào luồng phát triển chính
- Quản trị hiệu quả các nhân tố quan trọng
- Thúc đẩy các bài thực tế thiết thực trong quản lý rủi ro cộng đồng

Các nguồn: Ban quản lý thảm họa quốc gia, *ICT cho Giảm rủi ro thảm họa: Kinh nghiệm của Ấn Độ*

(New Delhi: Ministry of Home Affairs, 2006),

<http://www.ndmindia.nic.in/WCDRDOCS/ICT%20for%20Disaster%20Risk%20Reduction.pdf>.

Ban quản lý thảm họa quốc gia, Quản lý tri thức trong Giảm rủi ro thảm họa: *cách tiếp cận của Ấn Độ* (New Delhi: Bộ Nội vụ, 2006),

<http://www.ndmindia.nic.in/WCDRDOCS/knowledge-manageme.pdf>.

Thực hành

Tìm ví dụ về các mạng quản lý tri thức trong nông nghiệp, quản lý rủi ro, và quản lý môi trường ở nước bạn hoặc vùng của bạn. Phân tích từng ví dụ trên khía cạnh các nhân tố thành công trong quản lý tri thức.

3.6 Trình ứng dụng Sức khỏe và Dược: Tăng tiện ích các dịch vụ chăm sóc sức khỏe⁴⁰

Chăm sóc sức khỏe điện tử, mà trình ứng dụng ICT trong lĩnh vực y tế, đã phát triển nhanh trên khắp thế giới trong những năm trở lại đây. Mục tiêu của Trình ứng dụng Chăm sóc sức khỏe điện tử là tăng hiệu quả, khả năng truy cập và đóng góp của các dịch vụ chăm sóc sức khỏe chọn đời cho công dân, và hướng tới chất lượng sống tốt hơn cho công dân, và môi trường làm việc năng suất hơn cả về mặt vật chất và chăm sóc sức khỏe các công nhân.

Chăm sóc sức khỏe điện tử bao gồm sử dụng các dữ liệu số trong lĩnh vực y tế - chuyển giao, lưu trữ, và tìm lại một cách tự động – cho các phòng khám, cho mục đích giáo dục và hành chính, cho cả các cơ sở địa phương và ở vùng xa. Nó tận dụng kỹ năng chuyển giao rất nhiều dữ liệu khác nhau. Nó cũng bao gồm toàn bộ các dạng chăm sóc sức khỏe và chăm sóc sức khỏe chuyên nghiệp (ví dụ. nó không giới hạn thuốc, hay bác sĩ). Bảng 9 liệt kê một vài ví dụ về Chăm sóc sức khỏe điện tử.

⁴⁰ This section is drawn from the ESCP study, *e-Health in Asia and the Pacific: Challenges and Opportunities*, <http://www.unescap.org/esid/hds/lastestadd/eHealthReport.pdf>.

Bảng 9. Các ví dụ về Chăm sóc sức khỏe điện tử

Công nghệ	Thiết bị và Phần mềm	Trình ứng dụng Chăm sóc sức khỏe điện tử
Quản lý từ xa	Xét nghiệm Thiết bị Siêu âm	Chăm sóc sức khỏe từ xa tại gia
Chuẩn đoán	Ống nghe Electrocardiogram (EKG) X-ray/CatScan và Phần mềm phân tích hình ảnh y tế Hội chuẩn	Chăm sóc sức khỏe từ xa tại gia
Videoconferencing	Máy quay (videocams, webcams) Máy tính bàn Các hệ thống dữ liệu và công giao tiếp	Hội chuẩn Chuẩn đoán từ xa Tư vấn tâm lý từ xa
Hình chụp số hóa	Thiết bị Media (e.g. film, băng từ) Scanners/viewers Máy ảnh kỹ thuật số Videocams có ống kính scopes	Bệnh lý học từ xa (Telepathology) X quang từ xa (Teleradiology) Nha khoa từ xa (Teledentistry) Bệnh ngoài da từ xa (Teledermatology)

