



Original Article

Digital Governance in Vietnam at the Present Day

Bui Phuong Dinh^{1,*}, Vu Thai Hanh²

¹*Institute of Sociology and Development, Ho Chi Minh National Academy of Politics,
135 Nguyen Phong Sac, Nghia Tan, Hanoi, Vietnam*

²*Academy of Politics Region III, 215 Nguyen Cong Tru, An Hai Bac, Son Tra, Da Nang, Vietnam*

Received 21 August 2020

Revised 15 September 2020; Accepted 16 September 2020

Abstract: Digitization has become an irreversible practice in socio-economic and governance processes. Executive management activities, whether within an organization and agency or on the national level, are showing a digital trend. The article reviews the evolution and formation of the digital governance category; identifies and analyzes digitalized practices in lives and state management; on these bases, suggesting some policy implications on digital governance in the coming years in Vietnam.

Keywords: Governance, digitization, public services.

*Corresponding author.

Email address: bpdin2010@gmail.com

<https://doi.org/10.25073/2588-1116/vnupam.4256>

Quản trị số hóa ở Việt Nam trong giai đoạn hiện nay

Bùi Phương Đình^{1,*}, Vũ Thái Hạnh²

¹*Viện Xã hội học và Phát triển, Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh,*

135 Nguyễn Phong Sắc, Cầu Giấy, Hà Nội, Việt Nam

²*Học viện Chính trị Khu vực III, 215 Nguyễn Công Trứ, An Hải Bắc, Sơn Trà, Đà Nẵng, Việt Nam*

Nhận ngày 21 tháng 8 năm 2020

Chỉnh sửa ngày 15 tháng 9 năm 2020; Chấp nhận đăng ngày 16 tháng 9 năm 2020

Tóm tắt: Số hóa đã trở thành một thực tiễn không thể đảo ngược trong các tiến trình kinh tế - xã hội và quản trị. Các hoạt động quản lý điều hành, dù trong giới hạn một tổ chức và cơ quan hay trên bình diện của một đất nước, đều đang thể hiện khuynh hướng số hóa. Bài viết tổng quan lại sự tiến triển và hình thành phạm trù quản trị số hóa – Digital governance; nhận diện và phân tích thực tiễn số hóa trong cuộc sống và quản lý nhà nước; trên cơ sở đó, đưa ra một số gợi ý chính sách về quản trị số hóa trong thời gian tới ở Việt Nam.

Từ khóa: Quản trị, số hóa, dịch vụ công.

1. Mở đầu

Từ ngày 19/11/1997, Việt Nam kết nối internet toàn cầu, kết nối thông tin với thế giới. Việt Nam đã tận dụng được tối đa tính năng ưu việt của Internet trong xây dựng, phát triển đất nước và hội nhập quốc tế trên mọi lĩnh vực xã hội. Số lượng kết nối Internet của Việt Nam tăng lên nhanh chóng, với hơn 200.000 người lúc đầu, thì đến năm 2019, có 64 triệu người sử dụng Internet, tăng đến 28% so với năm 2017. Theo số liệu thống kê, đến đầu năm 2019 có tới 58 triệu người dùng mạng xã hội trên thiết bị di động, tăng đến 8 triệu người dùng so với cùng kỳ năm trước. Cùng với sự phát triển của công nghệ, điện thoại thông minh ngày càng giảm giá giúp cho nhiều người có thể dễ dàng sở hữu và tiếp cận với Internet. Mặc dù dân số chỉ đạt 96,96 triệu người nhưng số thuê bao điện thoại đã được đăng ký lên tới 143,3 triệu số. Điều này cho thấy phần

