

ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG CUNG CẤP DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG TRỰC TUYẾN TẠI VIỆT NAM

● LƯƠNG VĂN HÀ - PHẠM THANH HẢI - NGUYỄN THU HÀ

TÓM TẮT:

Đối với hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công trực tuyến tại Việt Nam, công nghệ thông tin được xác định vừa là yêu cầu, vừa là giải pháp quan trọng nhất để thực hiện các mục tiêu, nội dung của tiến trình cải cách và hiện đại hóa hành chính trong công tác quản lý. Bài viết nêu thực trạng ứng dụng công nghệ thông tin trong các dịch vụ hành chính công trực tuyến hiện nay, đồng thời đề xuất các giải pháp để tiếp tục có những đổi mới về công nghệ thông tin để nâng cao chất lượng và hiệu quả của dịch vụ này.

Từ khóa: công nghệ thông tin, hành chính công, thủ tục hành chính, trực tuyến.

1. Đặt vấn đề

Ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước đóng vai trò quan trọng trong lộ trình xây dựng Chính phủ điện tử (CPĐT) nhằm tăng hiệu quả minh bạch trong cung ứng dịch vụ hành chính công. Việc cung ứng dịch vụ hành chính công trực tuyến trong môi trường internet tạo thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp tiết kiệm thời gian và công sức trong quá trình sử dụng dịch vụ công, đồng thời giảm áp lực cho cơ quan nhà nước trong việc thực hiện các thủ tục hành chính. Trong giai đoạn vừa qua, nhiều văn bản quy phạm pháp luật đã được ban hành, tạo hành lang pháp lý cho việc thúc đẩy ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động cải cách và nâng cao chất lượng và hiệu quả của dịch vụ hành chính công, như: Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015 của Chính

phủ về Chính phủ điện tử; Quyết định số 1819/QĐ-TTg ngày 26/10/2015 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Chương trình Quốc gia về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước giai đoạn 2016-2020,... Trong đó, Nghị quyết số 36a/NQ-CP nêu rõ trong 3 năm 2015 - 2017 tập trung đẩy mạnh cải cách hành chính gắn với tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và cung cấp dịch vụ công trực tuyến, bảo đảm rút ngắn quy trình xử lý, giảm số lượng và đơn giản hóa, chuẩn hóa nội dung hồ sơ, giảm thời gian và chi phí thực hiện thủ tục hành chính, phấn đấu đến hết năm 2016 các bộ, ngành Trung ương có 100 các dịch vụ công được cung cấp trực tuyến ở mức độ cho phép người sử dụng điền và gửi trực tuyến các mẫu văn bản đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.

Thực hiện sự chỉ đạo của Chính phủ, thời gian qua, các bộ, ngành, địa phương đã chú trọng đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) gắn kết chặt chẽ với việc triển khai các nhiệm vụ CCHC, giảm tối đa tỷ lệ văn bản giấy trong chỉ đạo, điều hành. Nhìn một cách tổng thể, đến nay, việc ứng dụng CNTT trong quản lý và cung cấp dịch vụ công trực tuyến nhằm cải cách hành chính, tiến tới hiện đại hóa nền hành chính đã đạt được nhiều kết quả đáng ghi nhận.

Hệ thống hạ tầng CNTT cơ bản hoàn thiện, kết nối liên thông giữa các cơ quan đơn vị được đảm bảo; việc gửi nhận văn bản điện tử đã thay thế hình thức gửi nhận văn bản truyền thống; nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến (DVCTT), phát triển hạ tầng viễn thông và đảm bảo nguồn nhân lực CNTT. Năm 2017, có 17 bộ, cơ quan ngang bộ và 49 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương triển khai mạng diện rộng - mạng WAN, trong đó đã kết nối tới trên 80% số đơn vị thuộc, trực thuộc các bộ, ngành và trên 75% các sở, ngành, quận/huyện các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương. Tỷ lệ cán bộ công chức (CBCC) được trang bị máy tính phục vụ công việc đạt 90,95% ở Trung ương; 97,14% ở các sở, ban, ngành cấp tỉnh và 90,87% ở ủy ban nhân dân cấp huyện.

