

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM
TRƯỜNG CAO ĐẲNG CỘNG ĐỒNG KON TUM

GIÁO TRÌNH

MÔN HỌC: QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG ĐIỆN TỬ

NGÀNH, NGHỀ: QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG

TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

*(Ban hành kèm theo quyết định số /QĐ-CDCTD ngày / /2022
của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Cộng đồng Kon Tum)*

Kon Tum, năm 2022

MỤC LỤC

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN	iii
LỜI GIỚI THIỆU	iv
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	v
NỘI DUNG CỦA MÔN HỌC	2
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ VĂN PHÒNG ĐIỆN TỬ	2
1. Chính phủ điện tử	2
1.1. Khái niệm về Chính phủ điện tử	2
1.2. Các mục tiêu của Chính phủ điện tử	3
1.3. Lợi ích của Chính phủ điện tử	4
1.4. Các mô hình giao dịch trong Chính phủ điện tử	5
1.5. Các hình thức hoạt động và các dạng dịch vụ cung cấp qua chính phủ điện tử	6
2. Dịch vụ công trực tuyến	9
2.1. Khái niệm	9
2.2. Vai trò của dịch vụ công trực tuyến	10
2.3. Các tiêu chí đánh giá dịch vụ công trực tuyến	11
2.4. Các dịch vụ công trực tuyến của một số quốc gia và khu vực trên thế giới	16
2.5. Đánh giá chung về dịch vụ công trực tuyến ở Việt Nam	23
2.6. Một số Website và cơ sở dữ liệu của Chính phủ điện tử và dịch vụ công trực tuyến ở Việt Nam	28
3. Quản trị văn phòng điện tử	30
3.1. Khái niệm về văn phòng điện tử	31
3.2. Mục tiêu của văn phòng điện tử	31
3.3. Lợi ích của văn phòng điện tử	32
CHƯƠNG 2: KỸ THUẬT SOẠN THẢO VĂN BẢN HÀNH CHÍNH	35
1. Những khái niệm cơ bản về văn bản	35
1.1. Khái niệm về văn bản	35
1.2. Khái niệm về văn bản quản lý nhà nước	36
1.3. Phân loại văn bản quản lý nhà nước	36
2. Thể thức văn bản	37

2.1. Khái niệm.....	37
2.2. Thành phần thể thức văn bản	37
2.3. Thể thức và kỹ thuật trình bày văn bản hành chính.....	38
2.4 Thực hành soạn một số văn bản theo quy định bằng phần mềm Microsoft Word.....	41
CHƯƠNG 3: SỬ DỤNG PHẦN MỀM TRONG QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG ĐIỆN TỬ'	43
1. Hệ thống quản lý văn phòng điện tử CloudOffice	43
1.1. Giới thiệu	43
1.2. Tìm hiểu chức năng phần mềm.....	47
2. Phần mềm quản lý điều hành văn bản VNPT iOffice.....	81
2.1. Giới thiệu	81
2.2. Tìm hiểu chức năng phần mềm.....	82
2.3. Sử dụng phần mềm	83
TÀI LIỆU THAM KHẢO	
PHỤ LỤC	

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

TaiLieu.vn

LỜI GIỚI THIỆU

Trong những năm gần đây, cùng với sự phát triển nhanh chóng của khoa học công nghệ và sự phát triển của nền kinh tế thị trường thì việc ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác quản lý văn thư, lưu trữ tài liệu, hồ sơ là điều cần thiết và được rất nhiều cơ quan tổ chức quan tâm, nghiên cứu. Việc áp dụng văn phòng điện tử có thể giải quyết được một phần bài toán phức tạp trên bởi bằng cách áp dụng những công nghệ hiện đại, rút ngắn khoảng cách thời gian, không gian và kiểm soát các rủi ro trong công việc của các cơ quan, đơn vị.

Với định hướng nâng cao chất lượng đào tạo đáp ứng nhu cầu xã hội cho sinh viên trường Cao đẳng Cộng đồng Kon Tum nói chung và sinh viên chuyên ngành Quản trị văn phòng nói riêng tôi tiến hành biên soạn giáo trình Quản trị văn phòng điện tử.

Bài giảng Quản trị văn phòng điện tử có 3 chương

Chương 1: Tổng quan về văn phòng điện tử

Chương 2: Kỹ thuật soạn thảo văn bản hành chính

Chương 3: Sử dụng phần mềm trong quản trị văn phòng điện tử

Bài giảng sử dụng để giảng dạy và học tập cho sinh viên chuyên ngành Quản trị văn phòng ở trường Cao đẳng Cộng đồng Kon Tum; sử dụng tham khảo trong giảng dạy và học tập cho sinh viên các chuyên ngành khác.

Trong quá trình biên soạn, không thể tránh khỏi các thiếu sót, rất mong nhận được sự đóng góp của quý thầy (cô), đồng nghiệp và các bạn đọc để giáo trình được hoàn thiện hơn.

Tác giả biên soạn giáo trình cũng xin chân thành cảm ơn Ban Giám hiệu nhà trường, Trung tâm Tin học – Ngoại ngữ và Thư viện, Khoa Cơ bản, Bộ môn Công nghệ thông tin đã tạo điều kiện để tôi hoàn thành giáo trình này.

Xin chân thành cảm ơn!