đông người dân Việt Nam đã tiếp cận với điện thoại di động thông minh để phục vụ cho cuộc sống, cũng như công việc¹. Về cơ sở hạ tầng, tốc độ truy cập Internet ở Việt Nam tăng trưởng hàng năm. Hiện nay, Việt Nam nằm trong số các quốc gia có tỷ lệ người dùng internet cao nhất châu Á, đứng thứ 12/20 quốc gia dẫn đầu thế giới về số người dùng Internet². Người dân có thể tự do chia sẻ, bày tỏ thông tin, quan điểm cá nhân thông qua internet, nhất là qua các trang web, mạng xã hội; nhiều cơ quan, tổ chức trong hệ thống chính trị từ Trung ương đến địa phương sử dụng internet, mạng xã hội để làm việc, giải quyết các thủ tục hành chính và liên hệ trực tiếp với người dân,... Nền tảng công nghệ và số người sử dụng internet gia tăng cho phép Việt Nam tận dụng cơ hội trong phát triển, ứng dụng chính phủ điện tử, quản trị số trong cung cấp các dịch vụ công, nâng cao tính minh bạch, sự tham

*Tác giả liên hệ.

Địa chỉ email: bpdinh2010@gmail.com

<https://doi.org/10.25073/2588-1116/vnupam.4256>

¹ <https://vnetwork.vn/news/cac-so-lieu-thong-ke-internet-viet-nam-2019>

² <https://vovworld.vn/vi-VN/binh-luan/tu-do-internet-o-viet-nam-la-thuc-te-khong-the-phu-nhan-799546.vov>

gia của người dân vào giải quyết các công việc chung, mở rộng dân chủ theo phương châm: dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra và dân thụ hưởng.

Kể từ khi có sự xuất hiện của internet, các biểu hiện hỗn loạn trong không gian số tác động đến cuộc sống thực đặt ra yêu cầu quản trị số nhằm mục đích kiểm chế và xác định rõ vai trò, trách nhiệm của sự phát triển số. Vấn đề về không gian số không hề đơn giản với các câu hỏi được đặt ra liên quan đến sự phức tạp trong cung cấp, đội ngũ cải tiến, phát triển và quản lý chức năng số, như Vint Cerf, nhà sáng lập internet, nhận định ‘tất cả những điều xấu xảy ra trong thế giới thực thì nay có thể xảy ra trên internet’³. Điều này có nghĩa các tổ chức cần phải đặt ra các nguyên tắc quản trị nhằm tối đa hóa những điều tích cực, giảm thiểu yếu tố tiêu cực trên không gian số.

2. Khái niệm quản trị số

Michael E. Milakovich (2012) cho rằng quản trị số (digital governance) được hiểu là việc sử dụng ICTs (information communication technologies) như là chiến lược nâng cao năng lực của tổ chức, việc thực hiện nhiệm vụ chính phủ, phục vụ người dân, doanh nghiệp bằng việc tận dụng thế mạnh của internet để cung cấp các dịch vụ công tốt hơn cho người dân, giảm thiểu chi phí, tăng tính tương tác trong giao dịch công, đạt được mục tiêu phục hồi kinh tế, đáp ứng tốt các kỳ vọng của người dân [1]. Kaiju Chang (2012) nhấn mạnh tầm quan trọng của việc sử dụng ICTs để cải cách cấu trúc chính phủ, chính trị và hành chính công nhằm *thúc đẩy dân chủ, nâng cao chất lượng dịch vụ công* [2].

Quản trị số thiết lập trách nhiệm giải trình (accountability), vai trò và thẩm quyền ra quyết định đối với sự hiện diện trên không gian số của một tổ chức, như các websites, thiết bị di động, các kênh xã hội và các dịch vụ, sản phẩm gắn với trang web và nền tảng internet khác. Do đó, việc

thiết lập cách thức trong quản trị số hiệu quả góp phần giảm thiểu các tranh cãi liên quan đến bản chất và sự quản lý sự hiện diện trên không gian số của một tổ chức [3]⁴. Cụ thể hơn chúng ta cần làm rõ các khái niệm sau: chiến lược số (digital strategy), các tiêu chuẩn số (digital standards), sức mạnh của hành lang pháp lý, nhận diện yếu tố tiêu cực như thế nào?