Việc sử dụng chữ ký số trong gửi, nhận văn bản điện tử cũng được các bộ, ngành, địa phương quan tâm, thúc đẩy triển khai tại các đơn vị trực thuộc. Đã có 18 bộ và 53 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương triển khai sử dụng chữ ký số và cung cấp chữ ký số cho trên 75% số cơ quan, đơn vị trực thuộc. Nhiều nơi đã tích hợp việc sử dụng chữ ký số vào hệ thống thư điện tử, hệ thống quản lý văn bản và điều hành để trao đổi văn bản trên môi trường mạng giữa các cơ quan, đơn vị. Nhiều địa phương thực hiện tốt nội dung này, như: TP. Hồ Chí Minh, Hà Nội, Quảng Ninh, An Giang, Bà Rịa - Vũng Tàu, Đà Nẵng, Đồng Nai, Quảng Ngãi, Nghệ An, Lâm Đồng,... Năm 2018, có 18 bộ, ngành và 54 địa phương đã xây dựng Trung tâm Dữ liệu, trang thiết bị bảo đảm an toàn thông tin ở các quy mô khác nhau, từng bước đáp ứng nhu cầu triển khai tập trung, quản trị, duy trì các hệ thống thông tin và phần mềm ứng dụng một cách hiệu quả. Trong 19

bộ và cơ quan ngang bộ được thống kê, có 16 bộ, cơ quan và 57 tỉnh, thành phố đã ban hành kiến trúc CPĐT để triển khai thực hiện, làm cơ sở nền tảng phát triển CPĐT.

Hệ thống thư điện tử được các bộ, ngành, địa phương triển khai, duy trì hoạt động ổn định và cấp hợp thư cho đa số CBCC để sử dụng trong công việc; đã có 98,8% CBCC ở các bộ, ngành và 82% CBCC ở các tỉnh, thành phố thường xuyên sử dụng hợp thư điện tử để trao đổi công việc.

Hệ thống phần mềm quản lý văn bản và điều hành được triển khai tại 100% các bộ, ngành và các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương. Theo thống kê, đến nay có 18 bộ, ngành và 46 tỉnh, thành phố đã triển khai hệ thống quản lý văn bản và điều hành dùng chung ở các quy mô khác nhau.

2. Thực trạng ứng dụng công nghệ thông tin trong dịch vụ hành chính công trực tuyến

Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong dịch vụ hành chính công trong thời gian qua với những bước đột phá về công nghệ đã và đang tạo cơ hội cho hàng triệu người dân được kết nối với các thiết bị di động, có sức mạnh tốc độ, dung lượng lớn chưa từng có, điều này tạo cơ hội cho người dân tham gia với chính quyền, theo hướng công khai, minh bạch. Theo thống kê của Cục Tin học hóa - Bộ Thông tin và Truyền thông, tính đến tháng 5/2020, tổng số DVCTT mức độ 3, mức độ 4 đang được các bộ, ngành, địa phương cung cấp cho người dân, doanh nghiệp là hơn 56.000 dịch vụ, trong đó số DVCTT mức độ 4 là gần 17.000. Tỷ lệ DVCTT mức độ 3, mức độ 4 có phát sinh hồ sơ trực tuyến là 25,62%. Trong thời gian qua, tỷ lệ DVCTT mức độ 4 được các bộ, ngành, địa phương cung cấp cho người dân, doanh nghiệp đã liên tục tăng, từ mức 4,55% năm 2018 lên 10,76% năm 2019; đạt gần 14% vào tháng 5/2020, tăng gấp đôi so với cùng kỳ năm trước (khoảng 7%). Tuy nhiên, con số này vẫn còn khoảng cách lớn so với mục tiêu mà Thủ tướng Chính phủ yêu cầu các bộ, ngành, địa phương cần đạt được trong năm 2020 là 30% dịch vụ công trực tuyến mức độ 4,... Như vậy, việc đẩy mạnh ứng dụng CNTT của các bộ, ngành, địa phương đã mang lại kết quả tích cực, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của cơ

quan hành chính nhà nước (HCNN), nâng cao chất lượng cung cấp DVC cho người dân, tổ chức. Tuy nhiên, quá trình triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong dịch vụ hành chính công trực tuyến cũng đặt ra nhiều khó khăn, thách thức với cơ quan quản lý nhà nước nói chung và hoạt động cung ứng DVCTT nói riêng, cụ thể là:

Hạ tầng Internet còn yếu: Hạ tầng Internet tại Việt Nam năm qua liên tục được hoàn thiện, tuy nhiên vẫn còn yếu. Theo báo cáo của Cục Viễn thông - Bộ Thông tin và Truyền thông. Tính đến hết quý II/2021, tổng băng thông Internet quốc tế của Việt Nam là 13,7 Tb/giây, băng thông trong nước là 4,18 Tb/giây. Hạ tầng mạng Internet Việt Nam được đánh giá đã hoàn thiện hơn, nhưng vẫn ở mức thấp so với khu vực và trên thế giới. Cụ thể, kết nối của Việt Nam ra quốc tế phụ thuộc vào 7 tuyến cáp quang biển, tức trung bình khoảng 14 triệu dân sử dụng một tuyến cáp. Trong khi đó, tính riêng tại Đông Nam Á, Singapore có 30 tuyến cáp, Malaysia 22 tuyến và Thái Lan có 10 tuyến. Xét trên toàn cầu, các nước đang có số tuyến cáp Internet nhiều có thể kể đến Mỹ 93 tuyến, Anh 56 tuyến, Nhật Bản 27 tuyến, hay Pháp 23 tuyến. Hạ tầng hiện chưa đủ phục vụ cho các thuê bao. Khi có sự cố như đứt cáp, nhà mạng gặp khó khăn vì không đủ hạ tầng ứng cứu, trong khi nhu cầu sử dụng của người dùng ngày càng cao, với mức tăng trung bình 30% mỗi năm.

Hạ tầng công nghệ thông tin chưa đồng bộ: Nhiều cơ quan, đơn vị mới chỉ coi trọng đầu tư phần cứng, máy chủ, chưa chú trọng xây dựng kết nối mạng để chia sẻ dữ liệu và thông tin. Công nghệ và năng lực của các nhà cung cấp giải pháp CNTT tại các địa phương còn một số bất cập, chưa minh bạch trong nghiệm thu sản phẩm.

Hiện nay, nhiều địa phương, bộ, ngành đã xây dựng phần mềm một cửa nhưng không tích hợp được với dữ liệu của các bộ chuyên ngành, chẳng hạn, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu tuy đã xây dựng phần mềm một cửa nhưng không tích hợp được với dữ liệu của 5 bộ chuyên ngành, gồm: Bộ Giao thông vận tải; Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội; Bộ Kế hoạch và Đầu tư; Bộ Tư pháp; Bộ Công Thương. Tỉnh cũng đã có văn bản đề nghị được

tích hợp dữ liệu với các bộ này, nhưng hiện mới chỉ có Bộ Kế hoạch và Đầu tư đồng ý kết nối. Ngành Tư pháp không có kết nối dữ liệu cá nhân với ngành Thuế, Ngân hàng. Ngoài ra, yếu tố bảo mật thông tin cũng đang là vấn đề lớn cần quan tâm đối với các cơ quan quản lý nhà nước trong quá trình cung ứng dịch vụ công trực tuyến. Bên cạnh đó, vẫn còn một số rào cản trong cơ chế đầu tư ứng dụng CNTT gây khó khăn cho các DN trong triển khai các dự án. Điều này dẫn đến một số bộ, ngành, địa phương chưa có đầy đủ thông tin về dữ liệu số.