Kon Tum, ngày 02 tháng 6 năm 2022

THAM GIA BIÊN SOẠN

Chủ biên: ThS Trần Thị Ngọc Hà



DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Thứ tự	Từ viết tắt	Từ đầy đủ
1	CNTT	Công nghệ thông tin
2	CNTT&TT	Công nghệ thông tin và truyền thông

TaiLieu.vn

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC
TÊN MÔN HỌC: QUẢN TRỊ VĂN PHÒNG ĐIỆN TỬ
THÔNG TIN CHUNG VỀ MÔN HỌC

Mã môn học: 61273920

Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của môn học:

- Vị trí: Môn học này được bố trí sau khi học xong môn Tin học.
- Tính chất: Môn học Quản trị văn phòng điện tử là môn học chuyên ngành trong chương trình đào tạo ngành, nghề Quản trị văn phòng.
- Ý nghĩa và vai trò của môn học: Có ý nghĩa và vai trò quan trọng trong việc cung cấp một phần kiến thức, kỹ năng ngành, nghề Quản trị văn phòng, những kiến thức cơ bản, tổng quát về quản trị văn phòng điện tử, với các khái niệm về chính phủ điện tử, dịch vụ công trực tuyến, văn phòng điện tử, các quy định, thể thức, kỹ thuật về trình bày văn bản hành chính hiện hành và một số phần mềm quản trị văn phòng điện tử đang được sử dụng rộng rãi hiện nay.

Mục tiêu của môn học:

1. Về kiến thức:

- Mô tả và trình bày được những khái niệm về Chính phủ điện tử, dịch vụ công trực tuyến, văn phòng điện tử và ứng dụng của nó ở Việt Nam.
- Mô tả trình bày được các khái niệm, quy định, thể thức văn bản hành chính hiện nay.
- Mô tả được các chức năng, ứng dụng của một số phần mềm quản trị văn phòng điện tử thông dụng.

2. Về kỹ năng:

- Khai thác, sử dụng thông tin tại một số website dịch vụ hành chính công ở Việt Nam
- Sử dụng thành thạo phần mềm MS Word để soạn thảo một số mẫu văn bản hành chính theo quy định.
- Khai thác, sử dụng hiệu quả phần mềm quản trị văn phòng điện tử CloudOffice và VNPT ioffice.

3. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Học tập tích cực, yêu thích môn học, quan tâm các lĩnh vực liên quan.
- Có ý thức trong việc ứng dụng những vấn đề đã học vào thực tế.
- Tinh thần hợp tác, đoàn kết, học hỏi trong nhóm, trong lớp.

NỘI DUNG CỦA MÔN HỌC

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ VĂN PHÒNG ĐIỆN TỬ

Mã chương: 61273920-01

Trần Thị Ngọc Hà

GIỚI THIỆU

Chương này giới thiệu các kiến thức liên quan đến Chính phủ điện tử như khái niệm Chính phủ điện tử, các mục tiêu, lợi ích của Chính phủ điện tử, các mô hình giao dịch, các hình thức hoạt động và các dạng dịch vụ cung cấp qua Chính phủ điện tử; khái niệm, vai trò của dịch vụ công trực tuyến và tiêu chí đánh giá dịch vụ công trực tuyến; khái niệm văn phòng điện tử, mục tiêu, lợi ích của văn phòng điện tử, phần mềm quản lý văn phòng điện tử.

MỤC TIÊU

Sau khi học xong chương này, người học có khả năng:

- Trình bày được những khái niệm về Chính phủ điện tử, dịch vụ công trực tuyến, văn phòng điện tử; trình bày được các mô hình triển khai Chính phủ điện tử, dịch vụ công trực tuyến, văn phòng điện tử, việc triển khai ứng dụng của nó ở Việt Nam cũng như một số nước trên thế giới.
- Khai thác, sử dụng thông tin tại một số website Chính phủ điện tử và dịch vụ hành chính công trực tuyến.
- Nhận thức vai trò quan trọng của việc triển khai ứng dụng Chính phủ điện tử, dịch vụ công trực tuyến và văn phòng điện tử vào đời sống xã hội và công tác trong giai đoạn hiện nay; rèn luyện khả năng tự học, tự nghiên cứu và phân tích các vấn đề liên quan đến môn học.

NỘI DUNG

1. Chính phủ điện tử

1.1. Khái niệm về Chính phủ điện tử

Công nghệ thông tin và truyền thông (CNTT&TT) đang làm biến đổi sâu sắc đời sống, kinh tế, văn hoá xã hội của mỗi quốc gia, mỗi vùng lãnh thổ trên toàn thế giới. Phát triển và ứng dụng CNTT&TT đang là cơ sở hạ tầng cho việc phát triển nền kinh tế quốc dân, từ cơ sở này cùng với sự điều hành Nhà nước, khái niệm Chính phủ điện tử đã ra đời.

Theo định nghĩa của Ngân hàng thế giới (World Bank) “*Chính phủ điện tử là việc các cơ quan của chính phủ sử dụng một cách có hệ thống CNTT&TT để thực hiện quan hệ với công dân, doanh nghiệp và các tổ chức xã hội. Nhờ đó giao dịch của các cơ quan chính phủ với công dân và các tổ chức sẽ được cải thiện, nâng cao chất lượng. Lợi ích thu được sẽ là giảm thiểu tham nhũng, tăng cường tính công khai, sự tiện lợi, góp phần vào sự tăng trưởng và giảm chi phí*”.

Theo định nghĩa của Liên hiệp quốc (UN) “*Chính phủ điện tử được định nghĩa như là việc sử dụng internet để truyền tải cũng như cung cấp thông tin và dịch vụ của chính phủ tới người dân và doanh nghiệp*”.

Xuất phát từ thực tiễn hoạt động của Chính phủ điện tử tại các quốc gia, Liên Hợp quốc định nghĩa: “*Chính phủ điện tử là khái niệm về các cơ quan chính phủ sử dụng công nghệ thông tin như mạng điện rộng, internet, các phương tiện di động để quan hệ với người dân, với doanh nghiệp và bản thân các cơ quan chính phủ*”; Ngân hàng thế giới (World Bank) cũng định nghĩa: “*Chính phủ điện tử là việc các cơ quan của chính phủ sử dụng một cách có hệ thống CNTT&TT để thực hiện quan hệ với người dân, doanh nghiệp và các tổ chức xã hội, nhờ đó giao dịch của các cơ quan chính phủ với người dân và các tổ chức sẽ được cải thiện, nâng cao chất lượng. Lợi ích thu được sẽ là giảm thiểu tham nhũng, tăng cường tính công khai, sự tiện lợi, góp phần vào sự tăng trưởng và giảm chi phí*”. Hiện đây là hai khái niệm được thừa nhận rộng rãi và được nhìn nhận theo chiều thuận của quá trình chuyển đổi mạnh mẽ của các chính phủ, nhà nước từ phương thức cai trị sang phục vụ với việc sử dụng hệ thống thông tin điện tử, cung cấp dịch vụ công cho người dân và doanh nghiệp.