Hemant Garg (2016) cho rằng chủ đề cốt lõi của quản trị số dựa trên việc cho phép công dân giao tiếp và tương tác với các quan chức chính phủ thông qua Internet với giao diện đồ họa người dùng, nhắn tin tức thời, âm thanh/video thuyết trình và bằng bất cứ cách nào tinh vi hơn một email đơn giản gửi đến địa chỉ được cung cấp tại trang web [4]. Quản trị kỹ thuật số tạo điều kiện tương tác giữa các cơ quan chính phủ, chính phủ với người dân, chính phủ với doanh nghiệp và chính phủ với người lao động. Các mục tiêu rộng của quản trị số là cung cấp dịch vụ công tốt hơn cho công dân, đảm bảo tính minh bạch và trách nhiệm giải trình, trao quyền cho người dân thông qua thông tin, nâng cao hiệu quả chính phủ và tăng cường can thiệp với kinh doanh và công nghiệp. Quản trị số hướng đến sự hài lòng của công dân, khởi xướng các quy trình và tương tác, sử dụng công nghệ như một công cụ để đảm bảo quản trị tốt, lan tỏa dân chủ hóa, cung cấp dịch vụ một cửa của chính phủ và đơn giản hóa các thủ tục hành chính. Quản trị số có thể mang lại cuộc cách mạng trong quản trị tại các nước đang phát triển, các cộng đồng khó khăn.

Quản trị số là biểu hiện của nền dân chủ trong không gian số, khuyến khích người dân tích cực tham gia đóng góp ý kiến xây dựng về các vấn đề chung của đất nước, cùng tham gia quản lý, ra quyết định chính sách, hay nói cách khác *gia tăng tương tác giữa người dân và chính quyền*. Quản trị số là chiến lược của chính phủ ở các cấp độ nhằm đạt được mục tiêu phục hồi, phát triển kinh tế, giảm thiểu chi phí và đáp ứng mong đợi, kỳ vọng của người dân, các cơ quan

³ Ý kiến được đưa ra tại Internet 2020 meeting, được tài trợ bởi Đại học Luật Duke 10/2014

⁴ Lisa Welchman, “The Basics of Digital Governance” in Managing Chaos: Digital Governance by Design (New York: Rosenfield Media, 2015), 11-18.

công quyền đang áp dụng các thủ tục được chuẩn hóa trong việc cung cấp các dịch vụ chất lượng phục vụ người dân trong cuộc cách mạng số, đặc biệt, trong bối cảnh thương mại số phát triển nhanh chóng trong những năm gần đây.

3. Từ chính phủ điện tử đến quản trị số

Ngày càng nhiều các nghiên cứu hàn lâm cũng như thực tiễn đã mở rộng mối quan tâm đến sự chuyển đổi từ chính phủ điện tử sang quản trị số khi các chính phủ đối mặt ngày càng nhiều với các vấn đề: mất niềm tin công chúng, cạn kiệt tài chính, và suy thoái kinh tế. Kaiju Chang (2012) cho rằng *việc áp dụng quản trị số góp phần phục hồi niềm tin công chúng, thay đổi cấu trúc tổ chức, khuyến khích sự tham gia của người dân, nâng cao hiệu quả hoạt động chính phủ, giải quyết các khó khăn tài chính, ứng phó với các thách thức toàn cầu hóa* [2].

Tại Việt Nam, chính phủ đẩy nhanh phát triển chính phủ điện tử nhằm mục đích cung cấp sự truy cập dịch vụ dễ dàng, thông tin nhanh chóng và các dịch vụ trực tuyến cho người dân bất chấp các khó khăn tài chính và các rào cản trong kết nối và chia sẻ dữ liệu. Thủ tướng Nguyễn Xuân Phúc hy vọng việc xây dựng chính phủ điện tử ở Việt Nam sẽ tạo ra những thay đổi mang tính tích cực, đặc biệt là nền kinh tế số (digital economy) và chính phủ số (digital government). Sự phát triển của chính phủ điện tử sẽ cải thiện các mối quan hệ cả bên trong và bên ngoài bộ máy nhà nước: quan hệ giữa chính phủ với người dân, doanh nghiệp, mối quan hệ công việc giữa các cơ quan chính phủ với nhau và với cán bộ, công chức⁵ [5]. Ngoài các lợi ích nêu trên, việc phát triển chính phủ điện tử còn cải thiện tính công khai, minh bạch, chống tham nhũng cũng như gia tăng sự tham gia của người dân vào quá trình ra quyết định của chính phủ.