Trình độ CNTT của CBCCVC còn hạn chế: Thực tế cho thấy, một số cơ quan cung ứng DVCTT, đặc biệt là các địa phương vùng sâu vùng xa, trình độ CNTT của đội ngũ CBCCVC còn hạn chế. Đặc biệt là thiếu nguồn nhân lực chất lượng cao phục vụ quản trị, vận hành, khai thác các hệ thống thông tin đã được đầu tư, đặc biệt là cán bộ quản trị cho Trung tâm tích hợp dữ liệu tỉnh, quản trị mạng tại các địa phương. Tại nhiều địa phương, không có cán bộ chuyên trách về CNTT nên chưa bảo đảm cung ứng đầy đủ DVCTT theo yêu cầu đề ra. Mặt khác, việc cung ứng DVCTT tại các địa phương còn mang tính thủ công, đặc biệt, ở nông thôn, vùng sâu, vùng xa, đây chính là khó khăn, trở ngại khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4. Bên cạnh đó, công tác truyền thông, hướng dẫn người dân sử dụng CNTT chưa được triển khai mạnh mẽ, đây cũng là một trong những nguyên nhân dẫn đến tâm lý e ngại trong việc tiếp cận các thiết bị CNTT cũng như DVCTT.

Nhiều cấp, nhiều ngành chưa xác định rõ lộ trình và các nhiệm vụ cụ thể để triển khai việc ứng dụng CNTT, còn thiếu gắn kết giữa ứng dụng CNTT với cải cách TTHC và đổi mới lề lối, phương thức làm việc, nhất là trong quan hệ với người dân, doanh nghiệp; chưa phát huy vai trò của người đứng đầu trong chỉ đạo thực hiện.

Bên cạnh đó, chưa có quy định về kết nối, chia sẻ dữ liệu trong hoạt động của cơ quan nhà nước; thiếu các quy định cụ thể về văn thư, lưu trữ điện tử, về giá trị pháp lý của văn bản điện tử và về quy định việc sử dụng các văn bản điện tử trong giao dịch hành chính. Bên cạnh đó, việc bảo đảm an

toàn, an ninh cho hệ thống thông tin của các cơ quan nhà nước (CQNN) chưa được quan tâm đúng mức. Các chính sách ưu đãi thúc đẩy phát triển, ứng dụng CNTT chậm được triển khai.

3. Giải pháp để ứng dụng hiệu quả công nghệ thông tin trong dịch vụ hành chính công trực tuyến

Để tiếp tục kế thừa, phát huy những thành quả đạt được, đẩy mạnh việc ứng dụng CNTT vào hoạt động DVCTT, từng bước hiện đại hóa nền hành chính nhà nước, nhất là trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0, thời gian tới, cần tiếp tục tập trung vào những nội dung sau:

Xác định mối quan hệ giữa CNTT và dịch vụ hành chính công. Để ứng dụng CNTT trong cung cấp dịch vụ hành chính công hiệu quả, cần phải xác định CNTT là phương tiện và là mục tiêu tạo sự vận hành thông suốt, hiệu quả của bộ máy hành chính nhà nước. Cải cách hành chính đề ra mục tiêu, yêu cầu cho việc thiết lập các hệ thống CNTT, mức độ cải cách hành chính quyết định quy mô, phạm vi ứng dụng của CNTT. Quá trình thiết lập hệ thống CNTT trong CQNN phải xuất phát từ mục tiêu thiết lập trật tự, xây dựng quy trình, cơ chế, mối quan hệ phối hợp giữa các chức năng ở các cơ quan và các cấp.

Tạo hành lang pháp lý cho việc triển khai ứng dụng CNTT: Trên cơ sở Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030; Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và tích hợp, cung ứng DVCTT trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, kịp thời ban hành các văn bản, quy định, kế hoạch tạo hành lang pháp lý cho việc triển khai ứng dụng CNTT một cách đồng bộ, bài bản trong hoạt động cung ứng DVCTT, như: bảo vệ dữ liệu cá nhân, định danh và xác thực điện tử, xây dựng cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, cơ sở dữ liệu đất đai quốc gia,...

Thường xuyên rà soát, nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp DVCTT mức độ 3 và 4 theo các danh mục đã được phê duyệt tại Quyết định số 846/QĐ-TTg ngày 09/6/2017 và Quyết định số 877/QĐ-TTg ngày 18/7/2018 của Thủ tướng Chính

phủ. Trường hợp cung cấp DVCTT ngoài danh mục đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt thì phải bảo đảm các tiêu chí thực hiện trực tuyến và có số lượng hồ sơ giao dịch lớn.