Theo Sally Katzen, Phó Giám đốc điều hành cơ quan quản lý ngân sách thời Tổng thống Bill Clinton thì “*Chính phủ điện tử là việc người dân và doanh nghiệp có thể truy cập thông tin và sử dụng dịch vụ Chính phủ 24/24 giờ, 7 ngày mỗi tuần. Chính phủ điện tử chủ yếu dựa vào các cơ quan Chính phủ sử dụng internet và công nghệ tiên tiến khác để nhận và cung cấp thông tin, dịch vụ dễ dàng hơn, nhanh hơn, hiệu quả hơn và rẻ hơn*”. Đây là một định nghĩa ngắn gọn nhưng lại chỉ ra được sự khác biệt giữa Chính phủ điện tử và chính phủ truyền thống. Nội dung về Chính phủ điện tử được khái niệm nêu nhanh chóng trở thành mục tiêu trong chiến lược xây dựng Chính phủ điện tử của nhiều quốc gia, khiến nó trở thành khái niệm dễ hiểu và được trích dẫn nhiều nhất.

Từ những khái niệm nêu trên ta có rút ra một khái niệm chung, phổ biến nhất về Chính phủ điện tử như sau:

Chính phủ điện tử là sự hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước được ứng dụng một cách có hiệu quả những thành tựu của khoa học, công nghệ thông tin, điện tử để điều hành các lĩnh vực của đời sống xã hội cần có sự tham gia của nhà nước và cung ứng đầy đủ, khẩn trương, liên tục với chi phí thấp các dịch vụ công cho mọi tổ chức, cá nhân thông qua các phương tiện thông tin điện tử.

1.2. Các mục tiêu của Chính phủ điện tử

Mục tiêu chung là tăng cường năng lực, nâng cao hiệu quả điều hành nhà nước của chính phủ, mang lại thuận lợi cho dân chúng, tăng cường sự công khai minh bạch, giảm chi tiêu chính phủ. Mục tiêu cụ thể là:

- Nâng cao năng lực quản lý điều hành của Chính phủ và các cơ quan chính quyền các cấp (trao đổi văn bản điện tử, thu thập thông tin chính xác và kịp thời ra quyết định, giao ban điện tử ...).

- Cung cấp cho người dân và doanh nghiệp các dịch vụ công tạo điều kiện cho người dân dễ dàng truy nhập ở khắp mọi nơi.
- Người dân có thể tham gia xây dựng chính sách, đóng góp vào quá trình xây dựng luật pháp, quá trình điều hành của Chính phủ một cách tích cực.
- Giảm được chi phí cho bộ máy Chính phủ.
- Thực hiện một chính phủ hiện đại, hiệu quả và minh bạch.
- Chính phủ điện tử sẽ tạo ra phong cách lãnh đạo mới, phương thức mới, cung cấp dịch vụ cho người dân và nâng cao được năng lực quản lý điều hành đất nước.

1.3. Lợi ích của Chính phủ điện tử

Chính phủ điện tử lý tưởng là một chính phủ cung cấp đầy đủ thông tin, đúng thời điểm cho những người quyết định, đó là lợi thế lớn nhất của CNTT.

Chính phủ điện tử sử dụng công nghệ thông tin để tự động hoá các thủ tục hành chính của chính phủ, áp dụng công nghệ thông tin vào các quy trình quản lý, hoạt động của chính phủ do vậy tốc độ xử lý các thủ tục hành chính nhanh hơn rất nhiều lần.

Chính phủ điện tử cho phép công dân có thể truy cập tới các thủ tục hành chính thông qua phương tiện điện tử, ví dụ như: internet, điện thoại di động, truyền hình tương tác.

Đối với công chức, công nghệ thông tin dùng trong Chính phủ điện tử là một công cụ giúp họ hoạt động hiệu quả hơn, có khả năng đáp ứng nhu cầu của công chúng về thông tin truy cập và xử lý chúng.

1.3.1. Lợi ích của Chính phủ điện tử đối với người dân và doanh nghiệp

Giảm thiểu thời gian cho công dân, doanh nghiệp và người lao động khi truy nhập và sử dụng dịch vụ của chính phủ và do đó giảm thiểu chi phí của nhân dân. Khuyến khích sự tham gia của cộng đồng vào các hoạt động của chính phủ.

Giúp người dân và doanh nghiệp có thể trao đổi trực tiếp với Ban, ngành có chức năng liên quan, qua đó có thể giải đáp đúng trọng tâm mà người dân hoặc doanh nghiệp đang thắc mắc ngay lập tức mà không phải chờ phản hồi. Qua đó tăng tính hiệu quả của cuộc đối thoại.

Đảm bảo an toàn thông tin liên quan đến hoạt động kinh doanh của cá nhân, doanh nghiệp không bị lộ ra ngoài.

Tiết kiệm tối đa thời gian, chi phí do không phải mất công đến gặp trực tiếp như trước.

Khuyến khích sự tham gia của cộng đồng vào các hoạt động của chính phủ.

1.3.2. Lợi ích của Chính phủ điện tử đối với chính quyền

Chính phủ điện tử giúp chính quyền có thể có cái nhìn khách quan và tổng quan về năng lực cũng như khó khăn của doanh nghiệp tại địa phương mình, từ đó có những chính sách phát triển, hỗ trợ hợp lý.