Công nghệ thông tin	Máy chủ hệ thống lưu dữ liệu Phần mềm/Tin học Các hệ thống quản lý cơ sở dữ liệu Các hệ thống quản lý thông tin biểu đồ Middleware	Các báo cáo được điện tử (ví dụ: hệ thống thông tin bệnh nhân, hệ thống thông tin bệnh viện, hệ thống chung Về bác sỹ thực tập) Mở dữ liệu, cổng Web Quản trị DSS
Dưu trữ và chuyển giao	Dữ liệu/hình ảnh/thẻ âm thanh/chụp/máy scan Máy tính/camera/microphone và Phần mềm quản lý hình ảnh	Electronic medical/health records Máy in kết quả (Report generator)
Tập sự và Đào tạo	Phần mềm và đồ họa đa phương tiện Thiết bị âm thanh (Audio-visual)	Học điện tử Chương trình giảng dạy Hội thảo

Nguồn: David Brantley, Karen Laney-Cummings và Richard Spivack, *Cải cách, yêu cầu và Đầu tư trong Chăm sóc sức khỏe từ xa* (February 2004),
<http://www.technology.gov/reports/TechPolicy/Telehealth/2004Report.pdf>

Bảng 9 cho thấy, ICT có thể hỗ trợ 4 loại hệ thống y tế điện tử sau:

1. Hệ thống chăm sóc sức khỏe di động (Chăm sóc tại nhà qua điện thoại) – Kiểm tra sức khỏe và điều trị có thể được thực hiện sử dụng điện thoại di động trong khi bệnh nhân đang đi du lịch hoặc ở một vùng xa.
2. Hệ thống chuẩn đoán di động (Chăm sóc tại nhà qua điện thoại) – Các bệnh nhân có thể nhận sự chuẩn đoán và điều trị ằng một dạng kết hợp giữa một thiết bị cảm biến ghi các dấu hiệu quan trọng và một hệ thống phân tích

các dấu hiệu quan trọng đó.

3. Các thiết bị y tế thông minh tại nhà (Telehomecare) – Điều kiện sức khỏe của bệnh nhân tại nhà và hoặc trong các trung tâm chăm sóc sức khỏe cộng đồng cho người hưu trí được kiểm soát bởi thiết bị y tế thông minh.

4. Hệ thống quản lý bệnh nhân hội nhập – Các thiết bị tương tự như PDA, điện thoại di động, máy tính cá nhân/ Internet và các thiết bị đặc biệt có thể ghi nhận các dấu hiệu quan trọng, tiến hành phân tích và chuẩn đoán, và quản lý mỗi bệnh nhân một cách hệ thống.

Khả năng và kỹ năng của y tế điện tử là đặc biệt quan trọng trong mối liên hệ với 4 lĩnh vực chính của trình ứng dụng y tế điện tử:

Chính sách y tế cộng đồng và Phòng bệnh – Lĩnh vực này đòi hỏi phải thu thập thông tin y tế, môi trường và kinh tế xã hội, những thông tin này cho phép tìm kiếm dữ liệu phục vụ cho việc lập chiến lược chăm sóc sức khỏe.

Các dịch vụ thông tin cho công dân – Lĩnh vực này bao gồm các hoạt động cung cấp cho bệnh nhân thông tin về các chủ đề liên quan tới sức khỏe, như cách sống lành mạnh, khi nào thì cần sự giúp đỡ của các chuyên gia, tìm ở đâu và bằng cách nào.

Quản lý bệnh nhân hội nhập và hồ sơ sức khỏe bệnh nhân – Việc này liên quan tới các hoạt động chia sẻ thông tin an toàn và hiệu quả giữa các chuyên gia sức và xã hội, và sự thiết lập một môi trường cung cấp sự hỗ trợ cho việc quản lý các trường hợp bệnh nhân.

