

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẮC KẠN
SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG



TÀI LIỆU HỎI - ĐÁP
VỀ CHÍNH QUYỀN ĐIỆN TỬ

(Tài liệu tuyên truyền nội bộ)

Bắc Kạn, tháng 7 năm 2020

DANH MỤC THUẬT NGỮ VÀ TỪ VIẾT TẮT

STT	Viết tắt	Giải thích
1	ATTT	An toàn thông tin
2	ATKGM	An toàn không gian mạng
3	BCĐ	Ban chỉ đạo
4	CNTT-TT	Công nghệ thông tin - Truyền thông
5	CPĐT	Chính phủ điện tử
6	CSDL	Cơ sở dữ liệu
7	CQNN	Cơ quan nhà nước
8	CCHC	Cải cách hành chính
9	DVCTT	Dịch vụ công trực tuyến
10	ĐTTM	Đô thị thông minh
11	TTHC	Thủ tục hành chính
12	TSLCD	Truyền số liệu chuyên dùng
13	AI	Artificial Intelligence - Trí tuệ nhân tạo
14	API	Application programming interface - Giao diện lập trình ứng dụng
15	ASEAN	Association of Southeast Asian Nations - Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á
16	BPM	Business Activity Management - Giám sát hoạt động nghiệp vụ
17	DHCP	Dynamic Host Configuration Protocol - giao thức cấu hình động máy chủ
18	G2C	Government-to-citizen - Chính phủ với công dân
19	G2B	Government-to-business - Chính phủ với doanh nghiệp
20	G2G	Government-to-government - Chính phủ với chính phủ
21	G2E	government to employees - chính phủ với các cán bộ, công chức, viên chức
22	ESB	Enterprise service bus - Trục tích hợp
23	IoT	Internet of Things - Internet vạn vật
24	ICT	Information Communication Technology – Công nghệ thông tin truyền thông
25	ISP	Internet service provider - Nhà cung cấp dịch vụ internet

26	ITU	International Telecommunication Union – Liên minh Viễn thông Quốc tế
27	KIOSK	Ki- ô-t điện tử
28	KPI	Key Performance Indicator - Chỉ số đánh giá hiệu quả công việc
29	LAN	Local Area Network - Mạng cục bộ
30	LGSP	Local Government Service Platform - Nền tảng tích hợp và chia sẻ dùng chung
31	ODA	Official development assistance - Hỗ trợ Phát triển Chính thức
32	OSI	Online Services Index – Chỉ số Dịch vụ công trực tuyến
33	PPP	Public - Private Partner - Hợp tác công tư
34	CA	Certificate Authority – Chứng thực số
35	SOC	Security Operations Center - Trung tâm điều hành an toàn, an ninh mạng
36	TCP/IP	Transmission Control Protocol/Internet protocol - Giao thức điều khiển truyền vận/Giao thức liên mạng
37	TII	Telecommunication Infrastructure Index – Chỉ số Hạ tầng viễn thông
38	TLS	Transport Layer Security - Giao thức mật mã
39	UNECE	United Nations Economic Commission for Europe - Liên hiệp quốc Ủy ban kinh tế châu âu
40	VPN	Virtual private network - Mạng riêng ảo
41	WAN	Wide area network - Mạng diện rộng

Phần I

CHÍNH PHỦ ĐIỆN TỬ

Câu hỏi 1: Chính phủ điện tử cơ bản được hiểu như thế nào?

 **Trả lời:**

Chính phủ điện tử là chính phủ ứng dụng CNTT-TT để đổi mới tổ chức, đổi mới quy tắc hoạt động, tăng cường năng lực của chính phủ, làm cho chính phủ làm việc có hiệu lực, hiệu quả và minh bạch hơn, cung cấp thông tin tốt hơn cho người dân, doanh nghiệp, các tổ chức và tạo điều kiện thuận lợi cho người dân thực hiện quyền dân chủ và tham gia quản lý nhà nước. Nói một cách ngắn gọn, CPĐT là Chính phủ hiện đại, đổi mới, hoạt động hiệu lực, hiệu quả hơn, cung cấp dịch vụ tốt hơn trên cơ sở ứng dụng CNTT-TT.