Chính phủ điện tử giúp tăng tính hiệu quả trong hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính sự nghiệp công, thông qua giảm bớt các quy trình thủ tục hành chính rườm rà, ứng dụng chính phủ điện tử khiến cho quy trình làm việc luôn được vận hành ổn định và chính xác.

Tránh được nạn giả mạo giấy tờ, giả mạo con dấu, chữ ký.

Tiết kiệm chi phí và thời gian do có thể cùng một lúc giải đáp thắc mắc cho nhiều doanh nghiệp (nhiều cán bộ trực tuyến tức trực)

Tránh được nạn tham nhũng, cửa quyền của bộ phận cán bộ công chức.

Giảm “nạn giấy tờ” văn phòng – công sở, tiết kiệm thời gian, hợp lý hoá việc vận hành công việc, cho phép các cơ quan Chính phủ cung cấp các dịch vụ chất lượng cao hơn và giảm ngân sách chi tiêu của chính phủ.

1.4. Các mô hình giao dịch trong Chính phủ điện tử

Tham gia chính phủ điện tử có 3 thực thể: chính phủ, người dân và doanh nghiệp. Trên cơ sở quan hệ giữa các chủ thể trên, ta có thể phân loại chính phủ điện tử ra thành 4 loại, tương ứng với 4 dạng dịch vụ chính phủ bao gồm:

- G2C (Government to Citizens): Được hiểu như khả năng giao dịch và cung cấp dịch vụ của chính phủ trực tiếp cho người dân, sự ứng dụng G2C cho phép người dân hỏi và nhận được câu trả lời từ các cơ quan chính phủ; ví dụ như thông tin về kê khai thuế, làm bằng lái xe, phí giao thông, làm chứng minh thư, tạm trú ... Mặt khác, chính phủ cũng có thể phổ biến thông tin trên website, cung cấp các mẫu văn bản có thể tải về máy

- G2B (Government to Business): Trong ứng dụng G2B, Chính phủ có vai trò như là nhà cung cấp cho các doanh nghiệp thông qua sử dụng internet và các hạ tầng kỹ thuật CNTT khác. Ví dụ như: dịch vụ mua sắm, thanh tra, giám sát doanh nghiệp (về đóng thuế, tuân thủ luật pháp,...); thông tin về quy hoạch sử dụng đất, phát triển đô thị, đấu thầu, xây dựng; cung cấp thông tin dạng văn bản, hướng dẫn sử dụng, quy định, thi hành chính sách nhà nước,... cho các doanh nghiệp. Đây là thành phần quan hệ cơ bản trong mô hình nhà nước là chủ thể quản lý vĩ mô nền kinh tế, xã hội thông qua chính sách, cơ chế và luật pháp, doanh nghiệp như là khách thể đại diện cho lực lượng sản xuất trực tiếp của cải vật chất của nền kinh tế.

- G2E (Government to Employees): Chỉ các dịch vụ, giao dịch trong mối quan hệ giữa chính phủ đối với công chức, viên chức bảo hiểm, dịch vụ việc làm, trợ cấp thất nghiệp, chăm sóc sức khỏe, nhà ở...

- G2G (Government to Government): Được hiểu như khả năng phối hợp, chuyển giao và cung cấp các dịch vụ một cách có hiệu quả giữa các cấp, ngành, tổ chức, bộ máy nhà nước trong việc điều hành và quản lý nhà nước, trong đó

chính bản thân bộ máy của chính phủ vừa đóng vai trò là chủ thể và khách thể trong mối quan hệ này.

Toàn bộ hệ thống quan hệ, giao dịch của chính phủ như G2C, G2E, G2B, và G2G phải được đặt trên một hạ tầng vững chắc của hệ thống: Độ tin cậy (trust), khả năng đảm bảo tính riêng tư (privacy) và bảo mật – an toàn (security) và cuối cùng tất cả đều dựa trên hạ tầng công nghệ và truyền thông với các quy mô khác nhau: mạng máy tính, mạng intranet, extranet và internet. Ngoài 4 mô hình giao dịch chủ yếu trên bảng dưới đây cho thấy những hình thức giao tiếp khác trong Chính phủ điện tử.

	Nhân dân, công dân	Cơ quan hành chính, nhà nước	Khu vực II (kinh tế)	Khu vực III (NPI/NGO)
Nhân dân, công dân	C2C	C2G	C2B	C2N
Nhà nước, cơ quan hành chính	G2C	G2G	G2B	G2N
Khu vực II (kinh tế)	B2C	B2G	B2B	B2N
Khu vực III (NPI/ NGO)	N2C	N2G	N2B	N2N

1.5. Các hình thức hoạt động và các dạng dịch vụ cung cấp qua chính phủ điện tử

1.5.1. Các hình thức hoạt động của Chính phủ điện tử

1.5.1.1. Thư điện tử (e-mail)

Thư điện tử giúp tiết kiệm được chi phí và thời gian. Có thể sử dụng e-mail để gửi các bản ghi nhớ, thông báo, báo cáo, bản tin. CPĐT yêu cầu mỗi cán bộ công chức phải có địa chỉ e-mail để trao đổi thông tin qua mạng.

1.5.1.2. Mua sắm công trong Chính phủ điện tử

Việc mua sắm công có thể thực hiện được qua mạng đảm bảo tiết kiệm được thời gian, chi phí. Việc mua sắm công tập trung sẽ đảm bảo tiết kiệm được chi phí, chống tiêu cực.

1.5.1.3. Trao đổi dữ liệu điện tử

Trao đổi dữ liệu điện tử (Electronic Data Interchange - EDI) là việc trao đổi các dữ liệu dưới dạng “có cấu trúc” (Structured Form) từ máy tính này sang máy tính điện tử khác trong nội bộ cơ quan hay giữa các cơ quan. EDI có tính bảo mật cao.