⁵ Samaya Dharmaraj, Vietnam to accelerate e-government development, <https://www.opengovasia.com/vietnam-to-accelerate-e-government-development/>

⁶ <http://baochinhphu.vn/Xay-dung-Chinh-phu-dien-tu/Thang-62020-100-van-ban-dien-tu-duoc-gui-nhan-o-ca-4-cap-chinh-quyen/392128.vgp>

Chính phủ điện tử luôn đặt người dân ở trung tâm, quan tâm đến sự thuận tiện, hài lòng của người dân và đảm bảo không ai bị bỏ lại phía sau.

Bộ Thông tin và Truyền thông thực hiện vai trò là cơ quan điều phối thống nhất toàn quốc về Chính phủ điện tử, tổng hợp chiến lược, kế hoạch, các dự án đầu tư, thuê dịch vụ công nghệ thông tin, kinh phí cho Chính phủ điện tử, Chính quyền điện tử của các Bộ, ngành, địa phương. Bộ Thông tin và Truyền thông tập trung xây dựng chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030, trình Chính phủ trong tháng 12 năm 2020 và xây dựng Kế hoạch phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2021-2023 để cụ thể hoá chiến lược này, trình Thủ tướng Chính phủ trong tháng 01 năm 2021⁶. Đây là lộ trình, chiến lược và định hướng về Chính phủ số, hoạt động hiệu quả trên môi trường số, dựa trên phân tích dữ liệu lớn để ra quyết định, cung cấp kịp thời các dịch vụ số mới đáp ứng nhu cầu của người dân, doanh nghiệp. Burak Erkut (2020) phân tích *quá trình chuyển từ chính phủ số sang quản trị số cần có kiến thức cần thiết để ra quyết định, tính hợp pháp của các quyết định chính phủ và tác động của nó đến nền kinh tế liên quan đến dữ liệu lớn (big data)*. Tác giả nêu vấn đề quan trọng là bằng cách nào tạo ra cấu trúc quản trị tốt để *khuyến khích người dân tham gia vào quá trình ra quyết định*. Tính bền vững của quá trình chuyển đổi sang quản trị số là quá trình chuyển từ cấu trúc kỹ thuật sang các qui trình ở các cấp độ khác nhau và các qui trình này cũng có giới hạn của riêng nó⁷ [6].

Các cơ quan, tổ chức cung cấp thông tin trên các trang web, hay các cổng thông tin cho phép người dân truy cập thông tin và thực hiện các giao dịch trực tuyến, các cơ quan có thể kết nối công việc với nhau trực tuyến và kết nối giữa người dân, doanh nghiệp và chính quyền. Từ đây, cũng xuất hiện các công dân mạng. Yêu cầu

⁷ Burak Erkut, Institute for Research in Economic and Fiscal Issues (IREF), 75017 Paris, France. From Digital Government to Digital Governance: Are We There Yet? Sustainability 2020, 12, 860; doi:10.3390/su12030860

đặt ra các ứng dụng phải tăng cường sự tin cậy của chính quyền, trách nhiệm giải trình của các cơ quan công quyền, và trách nhiệm công dân. Chính phủ cũng cần đảm bảo sự công bằng và chất lượng của các dịch vụ công trực tuyến, bên tư vấn thứ ba, hay bên trung gian cũng cần phải giám sát và điều tiết cẩn thận. Chúng ta *chỉ tận dụng được tiềm năng của quản trị số khi chính phủ loại bỏ được các rào cản tiếp cận và triển khai phần mềm cho các tương tác dịch vụ đầy đủ, giảm thiểu sự trùng lặp và loại bỏ những thứ không hiệu quả, thừa thãi.*