Theo định nghĩa của ngân hàng thế giới (World Bank) “*Chính phủ điện tử là việc các cơ quan chính phủ sử dụng một cách có hệ thống công nghệ thông tin (chẳng hạn như mạng diện rộng, mạng Internet và mạng di động) 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 được cải thiện, nâng cao chất lượng. Lợi ích thu được sẽ làm giảm thiểu tham nhũng, tăng cường tính công khai, nâng cao sự minh bạch, sự tiện lợi, góp phần vào sự tăng trưởng và giảm chi phí*”.

Tại Việt Nam, mặc dù chính phủ điện tử chưa được định nghĩa cụ thể trong các văn bản quy phạm pháp luật. Tuy nhiên, trong cuốn “Thuật ngữ hành chính” do Viện Nghiên cứu hành chính - Học viện Hành chính quốc gia xuất bản định nghĩa chính phủ điện tử là thuật ngữ chỉ “*Sự hoạt động liên thông của cả hệ thống các cơ quan trong bộ máy hành chính nhà nước có ứng dụng một cách có hiệu quả những thành tựu của khoa học, công nghệ thông tin điện tử để bảo đảm việc chấp hành và điều hành của các cơ quan hành chính nhà nước trong mọi lĩnh vực của đời sống xã hội và cung ứng đầy đủ, khẩn trương các thông tin cho tất cả mọi tổ chức, cá nhân thông qua các phương tiện thông tin điện tử*”. Như vậy Chính phủ điện tử là việc ứng dụng CNTT-TT, cung cấp dịch vụ công cho người dân và doanh nghiệp và tạo ra sự công khai minh bạch.

Câu hỏi 2: Sự khác nhau cơ bản giữa Chính phủ điện tử và Chính quyền điện tử?

 **Trả lời:**

Về cơ bản, khái niệm Chính phủ điện tử và Chính quyền điện tử là đồng nhất (Câu 1). Tuy nhiên, Chính quyền điện tử được áp dụng từ cấp tỉnh đến cấp xã. Trong khi Chính phủ điện tử bao gồm các hệ thống chính phủ và các bộ, ngành cấp trung ương.

Câu hỏi 3: Mục tiêu và lợi ích cơ bản của chính phủ điện tử (*chính quyền điện tử*) là gì?

☞ Trả lời:

1. Mục tiêu:

Mục tiêu cơ bản của Chính phủ điện tử tăng cường năng lực, nâng cao hiệu quả điều hành nhà nước của Chính phủ, mang lại thuận lợi cho nhân dân, 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 tiếp cận và sử dụng 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.

2. Lợi ích:

Một cách tổng quan, có thể thấy những lợi ích của Chính phủ điện tử:

- *Nhìn từ phía các cơ quan chính phủ:* Tăng hiệu quả làm việc của các cơ quan chính phủ, tăng tính minh bạch trong hoạt động của các cơ quan chính phủ;

- *Nhìn từ phía người dân, doanh nghiệp:* Người dân và doanh nghiệp được các cơ quan chính phủ cung cấp thông tin, cung cấp dịch vụ nhanh hơn, thuận tiện hơn bằng việc cung cấp thông tin, dịch vụ trực tuyến. Cụ thể, người dân và doanh nghiệp ngày càng phải ít đến trực tiếp các cơ quan chính phủ

- Người dân trở thành trung tâm trong quá trình các cơ quan chính phủ cung cấp thông tin và dịch vụ. Nhờ các công cụ của công nghệ thông tin và truyền thông, cơ quan chính phủ nhanh chóng tiếp thu ý kiến của người dân và giúp người dân tham gia dễ dàng hơn trong quá trình ra quyết định của chính phủ.