1.5.1.4. Tra cứu, cập nhật thông tin qua mạng

Chính phủ thông qua mạng internet có thể cung cấp thông tin cho người dân và doanh nghiệp các loại thông tin về kinh tế, xã hội, về chủ trương chính sách, và các hướng dẫn các thủ tục hành chính.

1.5.2. Các dạng dịch vụ mà chính phủ điện tử cung cấp

1.5.2.1. Các dịch vụ công trực tuyến của chính phủ

Trước đây các cơ quan chính phủ cung cấp dịch vụ công cho người dân tại trụ sở của mình thì nay có thể cung cấp dịch vụ công qua mạng thông qua cổng thông tin điện tử. Người dân không phải đến trực tiếp, chờ đợi tại các trụ sở cơ quan trên như trước đây.

Một số dịch vụ công có thể cung cấp qua mạng là:

- Cung cấp thông tin văn bản quy phạm pháp luật, chủ trương chính sách
- Cung cấp thông tin kinh tế, xã hội và thị trường;
- Cung cấp dịch vụ đăng ký, cấp phép xuất nhập khẩu trực tuyến;
- Cung cấp dịch vụ khai báo thuế trực tuyến;
- Cung cấp dịch vụ đăng ký kinh doanh trực tuyến

1.5.2.2. Hệ thống thông tin địa lý (GIS) và các dịch vụ được cung cấp qua CPĐT

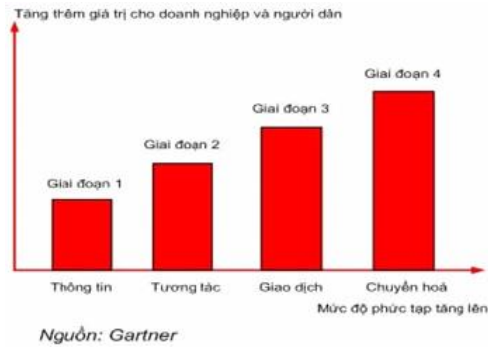
CPĐT có thể sử dụng internet và GIS để cung cấp được nhiều những dịch vụ mới mà người dân và doanh nghiệp quan tâm.

- Cung cấp dịch vụ ứng dụng của GIS để quản lý đất đai, giấy phép xây dựng.
- Cung cấp dịch vụ thông tin quy hoạch.
- Cung cấp dịch vụ ứng dụng GIS để trao đổi thông tin giữa các cơ quan, chính quyền các cấp phục vụ quản lý tài nguyên.

1.5.2.3. Các giai đoạn phát triển của chính phủ điện tử

Việc phát triển Chính phủ điện tử trải qua một số giai đoạn khác nhau. Cứ qua từng giai đoạn (thực hiện và duy trì) thì tính phức tạp lại tăng thêm, nhưng giá trị mà nó mang lại cho người dân và doanh nghiệp cũng tăng lên (trong đó có phần tăng cho Chính phủ qua việc có thể có thêm nguồn gián thu hay trực thu).

Một mô hình CPĐT đã được sử dụng rộng rãi, do hãng tư vấn và nghiên cứu Gartner xây dựng nên, chỉ ra bốn giai đoạn (hay thời kỳ) của quá trình phát triển chính phủ điện tử.



Hình 1.1. Các giai đoạn của CPĐT theo mô hình của Gartner

Thông tin – Trong giai đoạn đầu, Chính phủ điện tử có nghĩa là hiện diện trên trang web và cung cấp cho công chúng các thông tin (thích hợp). Giá trị mang lại ở chỗ công chúng có thể tiếp cận được thông tin của chính phủ, các quy trình trở nên minh bạch hơn, qua đó nâng cao chất lượng dịch vụ. Với G2G, các cơ quan chính phủ cũng có thể trao đổi thông tin với nhau bằng các phương tiện điện tử, như internet, hoặc trong mạng nội bộ.

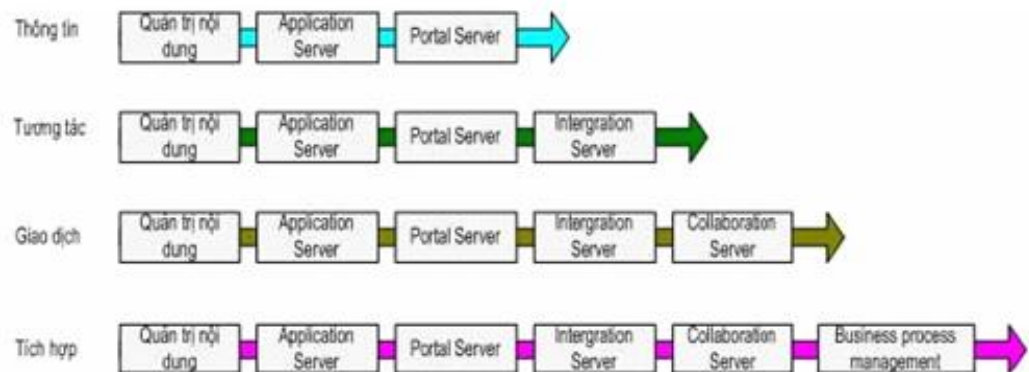
Tương tác – Trong giai đoạn thứ hai, sự tương tác giữa chính phủ và công dân (G2C và G2B) được thông qua nhiều ứng dụng khác nhau. Người dân có thể hỏi qua thư điện tử, sử dụng các công cụ tra cứu, tải xuống các biểu mẫu và tài liệu. Các tương tác này giúp tiết kiệm thời gian. Thực tế, việc tiếp nhận đơn từ có thể thực hiện trực tuyến 24 giờ trong ngày. Thông thường, những động tác này chỉ có thể được thực hiện tại bàn tiếp dân trong giờ hành chính. Về mặt nội bộ (G2G), các tổ chức của chính phủ sử dụng mạng LAN, intranet và thư điện tử để liên lạc và trao đổi dữ liệu. Rõ ràng giai đoạn này chỉ có thể thực hiện được khi đã thực hiện cải cách hành chính (với cơ chế một cửa điện tử, cơ chế một cửa liên thông điện tử) theo tinh thần Quyết định số 93/2007/QĐ-TTg ngày 22 tháng 6 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ.