Các bộ, ngành, địa phương cần chủ động xây dựng, triển khai các chiến lược, chương trình, kế hoạch. Đồng thời, ban hành các quy định về trao đổi, lưu trữ, xử lý văn bản điện tử trong hoạt động của CQNN; quản lý, khai thác, sử dụng hạ tầng mạng diện rộng; quản lý, khai thác sử dụng hạ tầng dùng chung; bảo đảm an toàn thông tin trong hoạt động ứng dụng CNTT của CQNN, triển khai đồng bộ hạ tầng kỹ thuật CNTT tại các địa phương,...

Nâng cao chất lượng đội ngũ CBCCVC: Tập trung xây dựng nguồn nhân lực chất lượng cao phục vụ quản trị, vận hành, khai thác các hệ thống thông tin đã được đầu tư, đặc biệt là cán bộ quản trị cho Trung tâm tích hợp dữ liệu tỉnh, quản trị mạng tại các địa phương. Điều chỉnh cơ chế đầu tư đặc thù cho CNTT, tăng cường xã hội hóa để phát huy hiệu quả hợp tác công - tư trong công tác này. Đồng thời, cần tổ chức đào tạo, tập huấn, khai thác sử dụng các hệ thống thông tin, sử dụng DVC trực tuyến mức độ 3, 4 cho người dân, doanh nghiệp. Hằng năm, cần đối thêm nguồn lực cho chương trình phát triển và ứng dụng CNTT để hiện đại hóa nền hành chính, trong đó ưu tiên các tỉnh miền núi, các tỉnh còn nhiều khó khăn.

Bên cạnh đó, để tăng tỷ lệ giao dịch trực tuyến đòi hỏi nhận thức, trình độ, các kỹ năng CNTT cần có của công dân về khai thác, sử dụng DVCTT cũng phải tăng lên. Trong đó, tăng cường huy động cán bộ hỗ trợ người dân nhập dữ liệu trực tiếp hồ sơ trực tuyến khi công dân đến nộp thủ tục tại bộ phận một cửa, hoặc triển khai các giải pháp mới như mô hình khu dân cư điện tử đưa vào chương trình học ngoại khóa trong nhà trường và cử tình nguyện viên đến tận nhà công dân hỗ trợ cũng đã mang lại hiệu quả thiết thực.

Triển khai cơ sở dữ liệu dùng chung, hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu cốt lõi. Trong thời gian tới, cần tập trung hoàn thiện xây dựng các cơ sở dữ liệu nền tảng quốc gia, đặc biệt là cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, đất đai, tài nguyên, doanh nghiệp (DN), dân số, tài chính, bảo hiểm,... và một số hệ thống

thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, như: giáo dục, y tế, giao thông; lao động, tư pháp,... Qua đó, bảo đảm dữ liệu, thông tin được thống nhất, thông suốt giữa Chính phủ và chính quyền các cấp. Đồng thời, thiết lập các hệ thống ứng dụng phục vụ người dân, DN và phục vụ quản lý điều hành của Chính phủ. Văn phòng Chính phủ và các bộ, ngành, địa phương cần tích cực triển khai Cổng dịch vụ công quốc gia và hệ thống thông tin một cửa điện tử kết nối Cổng Dịch vụ công các bộ, ngành, địa phương. Đây là hệ thống quan trọng để kết nối Chính phủ với người dân và DN, thể hiện tinh thần phục vụ của Chính phủ.

Với các bộ, ngành, địa phương từng bước đầu tư, triển khai, hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật CNTT, tập trung đầu tư vật chất, trang thiết bị nhằm nâng cao hiệu quả công việc của CBCCVC. Bảo đảm hệ thống dữ liệu dùng chung đi vào hoạt động ổn định. Kết nối mạng WAN (mạng diện rộng) của tỉnh, thành phố tới toàn bộ các sở, ban, ngành, quận, huyện, thị xã, xã, phường, thị trấn. Ngoài ra, bảo đảm tỷ lệ máy tính/cán bộ được nâng lên, hệ thống đường truyền internet được kết nối ổn định để xử lý các DVCTT một cách kịp thời, thông suốt. Với các địa phương, cần tập trung đẩy mạnh nâng cấp Cổng Giao tiếp điện tử của Ủy ban nhân dân cấp tỉnh để cung ứng kịp thời thông tin chỉ đạo điều hành của Ủy ban nhân dân và là nền tảng để tích hợp các ứng dụng dùng chung của địa phương.