Cụ thể, theo các chuyên gia trên thế giới và các báo cáo về chính phủ điện tử các nước đã tổng kết nhiều lợi ích mà chính phủ điện tử mang lại. Cụ thể như sau:

- Tăng khả năng tiếp cận với chính phủ: chính phủ điện tử hướng đến cung cấp dịch vụ cho người dân và doanh nghiệp ở mọi lúc, mọi nơi (24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần), đồng thời người dân vẫn có thể lựa chọn các cách thức truyền thống như gặp trực tiếp, qua điện thoại, qua máy fax,... Đối với người dân và doanh nghiệp, chính phủ điện tử là giúp đơn giản hóa các thủ tục và tăng hiệu quả của quá trình phê duyệt. Đối với các cơ quan và nhân viên chính phủ, chính phủ điện tử là hỗ trợ hợp tác giữa các cơ quan nhằm đảm bảo đưa ra các quyết định một cách chính xác và kịp thời.

- Người dân sẽ cảm thấy hài lòng hơn: Các dịch vụ mà chính phủ cung cấp cho người dân sẽ tốt hơn, người dân được tham gia đóng góp ý kiến vào các hoạt động của chính phủ thuận tiện hơn trước, được cung cấp thông tin kịp thời hơn về các hoạt động của chính phủ. Người dân sẽ thấy các cơ quan chính phủ chịu trách nhiệm rõ hơn, các hoạt động của chính phủ được người dân giám sát kịp thời;

- Các quy trình làm việc được tổ chức ghi lại: Trước khi mỗi dịch vụ ứng dụng của chính phủ được thực hiện, các quy trình làm việc của các cơ quan chính phủ được phân tích, thiết kế lại cho rõ ràng để có thể áp dụng công nghệ thông tin, trở thành trực tuyến. Chính nhờ điều này mà hiệu quả làm việc của các cơ quan chính phủ được tăng lên và giảm chi phí điều hành;

- Tăng năng suất lao động: Theo sự phát triển của chính phủ điện tử, các dịch vụ mà chính phủ cung cấp sẽ được trực tuyến và tích hợp dần, người dân truy cập các dịch vụ trực tuyến ở mọi nơi. Việc tích hợp các dịch vụ ứng dụng của các cơ quan chính phủ sẽ làm tăng năng suất lao động và tính hiệu quả của các cơ quan chính phủ.

Câu hỏi 4: Ủy ban quốc gia về Chính phủ điện tử bao gồm các cơ quan nào?

 **Trả lời:**

Theo Điều 1 Quyết định số 1201/QĐ-TTg ngày 16/9/2019 của Thủ tướng Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều tại Quyết định số 1072/QĐ-TTg ngày 28/8/2018 của Thủ tướng Chính phủ về thành lập Ủy ban quốc gia về Chính phủ điện tử. Ủy ban quốc gia về Chính phủ điện tử (sau đây gọi tắt là Ủy ban) trên cơ sở kiện toàn Ủy ban Quốc gia về ứng dụng công nghệ thông tin, gồm:

1. Chủ tịch Ủy ban là Thủ tướng Chính phủ.
2. Phó Chủ tịch thường trực Ủy ban là Phó Thủ tướng Chính phủ.
3. Phó Chủ tịch ủy ban là Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông.

Các Ủy viên là Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Chủ tịch các Tập đoàn, Tổng công ty, gồm các Bộ: Công an, Văn phòng Chính phủ, Bộ Tài Chính, Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Bộ Giáo dục và Đào tạo, Bộ Khoa học và Công nghệ, Bộ Tài nguyên và Môi trường, Bộ Nội vụ, Bộ Thông tin và Truyền thông; Trưởng

ban cơ yếu Chính phủ; Chủ tịch kiêm Tổng giám đốc Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội; Chủ tịch Hội đồng thành viên Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam; Chủ tịch Hội đồng thành viên Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam; Chủ tịch Hội đồng quản trị Công ty cổ phần FPT.