5. Quản trị số trong thực tiễn pháp lý Việt Nam

Các qui định luật pháp, qui chế hoạt động trên không gian số có vai trò quan trọng trong việc điều tiết hoạt động và các hành vi của các cá nhân, tổ chức trong môi trường này. Luật An ninh mạng chính thức có hiệu lực từ ngày 1/1/2019 quy định về hoạt động bảo vệ an ninh quốc gia và bảo đảm trật tự, an toàn xã hội trên không gian mạng; trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan. Luật này ra đời, tạo cơ sở pháp lý quan trọng trong việc quản lý, định hướng các hoạt động, tương tác trên không gian mạng, vốn phát triển nhanh chóng, đã có những biểu hiện lệch lạc xâm phạm đến uy tín, danh dự, quyền lợi của các cá nhân, tổ chức, hướng đến xây dựng không gian mạng lành mạnh, không gây phương hại đến an ninh quốc gia, trật tự, an toàn xã hội, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân. Chính phủ đã ban hành Nghị định 142/2016/NĐ-CP quy định nguyên tắc, nội dung, biện pháp, hợp tác quốc tế và trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân đối với hoạt động ngăn chặn xung đột thông tin trên mạng tại Việt Nam. Đây là 1 trong 7 văn bản của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ quy định chi tiết thi hành Luật An toàn thông tin mạng. Nghị định

nêu rõ 4 nội dung ngăn chặn xung đột thông tin trên mạng gồm: i) Giám sát, phát hiện, cảnh báo xung đột thông tin trên mạng; ii) Xác định nguồn gốc xung đột thông tin trên mạng; iii) Chặn lọc, khắc phục và loại trừ xung đột thông tin trên mạng; iv) Thông tin, tuyên truyền, giáo dục và hợp tác quốc tế về ngăn chặn xung đột thông tin trên mạng⁸. Trong đó, Nghị định yêu cầu hoạt động giám sát, phát hiện, cảnh báo xung đột thông tin trên mạng phải được cơ quan nghiệp vụ và chủ quản hệ thống thông tin thực hiện thường xuyên, liên tục. Các hệ thống thông tin quan trọng quốc gia, các cổng kết nối quốc tế phải được triển khai các giải pháp giám sát, phát hiện và cảnh báo xung đột thông tin trên mạng. Theo Nghị định, xung đột thông tin trên mạng phải được các cơ quan nghiệp vụ xác định nguồn gốc, thủ đoạn và tồn thất do xung đột thông tin gây ra để có biện pháp xử lý phù hợp. Nội dung xác định nguồn gốc xung đột thông tin trên mạng bao gồm xác định gói tin, thông tin, địa chỉ nguồn, địa chỉ đích, công dịch vụ và cách thức, thủ đoạn xung đột thông tin trên mạng; xác định đối tượng, mục đích và mức độ gây xung đột.

6. Các thách thức trong quản trị số ở Việt Nam

Mặc dù đã đạt được tiến bộ nhất định, việc xây dựng nền quản trị số ở Việt Nam phải đối mặt với một số hạn chế, "vị trí của Việt Nam trong Bảng xếp hạng Chỉ số phát triển Chính phủ điện tử của Liên Hợp Quốc vẫn ở mức thấp trong nhóm cao của thế giới. Theo báo cáo mới nhất của Liên Hợp Quốc, trong giai đoạn 2014 – 2020, Việt Nam liên tục thăng hạng từ vị trí thứ 99 lên vị trí thứ 86 trong tổng số 193 quốc gia và lãnh thổ được đánh giá. Trong khu vực ASEAN, Việt Nam chỉ được xếp hạng khiêm tốn ở vị trí thứ 6⁹. Kết quả triển khai nhiều nhiệm vụ về Chính phủ điện tử còn rất chậm và nhiều nơi thực