Nâng cao chất lượng hạ tầng viễn thông, chất

lượng đường truyền và an ninh mạng. Đây là nền tảng quan trọng cần triển khai tạo điều kiện cho các hoạt động hành chính công trực tuyến. Về nâng cấp hạ tầng số, Chính phủ và các DN cần khẩn trương chuẩn bị các phương án triển khai dịch vụ 5G để theo kịp xu hướng thế giới trong điều kiện điện thoại thông minh tích hợp 5G đang được phổ biến rộng rãi với tốc độ cao gấp nhiều lần mạng 4G như hiện nay. Cùng với việc phát triển hạ tầng kỹ thuật, cần bảo đảm an toàn và bí mật thông tin cá nhân trong quá trình cung ứng các DVCTT. Cần bảo đảm các biện pháp phòng ngừa với những nguy cơ, như: bị đánh cắp dữ liệu, sai lệch kết quả, sửa đổi thông tin, giả mạo. Để phòng ngừa tất cả các nguy cơ này, các biện pháp bảo đảm an ninh cần phải được thực hiện ở tất cả các tầng truy nhập.

4. Kết luận

Trong thời gian qua, CQNN từ trung ương đến địa phương đã tích cực triển khai nhiều biện pháp nhằm đẩy nhanh quá trình xây dựng và từng bước hoàn thiện chính quyền điện tử nói chung và hệ thống cung ứng DVCTT nói riêng. Tuy nhiên, trước xu thế của chuyển đổi số với sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ, đòi hỏi CQNN cần tiếp tục có những giải pháp đồng bộ và toàn diện hơn để bắt kịp và chuyển đổi linh hoạt việc cung ứng DVCTT, đồng thời, tăng cường bảo đảm an ninh, an toàn thông tin mạng, nắm bắt cơ hội phát triển trong cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 đáp ứng nhu cầu của người dân và DN ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. Thủ tướng Chính phủ, (2021). *Quyết định số 942/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ: Phê duyệt Chiến lược phát triển chính phủ điện tử hướng tới chính phủ số giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030.*
2. Đinh Nguyên Mạnh, (2015). Thực hiện dịch vụ công trực tuyến ở Hà Nội và những vấn đề đặt ra. *Tạp chí Lý luận chính trị*, số 7/2015.
3. Thủ tướng Chính phủ, (2020). *Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và tích hợp, cung ứng dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.*
4. Mai Tiến Dũng, (2018). Xây dựng chính phủ điện tử hướng tới chính phủ số và nền kinh tế số ở Việt Nam. Truy cập tại <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>

Ngày nhận bài: 15/2/2022

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 8/3/2022

Ngày chấp nhận đăng bài: 18/3/2022

Thông tin tác giả:

1. ThS. LƯƠNG VĂN HÀ¹

2. ThS. PHẠM THANH HẢI¹

3. ThS. NGUYỄN THU HÀ¹

¹ Học viện Ngân hàng

APPLYING INFORMATION TECHNOLOGY IN THE PROVISION OF ONLINE PUBLIC ADMINISTRATIVE SERVICES IN VIETNAM

- Master. LUONG VAN HA¹
- Master. PHAM THANH HAI¹
- Master. NGUYEN THU HA¹

¹Banking Academy

ABSTRACT:

Information technology is identified as a requirement as well as the most important solution to launch online public administrative services in Vietnam. Information technology plays a key role in Vietnam's administrative modernization and reform processes. This paper presents the current application of information technology in online public administrative services. The paper also proposes some solutions to promote information technology innovations in order to improve the quality and effectiveness of public administration services.

Keywords: information technology, public administration, administrative procedures, online.