Giao dịch – Với giai đoạn thứ ba, tính phức tạp của công nghệ có tăng lên, nhưng giá trị của khách hàng (trong G2C và G2B) cũng tăng. Các giao dịch hoàn chỉnh có thể thực hiện mà không cần đi đến cơ quan hành chính. Có thể lấy ví dụ về các dịch vụ trực tuyến như: Đăng ký thuế thu nhập, đăng ký thuế tài sản, gia hạn/cấp mới giấy phép, thị thực và hộ chiếu, biểu quyết qua mạng. Giai đoạn 3 là phức tạp bởi các vấn đề an ninh và cá thể hóa, chẳng hạn như chữ ký số (chữ ký điện tử) là cần thiết để cho phép thực hiện việc chuyển giao các dịch vụ một cách hợp pháp. Về khía cạnh doanh nghiệp, chính phủ điện tử bắt đầu với các ứng dụng mua bán trực tuyến. Ở giai đoạn này, các quy trình nội bộ (G2G) phải được thiết kế lại để cung cấp dịch vụ được tốt. Chính phủ cần những luật và quy chế mới để cho phép thực hiện các giao dịch không sử dụng tài liệu bằng giấy.

Chuyển hóa – Giai đoạn thứ tư là khi mọi hệ thống thông tin được tích hợp lại và công chúng có thể hưởng các dịch vụ G2C và G2B tại một bàn giao dịch (điểm giao dịch ảo).

Ở giai đoạn này, tiết kiệm chi phí, hiệu quả và đáp ứng nhu cầu khách hàng đã đạt được các mức cao nhất có thể được.

Không nhất thiết mọi bước phát triển và dịch vụ đều phải nằm cùng một giai đoạn. Quả thực, điều quan trọng là phải biết lọc ra một số dịch vụ cần đưa sang giai đoạn 2 và giai đoạn 3 và đưa ra những mô hình về vai trò và động cơ để tiến lên làm tiếp. Về vấn đề trọng tâm của G2C và G2B, với G2C nên đặt trọng tâm vào các giai đoạn ban đầu là 1 và 2. Tuy nhiên, với G2B thì nên tập trung nỗ lực đạt được giai đoạn 2 và giai đoạn 3 và đích cuối cùng là giai đoạn 4 (nhưng đây là mục tiêu dài hạn (10 đến 15 năm)).



Hình 1.2. Mô hình tiến hóa các giai đoạn của Portal

2. Dịch vụ công trực tuyến (1, 2)

2.1. Khái niệm

Dịch vụ công là những dịch vụ liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật, không nhằm mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan nhà nước (hoặc tổ chức, doanh nghiệp được ủy quyền) có thẩm quyền cấp cho tổ chức, cá nhân dưới hình thức các loại giấy tờ có giá trị pháp lý trong các lĩnh vực mà cơ quan nhà nước đó quản lý. Dịch vụ công trực tuyến là khái niệm được hình thành khi Chính phủ ứng dụng CNTT&TT vào hoạt động của chính quyền nhằm đẩy mạnh hơn tính hiệu quả cũng như chất lượng của dịch vụ công, trên thực tế có nhiều cách hiểu, định nghĩa về dịch vụ công trực tuyến, dưới đây là cách hiểu phổ thông:

Dịch vụ công trực tuyến là: dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng.

Trên thực tế, dịch vụ công trực tuyến được chia thành nhiều mức độ áp dụng tùy thuộc vào trình độ CNTT&TT của chính quyền địa phương, có thể chia thành các mức như sau:

Dịch vụ công trực tuyến mức độ 1: là dịch vụ đảm bảo cung cấp đầy đủ các thông tin về quy trình, thủ tục; hồ sơ; thời hạn; phí và lệ phí thực hiện dịch vụ.

Dịch vụ công trực tuyến mức độ 2: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 1 và cho phép người sử dụng tải về các mẫu văn bản và khai báo để hoàn thiện hồ

sơ theo yêu cầu. Hồ sơ sau khi hoàn thiện được gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.

Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 2 và cho phép người sử dụng điền và gửi trực tuyến các mẫu văn bản đến cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ. Các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện trên môi trường mạng. Việc thanh toán lệ phí (nếu có) và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ.

Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4: là dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và cho phép người sử dụng thanh toán lệ phí (nếu có) được thực hiện trực tuyến. Việc trả kết quả có thể được thực hiện trực tuyến, gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu điện đến người sử dụng.

Dịch vụ công trực tuyến mức độ 5: là dịch vụ công trực tuyến đạt đến mức độ hoàn toàn tự động hóa việc cung cấp dịch vụ, không cần thiết phải chờ cán bộ xử công văn rồi phản hồi nữa. Nó đẩy mạnh tính hiệu quả của quá trình cung cấp dịch vụ, hoàn toàn tự động, tốc độ xử lý nhanh và chính xác, người dùng sẽ không mất thời gian chờ đợi phản hồi nữa.

2.2. Vai trò của dịch vụ công trực tuyến

Tính ưu việt của một xã hội được phản chiếu một cách rõ ràng qua chất lượng cung ứng dịch vụ công, bởi vì dịch vụ công là những hoạt động phục vụ các lợi ích tối cần thiết của xã hội, đảm bảo cho xã hội phát triển bền vững có kỷ cương, trật tự. Mọi xã hội đều có những vấn đề chung, liên quan đến cuộc sống của tất cả mọi người. Đó là các vấn đề như trật tự trị an, phân hóa giàu nghèo, giáo dục, y tế, dân số, môi trường, tài nguyên,...