⁸ https://moh.gov.vn/an-toan-thong-tin/-/asset_publisher/Bw4QBWFuEE3k/content/luat-an-ninh-mang-chinh-thuc-co-hieu-luc

⁹ Xem thêm bài *Việt Nam tăng tiếp 2 bậc về chỉ số phát triển Chính phủ điện tử* tại

<https://ictnews.vietnamnet.vn/cuoc-song-so/viet-nam-tang-tiep-2-bac-ve-chi-so-phat-trien-chinh-phu-dien-tu-258516.html>. Tải về ngày 3 tháng 8 năm 2020

hiện mang tính hình thức”¹⁰. Có thể nêu ra một số thách thức sau:

Thứ nhất, điều kiện về hạ tầng kỹ thuật đang trong quá trình hoàn thiện, các nền tảng phần mềm và CNTT khác nhau được sử dụng trong chính phủ điện tử dẫn đến thiếu khả năng tương thích và giao tiếp, ảnh hưởng đến chất lượng và số lượng dịch vụ công, tiến độ xây dựng cơ sở dữ liệu quốc gia còn chậm, đặc biệt là dữ liệu dân số: Theo trang tin điện tử chính phủ thì “việc xây dựng triển khai các cơ sở dữ liệu quốc gia, hạ tầng công nghệ thông tin làm nền tảng phục vụ phát triển Chính phủ điện tử rất chậm so với tiến độ cần có; các hệ thống thông tin dữ liệu còn cục bộ, chưa có kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin; chất lượng dữ liệu và thông tin chưa được cập nhật kịp thời, chính xác”. Những quốc gia gặp khó khăn về vấn đề này sẽ khó đáp ứng nền tảng cơ bản, đảm bảo cho phát triển dịch vụ công trực tuyến tốt.

Thứ hai, năng lực, nhận thức, lợi ích, thói quen của cán bộ các cấp, doanh nghiệp và người dân trong cung ứng và sử dụng dịch vụ công trực tuyến. Có nhiều người ngại tiếp cận với hình thức cung cấp dịch vụ mới vẫn quen với cách làm cũ, thậm chí các yếu tố lợi ích bị ảnh hưởng khiến họ ứng dụng cầm chừng, việc sử dụng các dịch vụ công trực tuyến đã tăng lên nhưng nó vẫn có tỷ lệ sử dụng và hiệu quả hạn chế, cổng thông tin điện tử và hệ thống thông tin một cửa điện tử ở một số địa phương chưa đảm bảo chức năng của họ, trong khi phân bổ ngân sách cho việc xây dựng chính phủ điện tử vẫn còn khó khăn, “việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến còn chạy theo số lượng trong khi tỷ lệ hồ sơ thực hiện dịch vụ công trực tuyến còn rất thấp; việc giải quyết thủ tục hành chính và xử lý hồ sơ công việc còn mang nặng tính thủ công, giấy tờ”, thiếu gắn kết giữa ứng dụng công nghệ thông tin với cải cách thủ tục hành chính và đổi mới lề lối, phương thức làm việc, nhất là trong quan hệ với người dân, doanh nghiệp. Vấn đề nữa là có sự không đồng

đều, phân hóa trong các nhóm cư dân trong việc tiếp cận các dịch vụ của quản trị số như người dân nông thôn, vùng sâu vùng xa, người có trình độ học vấn thấp, người cao tuổi,...