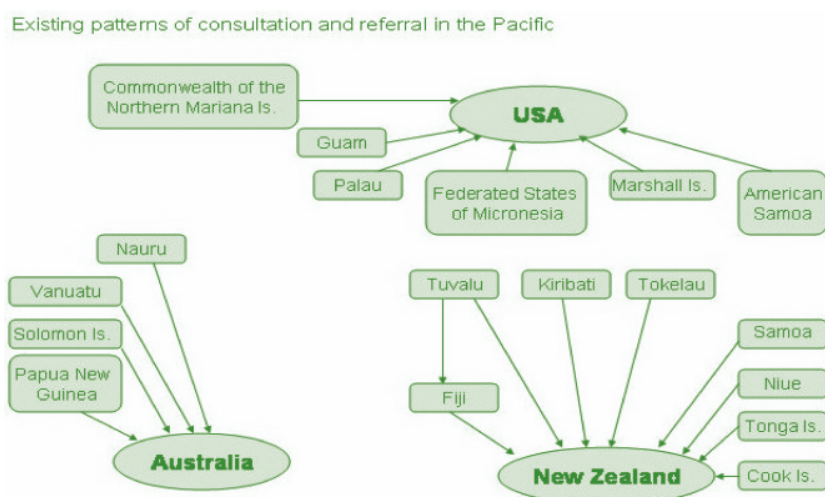
Dịch vụ chăm sóc sức khỏe qua điện thoại và sống tách biệt – bao gồm tư vấn qua điện thoại, chăm sóc sức khỏe tại nhà qua điện thoại, các thiết bị kiểm soát các dấu hiệu quan trọng và các thiết bị khác cho người già và người tàn tật.

Các ứng dụng sức khỏe điện tử đã được sử dụng thành công trong:

1. Danh mục bệnh viện tham khảo, đặc biệt là trong việc sử dụng các loại công nghệ và kỹ thuật đặc biệt vốn không thông dụng ở một số nước (xem Hình 21)

Hình 21. Phương pháp tư vấn qua điện thoại dùng hình topo ở các Đảo Thái Bình Dương

(Nguồn: Isao Nkajima, “Các vấn đề liên quan tới các trình ứng dụng y tế điện tử ở các nước đang phát triển, đặc biệt là ở Thái Bình Dương” (trình bày tại Hội thảo nhóm chuyên gia ESCAP về “Các xu hướng trong khu vực về thương mại các dịch vụ y tế, và tác động của chúng lên hoạt động của hệ thống y tế ở khu vực Châu Á và Thái Bình Dương, Bangkok, Thailand, 9-11 October 2007))



2. Đào tạo nhân sự y tế để củng cố trình độ và phát triển chuyên môn để nâng cao chất lượng và tiêu chuẩn các chuyên gia y tế. Ví dụ như Mạng học y tế mở Thái Bình Dương cung cấp các cơ hội học cho các chuyên gia y tế ở các đảo quốc Thái Bình Dương.

Hộp 3. Tổ chức y tế thế giới trong vấn đề y tế điện tử

Y tế điện tử ngày càng được coi là một giải pháp để xác định những thách thức của việc hạn chế thông tin, đồng thời đáp ứng các mong muốn nâng cao chất lượng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Tổ chức y tế thế giới (WHO) khuyến khích các thương tiện truyền thông đại chúng trong chăm sóc sức khỏe vì:

- Thiếu một cách trầm trọng các chuyên gia y tế;
- Thiếu các trung tâm y tế cho dân số nông thôn;
- Tỷ lệ sinh sản cao (lên tới 30% ở một số vùng), đây là một phần nguyên nhân dẫn tới thiếu một cách trầm trọng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe sinh sản; và
- Thiếu hoặc không có tập trí y tế sau khi tốt nghiệp của các bác sỹ trị liệu, đặc biệt là ở các vùng nông thôn và các vùng xa.

3. Giám sát bệnh ở các vùng giáp danh có thể làm bùng nổ dịch, như trong trường hợp Hội chứng suy giảm miễn dịch (SARS) và cúm gia cầm. Thông tin địa lý là được cung cấp bởi các tổ chức quốc tế và các chính phủ là một công cụ sức mạnh trong việc lập kế hoạch và ngăn chặn hữu hiệu các đại dịch. Ví dụ, WTO đã thiết lập Mạng lưới phản ứng và cảnh báo bùng nổ dịch toàn cầu để kiểm soát sự bùng nổ của cúm gia cầm và các bệnh truyền nhiễm khác.

4. Các hồ sơ y tế mà các nhân viên y tế sao chép các chuẩn đoán của các nhà vật lý trị liệu và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác.