Để giải quyết thành công các vấn đề trên, cần có sự góp sức của nhà nước, cộng đồng và các tổ chức xã hội thông qua việc cung ứng các dịch vụ công. Nếu các dịch vụ công bị ngừng cung cấp hoặc cung cấp không đầy đủ, chất lượng thấp thì sẽ dẫn đến những rối loạn trong xã hội, ảnh hưởng nghiêm trọng đến đời sống của mỗi người dân, đồng thời tác động tiêu cực đến sự phát triển của mỗi quốc gia.

Với ưu điểm sẵn có của mình thì vai trò dịch vụ công trực tuyến là giúp cho việc cung cấp các dịch vụ công tới mọi đối tượng trong xã hội một cách đầy đủ và ngày càng có chất lượng tốt hơn. Tập trung vào các lĩnh vực sau đây:

- Duy trì trật tự công cộng và an toàn xã hội như quốc phòng, an ninh, ngoại giao.
- Bảo vệ trật tự kinh tế, trật tự mua bán trên thị trường thông qua việc xây dựng và thực thi thể chế kinh tế thị trường.
- Cung cấp các tiện ích công cộng cho toàn thể thành viên trong xã hội như bảo vệ sức khỏe, giáo dục đào tạo, giao thông công cộng, thông tin, thư viện công cộng...

- Quản lý tài nguyên và tài sản công cộng như: quản lý tài sản nhà nước, bảo vệ môi trường, tài nguyên thiên nhiên.
- Bảo vệ quyền công dân, quyền con người.

2.3. Các tiêu chí đánh giá dịch vụ công trực tuyến

Trong những năm gần đây, thực hiện yêu cầu của Chính phủ về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo các quy định tại Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ Quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước, Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015 của Chính phủ về Chính phủ điện tử và Quyết định số 1819/QĐ-TTg ngày 26/10/2015 của Thủ tướng Chính phủ 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, các Bộ ngành và địa phương đã cung cấp ngày càng nhiều các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 để phục vụ người dân và doanh nghiệp. Tuy nhiên qua đánh giá sơ bộ, chất lượng và hiệu quả của dịch vụ công trực tuyến còn hạn chế, nhiều dịch vụ khó sử dụng, hoạt động không ổn định, chưa có hồ sơ hoặc có rất ít hồ sơ được xử lý.

Để nâng cao hiệu quả của dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, việc đánh giá chất lượng của dịch vụ là việc cần làm để các cơ quan cung cấp dịch vụ nhận thức được các yêu cầu cơ bản cần có khi xây dựng và cung cấp dịch vụ cho người sử dụng. Bài giảng đưa ra một số cách tiếp cận đánh giá chất lượng dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả của dịch vụ.

2.3.1. Tiếp cận đánh giá chất lượng DVCTT như một phần mềm

Từ góc độ nhà phát triển, dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 được xem như một ứng dụng (một phần mềm). Khi đó, theo tiêu chuẩn ISO/IEC TR 9126, chất lượng của dịch vụ công trực tuyến được đánh giá theo 06 đặc tính là: (1) Chức năng; (2) Tính tin cậy; (3) Tính khả dụng; (4) Tính hiệu quả; (5) Khả năng bảo trì; (6) Tính khả chuyển. Cụ thể như sau:

i. Chức năng: Là khả năng của phần mềm cung cấp các chức năng đáp ứng được nhu cầu sử dụng khi phần mềm làm việc trong điều kiện cụ thể. Các tiêu chí đánh giá cụ thể bao gồm:

- Tính phù hợp: là khả năng của một phần mềm có thể cung cấp một tập các chức năng thích hợp cho công việc cụ thể phục vụ mục đích của người sử dụng.
- Tính chính xác: là khả năng của phần mềm có thể cung cấp kết quả hay hiệu quả đúng đắn hoặc chấp nhận được với độ chính xác cần thiết.
- Khả năng tương tác: khả năng tương tác với một hoặc một vài hệ thống cụ thể của phần mềm.

- Tính an toàn: khả năng bảo vệ thông tin và dữ liệu của sản phẩm phần mềm, sao cho người, hệ thống không được phép thì không thể truy cập, đọc hay chỉnh sửa chúng.

- Có tính năng chung: phần mềm theo các chuẩn, quy ước, quy định.

ii. *Tính tin cậy*: Là khả năng phần mềm có thể hoạt động tin cậy trong những điều kiện cụ thể. Các tiêu chí đánh giá cụ thể bao gồm:

- Tính hoàn thiện: khả năng tránh kết quả sai.

- Khả năng chịu lỗi: khả năng của phần mềm hoạt động tin cậy tại một mức độ cả trong trường hợp có lỗi xảy ra ở phần mềm hoặc có những vi phạm trong giao diện.

- Khả năng phục hồi: khả năng của phần mềm có thể tái thiết lại hoạt động tại một mức xác định và khôi phục lại những dữ liệu có liên quan trực tiếp đến lỗi.

- Tính tin cậy phù hợp: phần mềm thoả mãn chuẩn, quy ước, quy định.

iii. *Tính khả dụng*: Là khả năng của phần mềm có thể hiểu được, học được, sử dụng được và hấp dẫn người dùng trong từng trường hợp sử dụng cụ thể. Các tiêu chí đánh giá cụ thể bao gồm:

- Tính dễ hiểu: người dùng có thể hiểu được xem phần mềm có hợp với họ không và sử dụng chúng thế nào cho những công việc cụ thể. Các tiêu chí đánh giá cụ thể bao gồm:

- Tính dễ học: người dùng có thể học ứng dụng của phần mềm.

- Có thể sử dụng được: khả năng của phần mềm cho phép người dùng sử dụng và điều khiển nó.

- Tính hấp dẫn: khả năng hấp dẫn người sử dụng của phần mềm.