Thứ ba, hành lang pháp lý chưa hoàn thiện cũng ảnh hưởng lớn đến việc vận hành quản trị số, đặc biệt là các vấn đề mới, chúng ta chưa có nhận thức đầy đủ. Theo Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ Mai Tiến Dũng còn những rào cản trong cơ chế đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin gây khó khăn cho các doanh nghiệp trong triển khai các dự án. Điều này dẫn đến tình trạng nhiều lãnh đạo Chính phủ, bộ, ngành, địa phương còn chưa có đầy đủ thông tin dữ liệu số của các đối tượng mình quản lý, chúng ta còn thiếu khung pháp lý đồng bộ về xây dựng Chính phủ điện tử, thiếu quy định cụ thể về xác thực cá nhân, tổ chức trong các giao dịch điện tử cũng như các quy định pháp lý về văn thư, lưu trữ điện tử, giá trị pháp lý của văn bản điện tử trong giao dịch hành chính và thanh toán. Cơ chế bảo đảm thực thi nhiệm vụ xây dựng Chính phủ điện tử chưa đủ mạnh cũng là nguyên nhân của việc thực hiện còn thiếu hiệu quả và mang nặng tính hình thức; chúng ta chưa phát huy tối đa sự tham gia của khu vực tư nhân trong xây dựng Chính phủ điện tử và thiếu cơ chế tài chính và đầu tư phù hợp với đặc thù dự án công nghệ thông tin.

Thứ tư, yếu tố bảo mật, “nhiều hệ thống thông tin đã triển khai chưa bảo đảm an toàn, an ninh thông tin, mức độ tin cậy của quốc gia trong giao dịch điện tử thấp, thói quen cất cứ dữ liệu còn tồn tại ở nhiều cơ quan; việc bảo đảm an toàn, an ninh cho các hệ thống thông tin của các cơ quan Nhà nước còn chưa được quan tâm đúng mức”¹¹ [7].

Thứ năm, thách thức lớn nhất trong quản trị số hóa ở Việt Nam là khoảng cách giữa mức độ sẵn sàng của bên cung cấp dịch vụ hành chính công trực tuyến với mức độ sử dụng thật sự của người dân. Đối với doanh nghiệp, việc thực hiện

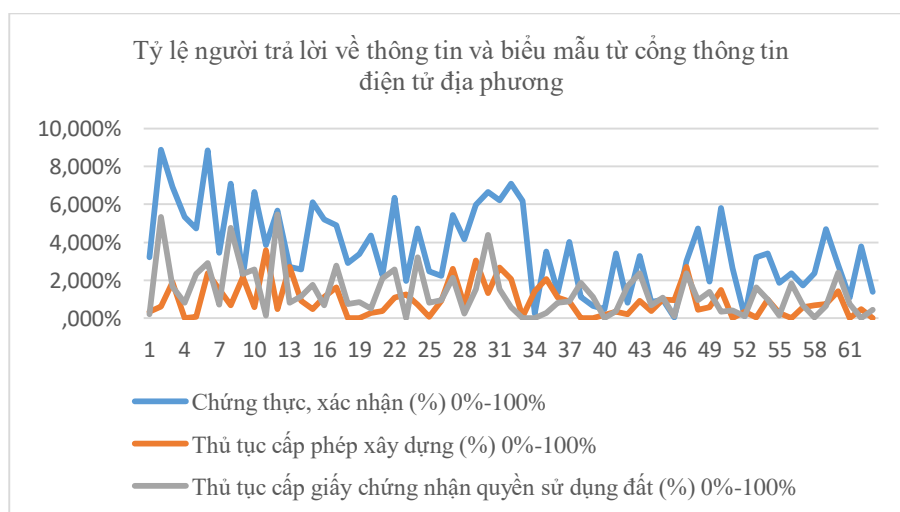
¹⁰ <http://egov.chinhphu.vn/xay-dung-chinh-phu-dien-tu-huong-toi-chinh-phu-so-va-nen-kinh-te-so-o-viet-nam-a-NewsDetails-37599-14-186.html>

¹¹ Mai Tiến Dũng, Ủy viên Trung ương Đảng, Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ.