5. Hiệu quả, đặc biệt các yếu tố lặp và sai sót, kiệt kiệt thời gian và chi phí đi lại, cũng như chỉ dẫn hiệu quả hơn cho con người và cá nguồn khác. Hiệu quả là kết quả từ:

- Chia sẻ các thông tin ưu việt, cùng với quản lý kế hoạcho chăm sóc;
- Chăm sóc trực tiếp thông qua khám bệnh qua điện thoại và phát thuốc; và
- Liên kết các khách hàng và các nhà vật lý trị liệu qua một hệ thống hội chuẩn video cho phép chăm sóc bệnh nhân trực tiếp cũng như kiểm soát các bệnh kinh niên.

6. Giảm khoản cách/biệt lập, với việc các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mở rộng ra các vùng xa và các làng quê thiếu điều kiện tới bệnh viện và thuốc men. Các trung tâm điện thoại đa mục đích có thể giúp cung cấp thông tin y tế cộng đồng và cơ sở hạ tầng cần thiết cho các dịch vụ chuẩn đoán bệnh qua điện thoại. Hồ sơ y tế điện tử cho phép chuyển giao thông tin y tế nhanh, cho

phép những người ở vùng xa có thể xin tư vấn chuyên gia đang ở vùng khác.

Câu hỏi thảo luận

1. Ở nước bạn có các dịch vụ y tế điện tử nào? Loại nào thì các cộng đồng nông thôn có thể tiếp cận?
2. Vai trò của điện thoại di động trong y tế điện tử ngày càng trỗi dậy nên quan trọng. Loại dịch vụ y tế điện tử nào có thể được cung cấp qua điện thoại di động ở nước bạn?
3. Bạn có biết những chương trình y tế điện tử nào ở nước bạn hay vùng của bạn sử dụng các trung tâm điện tử cộng đồng? Mô tả một hoặc hai chương trình ấy

3.7 Trình ứng dụng quản lý bệnh tật: Các dịch vụ quản lý bệnh tật quốc gia hội nhập⁴¹

Một hệ thống khẩn cấp quốc gia hiệu quả là cần thiết để giảm tối thiểu tác động của dịch bệnh. Ở Hàn Quốc, Cơ quan quản lý khẩn cấp quốc gia tập trung vào quản lý ngăn chặn bệnh tật, hơn là tái cơ cấu và đền bù. Hệ thống quản lý dịch bệnh quốc gia (NDMS) đã được phát triển và triển khai các hệ thống kiểm soát bệnh ở 10 cơ quan chính phủ, bao gồm Bộ Nông nghiệp và Rừng, và Bộ Các vấn đề về biển và Đánh bắt cá. NDMS cũng được thiết lập năm 2006 trong một mạng quản lý bệnh tật chính phủ để củng cố sự hợp tác giữa 71 cơ quan. Quá trình cung cấp thông tin cho các trường hợp khẩn cấp đã được đơn giản hóa bằng việc thiết lập các kênh trực tiếp giữa các cơ quan trung ương và giữa các cơ quan cấp trên và cấp dưới, dẫn tới những phản hồi hiệu quả hơn đối với bệnh tật và các trường hợp khẩn cấp. Trong cứu trợ khẩn cấp, hệ thống cho phép nhận dạng ai khai báo tai nạn và vị trí của họ bằng một hệ thống nhận dạng người khai báo. Các trường hợp cảnh báo cấp cứu sai giảm 1,3% năm 2005. Các dịch vụ có thể được dễ dàng truy cập bởi người thiếu năng ngôn ngữ, người nước ngoài và người già. Khi Dự án Hàn

⁴¹ Phần này được trích từ NIA, ed., báo cáo thường niên về chính phủ điện tử 2006 (Seoul: MOGAHA, 2006), 23, http://www.nia.or.kr/open_content/common/fileList/fileList.jsp?tn=PU_0000100&id=54651.

Quốc an toàn hoàn tất khoảng năm 2010, nó được kỳ vọng sẽ giảm tỷ lệ tử vì bệnh tật xuống 11,1 người trên 1 triệu người xuống từ 16,5 người trên 1 triệu người (giảm 33%). Thiệt hại tài sản hàng năm cũng được hi vọng giảm xuống 8,2%, là kết quả của việc tiết kiệm được hơn \$35 tỷ thiệt hại trong khoảng 2010 -20145.