- Tính khả dụng phù hợp: phần mềm thoả mãn chuẩn, quy ước, quy định.

iv. *Tính hiệu quả*: Là khả năng của phần mềm có thể hoạt động một cách hợp lý, tương ứng với lượng tài nguyên nó sử dụng, trong điều kiện cụ thể. Các tiêu chí đánh giá cụ thể bao gồm:

- Đáp ứng thời gian: khả năng của phần mềm có thể đưa ra trả lời, thời gian xử lý và tốc độ thông lượng hợp lý khi thực hiện công việc của mình, dưới một điều kiện làm việc xác định.

- Sử dụng tài nguyên: khả năng của phần mềm có thể sử dụng một lượng, một loại tài nguyên hợp lý để thực hiện công việc trong những điều kiện cụ thể.

- Tính hiệu quả phù hợp: thoả mãn chuẩn, quy ước, quy định.

v. *Khả năng bảo trì*: Là khả năng của phần mềm có thể chỉnh sửa. Việc chỉnh sửa bao gồm: sửa lại cho đúng, cải tiến và làm phần mềm thích nghi được với những thay đổi của môi trường, của yêu cầu và của tính năng xác định. Các tiêu chí đánh giá cụ thể bao gồm:

- Có thể phân tích được: phần mềm có thể được chẩn đoán để tìm những thiếu sót hay những nguyên nhân gây lỗi hoặc để xác định những phần cần sửa.

- Có thể thay đổi được: phần mềm có thể chấp nhận một số thay đổi cụ thể trong quá trình triển khai.

- Tính bền vững: khả năng tránh những tác động không mong muốn khi chỉnh sửa phần mềm.

- Có thể kiểm tra được: khả năng cho phép phần mềm chỉnh sửa có thể đánh giá được.

- Khả năng bảo trì phù hợp: thoả mãn chuẩn, quy ước, quy định.

vi. Tính khả chuyển: Là khả năng của phần mềm cho phép nó có thể được chuyển từ môi trường này sang môi trường khác. Các tiêu chí đánh giá cụ thể bao gồm:

- Khả năng thích nghi: khả năng của phần mềm có thể thích nghi với nhiều môi trường khác nhau mà không cần phải thay đổi.

Phương diện	Tiêu chí đánh giá
Dễ dùng	- Cấu trúc website (Site map): Website phải có cấu trúc dễ hiểu, để người dùng dễ dàng định hướng vị trí nội dung mà mình cần tìm hiểu. - Các chức năng tìm kiếm được tùy biến để người dùng có thể tìm kiếm thông qua tên thủ tục giao dịch, tên cơ quan xử lý hoặc bằng các từ khóa cụ thể. - Thiết lập được các liên kết với các công cụ tìm kiếm: Người dùng dễ dàng tìm kiếm các dịch vụ bằng các công cụ tìm kiếm phổ biến như Google, Yahoo, Bing... - Địa chỉ website ngắn gọn, dễ nhớ. - Cá nhân hóa được các thông tin - Có khả năng tùy biến: Website có khả năng nhận ra người dùng và hiển thị những trang mà người dùng đó thường xuyên truy cập hoặc là có khả năng nhớ các cài đặt thiết lập liên quan đến ngôn ngữ hoặc hiển thị của cá nhân đó.
Độ đảm bảo chắc chắn (Tính bảo mật, an toàn)	- Không để lộ thông tin cá nhân người sử dụng. - Có cơ chế phòng ngừa tình trạng nặc danh - Đảm bảo việc lưu trữ dữ liệu cá nhân được an toàn. - Cung cấp các xác nhận về sự đồng thuận của người sử

	dụng để tránh trường hợp cơ quan xử lý tự ý thực hiện một số nội dung mà chưa có sự đồng thuận với người sử dụng. - Có quy trình để đăng ký tạo username và passwords trước khi người sử dụng sử dụng dịch vụ. - Giao dịch chính xác: Đảm bảo các giao dịch được thực hiện một cách chính xác, thuận lợi không bị lỗi hoặc các vấn đề bất thường - Mã hóa thông điệp: Website cung cấp phải có tính năng mã hóa thông điệp ở một số nội dung ví dụ như mật khẩu, mã số pin của tài khoản ngân hàng ... - Sử dụng chữ ký số trong trường hợp cần thiết sự xác thực của khách hàng
Tin cậy	- Cam kết thực hiện các dịch vụ đã cung cấp để đảm bảo các dịch vụ được cung cấp có độ tin cậy về việc xử lý bằng phương pháp trực tuyến. - Trả kết quả đúng hẹn - Có khả năng truy cập bảo tính truy cập ổn định cho dịch vụ (đảm bảo khả năng truy cập 24/7) - Tương thích với nhiều trình duyệt (Web Browser). - Đảm bảo tốc độ tải thông tin, giao dịch.
Hỗ trợ người dân	- Có hướng dẫn sử dụng thân thiện với người dùng. - Có trang trợ giúp; Có mục các câu hỏi thường gặp để người dùng dễ dàng truy cập, trong đó có các thông tin để người dùng tham khảo để giải quyết các vấn đề thắc mắc đang gặp phải. - Có khả năng theo dõi, truy vấn tình trạng hồ sơ. - Có thông tin liên lạc cho người sử dụng khi cần tư vấn, giải đáp thắc mắc thông qua điện thoại, email, địa chỉ ... - Giải quyết vấn đề; Phản hồi các thắc mắc của người dùng: Cam kết giải quyết và phản hồi nhanh chóng đối với các thắc mắc khi người dùng liên hệ
Nội dung và xuất hiện thông tin	- Cung cấp đầy đủ thông tin dữ liệu cho người sử dụng - Dữ liệu chính xác, thích hợp và súc tích - Thông tin, các đường link được cập nhật - Dễ dàng hiểu và diễn giải các thông tin