<http://egov.chinhphu.vn/xay-dung-chinh-phu-dien-tu-huong-toi-chinh-phu-so-va-nen-kinh-te-so-o-viet-nam-a-NewsDetails-37599-14-186.html>

các dịch vụ công trực tuyến mang lại kết quả tiết kiệm rõ ràng về thời gian và chi phí sử dụng dịch vụ công trực tuyến tăng lên nhanh chóng qua các năm 2014: 46% đến năm 2016: 75% và giữ ổn định ở mức 74 – 75% trong 3 năm 2017 - 2019¹² [8]. Trong khi các cơ quan nhà nước từ trung ương đến địa phương đang tăng tốc thực hiện số hóa việc cung cấp các dịch vụ công trực tuyến, thì cách thức thu hút người dân sử dụng dịch vụ lại chưa thật sự thuyết phục. Báo cáo Chỉ số quản

trị và hành chính công cấp tỉnh PAPI năm 2019 cho thấy những con số đáng quan ngại về việc người dân sử dụng các dịch vụ này như thế nào? Trên cả 63 tỉnh và thành phố, tỷ lệ người dân trả lời đã lấy được đủ thông tin và biểu mẫu từ cổng thông tin điện tử địa phương về 3 thủ tục hành chính là: Chứng thực xác nhận, Cấp phép xây dựng; Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất đều dưới 10%. Cá biệt có nhiều tỉnh con số này là 0% [9].



Biểu 1. Mức độ người dân sử dụng một số dịch vụ công trực tuyến ở 64 tỉnh và thành phố.

Nguồn: *Chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính cấp tỉnh – PAPI 2019*

Với những khó khăn, bất cập nêu trên, có thể thấy việc xây dựng và phát triển nền quản trị số, chuyển từ chính phủ điện tử sang quản trị số ở Việt Nam còn nhiều gian nan, thách thức về mặt kỹ thuật, hoàn thiện hành lang pháp lý, ý thức, trách nhiệm của cả các cơ quan nhà nước và người dân trong việc ứng dụng, tận dụng các lợi ích to lớn của nền quản trị số cũng như đóng góp ý kiến, trí tuệ vào các quá trình ra quyết định chính sách, giải quyết các vấn đề xã hội nổi cộm. Việc chuyển từ chính phủ điện tử sang quản trị số là quá trình còn nhiều khó khăn nhưng là xu hướng tất yếu trong phát triển kinh tế số và cách mạng công nghệ hiện nay.

¹² Hiệp hội Thương mại điện tử Việt Nam (2020). Báo cáo chỉ số thương mại điện tử năm 2020.

Tài liệu tham khảo

- [1] M.E. Milakovich, Digital Governance: New technologies for Improving Public Service and Participation, Google Scholar, 2012.
- [2] K. Chang, Digital Governance: New technologies for Improving Public Service and Participation, Routledge, New York, 2012, pp.376.
- [3] L. Welchman, The Basics of Digital Governance in Managing Chaos: Digital Governance by Design, Rosenfield Media, New York, 2015, pp.11-18.
- [4] H. Garg, Digital Governance, International Journal of Humanities and Management Sciences (IJHMS) 4 (4) 2016, ISSN 2320-4044.

- [5] S. Dharmaraj, Vietnam to accelerate e-government development. <https://www.opengovasia.com/vietnam-to-accelerate-e-government-development/>, 2019 (accessed 25 July 2020)
- [6] B. Erkut, Institute for Research in Economic and Fiscal Issues (IREF), 75017 Paris, France, From Digital Government to Digital Governance: Are We There Yet? Sustainability 12 (2020) 860 doi:10.3390/su12030860
- [7] M.T. Dung, Building an e-Government towards digital government and digital economy in Vietnam (in Vietnamese), <http://egov.chinhphu.vn/xay-dung-chinh-phu-dien-tu-huong-toi-chinh-phu-so-va-nen-kinh-te-so-o-viet-nam-a-NewsDetails-37599-14-186.html> (accessed 25 July 2020).
- [8] Vietnam E-Commerce Association, E-commerce index report 2020 (in Vietnamese), 2020.
- [9] UNDP - United Nations Development Programme, Performance index of governance and provincial public administration in Vietnam in 2019 (in Vietnamese), 2020. <http://papi.org.vn/> (accessed 25 July 2020).