Ủy ban có Tổ công tác giúp việc đặt tại Bộ Thông tin và Truyền thông.

Câu hỏi 5: Chức năng, nhiệm vụ của Ủy ban quốc gia về Chính phủ điện tử là gì?

☞ Trả lời:

Theo Quyết định số 1072/QĐ-TTg ngày 28/8/2018 của Thủ tướng Chính phủ về thành lập Ủy ban quốc gia về Chính phủ điện tử, Quyết định số 1201/QĐ-TTg ngày 16/9/2019 của Thủ tướng Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều tại Quyết định số 1072/QĐ-TTg ngày 28/8/2018 của Thủ tướng Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ của Ủy ban quốc gia về Chính phủ điện tử như sau:

1. Nghiên cứu, đề xuất với Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ về chủ trương, chiến lược, cơ chế, chính sách tạo môi trường pháp lý thúc đẩy xây dựng, phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số, nền kinh tế số và xã hội số; tạo thuận lợi cho việc triển khai Cách mạng công nghiệp lần thứ 4 tại Việt Nam.

2. Giúp Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ chỉ đạo các bộ, ngành, địa phương thực hiện các mục tiêu, nhiệm vụ và giải pháp xây dựng, phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số, nền kinh tế số và xã hội số.

3. Giúp Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ điều phối, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện các chiến lược, chương trình, cơ chế, chính sách, đề án, dự án, giải pháp có tính chất liên ngành về xây dựng, phát triển Chính phủ điện tử.

4. Cho ý kiến về các chiến lược, chương trình, cơ chế, chính sách, đề án, dự án liên quan đến xây dựng, phát triển Chính phủ điện tử, chính quyền điện tử thuộc thẩm quyền quyết định của Thủ tướng Chính phủ.

5. Sơ kết, đánh giá tình hình, kết quả triển khai các nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm xây dựng, phát triển Chính phủ điện tử.

6. Thực hiện các nhiệm vụ khác theo yêu cầu của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

Câu hỏi 6: Quan điểm chỉ đạo của Chính phủ về phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019-2020, định hướng đến năm 2025 ?

☞ Trả lời:

Theo Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019 - 2020, định hướng đến 2025 đã đưa ra quan điểm chỉ đạo của Chính phủ như sau:

Xây dựng, phát triển Chính phủ điện tử, hướng tới Chính phủ số, nền kinh tế số và xã hội số trong giai đoạn hiện nay và thời gian tới.

1. Kế thừa, phát triển các chương trình ứng dụng công nghệ thông tin, xây dựng Chính phủ điện tử theo chỉ đạo của Bộ Chính trị, Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ phù hợp với bối cảnh hiện nay và xu hướng phát triển của thế giới.

2. Phát huy vai trò, trách nhiệm của từng thành viên Chính phủ, người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước, thành viên Ủy ban Quốc gia về Chính phủ điện tử, tập trung chỉ đạo xây dựng và phát triển thành công Chính phủ điện tử Việt Nam. Ủy ban Quốc gia về Chính phủ điện tử không làm thay nhiệm vụ của các bộ, ngành, địa phương. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương là đầu mối chỉ đạo thống nhất, chịu trách nhiệm tổ chức triển khai xây dựng Chính phủ điện tử tại bộ, ngành, địa phương mình quản lý, bảo đảm hiệu quả, tiến độ, chất lượng theo yêu cầu.

3. Đổi mới phương thức phục vụ, lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm, lấy sự hài lòng của cá nhân, tổ chức là thước đo quan trọng trong phát triển Chính phủ điện tử; bảo đảm gắn kết chặt chẽ, đồng bộ ứng dụng công nghệ thông tin với cải cách hành chính, đổi mới lề lối, phương thức làm việc, xác định ứng dụng công nghệ thông tin là công cụ hữu hiệu hỗ trợ, thúc đẩy cải cách hành chính.