Sóng thần xảy ra năm 2004 dẫn tới sự phát triển của một hệ thống quản lý dịch bệnh hội nhập có tên Sahana.

Hệ thống cảnh báo thảm họa Sahana

Sahana là một ứng dụng quản lý thảm họa trên trang web để quản lý các thông tin trong quá trình cứu trợ, phục hồi được phát triển bởi một nhóm những tình nguyện viên IT từ Sri Lanka, đứng đầu bởi Tổ chức phần mềm Lanka. Sahana là miễn phí và các ứng dụng phần mềm mã nguồn mở (FOSS), điều đó có nghĩa là tất cả người sử dụng đều có thể dùng, copy, đóng góp, sửa chữa phần mềm này với một chi phí rất thấp. Điều này là phù hợp với hầu hết các quốc gia ở khu vực Châu Á Thái Bình Dương. FOSS cũng là một hệ thống thích hợp cho các hoàn cảnh đặc biệt hoặc thảm họa, nó giúp cho hệ thống tái sử dụng được trong tương lai và mở cho tất cả các kỹ sư IT trên toàn thế giới phát triển tiếp (Xem Học phần 4 in the Academy of ICT Essentials for Government Leaders Học phần series to find out more about FOSS).

Hệ thống trung tâm Sahana được chia thành các Học phần độc lập kết nối với nhau thông qua một hệ thống dữ liệu chung:

- Đăng ký tổ chức – giúp giữ liên lạc và hợp tác giữa các tổ chức và chức năng của họ trong việc cứu trợ

Hệ thống quản lý yêu cầu – thu nhận và xử lý tất cả các yêu cầu hỗ trợ từ mọi địa điểm (bệnh viện, trại tỵ nạn...) và ủng hộ từ những nhà hảo tâm

- Đăng ký tỵ nạn – nhận đăng ký từ tất cả các trại tỵ nạn, bệnh viện và các khu vực có nạn nhân của thảm họa

- Đăng ký tìm người mất tích – dữ liệu về mọi nạn nhân mất tích hoặc đã chết, cũng như những người đang tìm người thân hoặc những người đã tìm

thấy nhưng bị cách ly tạm thời (bao gồm ảnh, dấu vân tay, mẫu DNA) với chức năng tìm kiếm nâng cao

- Hệ thống quản lý tình nguyện viên- Dữ liệu về tất cả nhân viên cứu trợ (từ các tổ chức cứu trợ, cơ quan chính phủ, các trại tỵ nạn...)

- Bảng kê quản lý – dữ liệu về địa điểm, số lượng những hàng cứu trợ trong kho

- Báo cáo tình trạng hiện tại – cung cấp hệ thống thông tin địa lý về tình hình hiện trạng để có những cứu trợ kịp thời

- Còn rất nhiều hình thức lựa chọn có thể sử dụng, bao gồm hệ thống các tình nguyện viên và tin nhắn điện thoại

Với việc triển khai cứu trợ thảm họa sóng thần 2004 ở Sri Lanka, Sahana đã được triển khai bởi một loạt các tổ chức ở Trung Quốc, Indonesia, Pakistan, Peru, Philippine và Hoa Kỳ để cứu trợ, như sau:

Trung tâm cứu trợ quốc gia, Sri Lanka với một phần cổng thông tin điện tử Sau trận động đất Kashmir/Pakistan do chính phủ Pakistan	2005
Sau trận lở đất Guinsaugon do chính phủ Philippine Sarvodaya, một tổ chức phi chính phủ tại Sri Lanka Terre des Hommes, một tổ chức phi chính phủ tại Sri Lanka Sau trận động đất Jogjakarta, Indonesia	2006
Sau trận động đất Peru Cơ quan quản lý tình trạng khẩn cấp thành phố New York, Hoa Kỳ	2007
Sau trận động đất Sichuan, Trung Quốc	2008

Hiện tại vẫn tiếp tục phát triển Sahana tại các quốc gia như Ecuador, Indonesia, Lebanon và Philippines.

For more information on the Sahana system, including the project documentation, visit <http://www.sahana.lk/>.

Nguồn: Chamindra De Silva, “Humanitarian-FOSS: Case Study on Disaster Management”

(presentation made at ISCRAM 2007, 26-27 August 2007, Harbin, China),
<http://chamindra.googlepages.com/Sahana-Overview-ISCRAM-China-AUG-200.pdf>.

Isuru Samaraweera, “Sahana Disaster Management System and Tracking Disaster Victims (presentation made at the 24th Asia-Pacific Advanced Network Meeting, 27-31 August 2007, Xi’ An, China), <http://www.apan.net/meetings/xian2007/presentations/dm/sahana.ppt>. Mifan Careem, Chamindra De Silva, Ravindra De Silva, Louiqa Raschid and Sanjiva Weerawarana, “Sahana: Overview of a Disaster Management System,” in *Proceedings of the International Conference on Information and Automation* (15-17 December 2006, Colombo, Sri Lanka), <ftp://ftp.umiacs.umd.edu/pub/louiqa/PUB06/Sahana6.pdf>. Soo Hoe Nah, “Managing Disasters – Sahana, Sri Lanka,” in *Breaking Barriers: The Potential of Free and Open Source Software for Sustainable Human Development - A Compilation of Case Studies from Across the World* (Bangkok: UNDP-APDIP, 2006), 56-63, <http://www.apdip.net/publications/ict4d/BreakingBarriers.pdf> and <http://www.iosn.net/foss/humanitarian/projects/sahana/>.

Wikibooks, “Sahana,” Wikimedia Foundation, Inc., <http://en.wikibooks.org/wiki/Sahana>

Tóm tắt

Học phần này thảo luận về khái niệm và quy tắc trong phát triển hệ thống chính phủ điện tử

1. Vấn đề ủng hộ và nhu cầu của người dân đối với chính phủ điện tử là cần thiết. Chính phủ điện tử sẽ thành công nếu có sự ủng hộ và nhu cầu lớn từ phía người dân và doanh nghiệp. Trong hầu hết các trường hợp, có được sự ủng hộ của người dân có thể gặp khó khăn vì các lý do sau:

- a. Rất ít người hiểu được lợi ích mà chính phủ điện tử mang lại cho họ
- b. Rất ít người biết cách sử dụng các dịch vụ chính phủ điện tử.

Cách duy nhất để giải quyết hai vấn đề trên là phát triển những ứng dụng chính phủ điện tử thiết thực cho người dân. Những ứng dụng này được biết đến là “kẻ tiêu diệt” các ứng dụng ICT với G2C và G2B

2. Chính phủ một cửa nhiều kênh đang trở nên phổ biến vì cách tiếp cận nhiều kênh có nghĩa là nhiều mức độ tham gia (ví dụ qua Internet, thư điện tử, điện thoại, TV kỹ thuật số), đang khuyến khích sự tham gia của người dân và doanh nghiệp vào chính phủ điện tử. Những cách tiếp cận này khiến cho dịch vụ chính phủ điện tử trở nên phù hợp với người dân

3. Có rất nhiều chủ thể trong chính phủ điện tử. Các ứng dụng ICT trong các lĩnh vực dịch vụ G2C G2B và G2G sẽ đáp ứng được mọi nhu cầu.

4. Sự hợp nhất về nguồn máy tính truy cập chính phủ điện tử rộng rãi như ổ cứng, cơ sở mạng, chuyên gia IT, sẽ tạo gia lợi ích và giảm chi phí và quản lý hiệu quả hơn.

5. Tiêu chuẩn hoá chính phủ điện tử đã giúp tăng khả năng hoạt động, kiên định, tái sử dụng được và duy trì chất lượng

6. Chính phủ điện tử không phải là ứng dụng đơn lẻ hoặc là ứng dụng tiếp cận 1 lần mà là quá trình cải cách dài hạn. Mô hình chính phủ này đã chuyển từ điều khiển sang quản lý hiệu quả, minh bạch và đổi mới

7. Chính phủ điện tử trong tương lai sẽ là một dịch vụ liền mạch, vững chắc, tăng sự tin tưởng và minh bạch trong chính phủ với những công nghệ thông tin mới tiếp theo (như m-Government và u-Government).