4. Dựa trên cơ sở thiết kế tổng thể, thực hiện tích hợp, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu, tạo ra các dịch vụ nền tảng dùng chung cho toàn hệ thống từ trung ương đến địa phương; tuân thủ Khung kiến trúc Chính phủ điện tử Việt Nam, Kiến trúc Chính phủ điện tử cấp bộ, Kiến trúc Chính quyền điện tử cấp tỉnh và có sự đo lường, đánh giá chất lượng, hiệu quả thực hiện.

5. Gắn với bảo đảm an toàn, an ninh thông tin, an ninh quốc gia, bảo vệ thông tin cá nhân, tổ chức; không để lộ lọt thông tin thuộc phạm vi bí mật nhà nước; các cơ quan và tổ chức nước ngoài có thể hỗ trợ kinh phí, hỗ trợ kỹ thuật cho Việt Nam trong xây dựng Chính phủ điện tử, Việt Nam làm chủ công nghệ, mã nguồn phần mềm, cơ sở dữ liệu trong xây dựng, phát triển Chính phủ điện tử. Bảo đảm nguồn ngân sách nhà nước chi cho ứng dụng công nghệ thông tin, xây dựng Chính phủ điện tử hàng năm.

Câu hỏi 7: Mục tiêu của Chính phủ đối với việc phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019 - 2020, định hướng đến năm 2025?

☞ Trả lời:

Theo Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019 - 2020, định hướng đến 2025 mục tiêu đề ra là:

Hoàn thiện nền tảng Chính phủ điện tử nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước và chất lượng phục vụ người dân, doanh

nghiệp; phát triển Chính phủ điện tử dựa trên dữ liệu và dữ liệu mở hướng tới Chính phủ số, nền kinh tế số và xã hội số; bảo đảm an toàn thông tin và an ninh mạng; nâng xếp hạng Chính phủ điện tử theo đánh giá của Liên hợp quốc tăng từ 10 đến 15 bậc năm 2020, đưa Việt Nam vào nhóm 4 nước dẫn đầu ASEAN trong xếp hạng Chính phủ điện tử theo đánh giá của Liên hợp quốc đến năm 2025.

Câu hỏi 8: Các chỉ tiêu của Chính phủ đối với việc phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019-2020?

☞ Trả lời:

Theo Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019 - 2020, định hướng đến 2025, đề ra các chỉ tiêu giai đoạn 2019 - 2020 bao gồm:

- Ban hành các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến tạo lập, quản lý và chia sẻ dữ liệu, bảo vệ thông tin cá nhân, định danh điện tử, công tác văn thư, lưu trữ điện tử; hoàn thiện khung pháp lý đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin nhằm tăng cường thuê dịch vụ công nghệ thông tin trong các cơ quan nhà nước.

- Khẩn trương xây dựng, phát triển Trục liên thông văn bản quốc gia theo công nghệ tiên tiến của thế giới làm nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu... và là nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia, trước hết thực hiện gửi, nhận văn bản điện tử theo lộ trình quy định tại Quyết định số 28/2018/QĐ-TTg ngày 12 tháng 7 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc gửi, nhận văn bản điện tử giữa các cơ quan trong hệ thống hành chính nhà nước và các Cơ sở dữ liệu quốc gia về Dân cư, Bảo hiểm; tiếp tục hoàn thiện Cơ sở dữ liệu quốc gia về Đăng ký doanh nghiệp.

- Nâng cao năng lực, chất lượng dịch vụ Mạng truyền số liệu chuyên dùng của các cơ quan Đảng, Nhà nước, xác định đây là hạ tầng truyền dẫn căn bản trong kết nối các hệ thống thông tin Chính phủ điện tử và liên thông, chia sẻ dữ liệu.

- 20% số lượng người dân và doanh nghiệp tham gia hệ thống thông tin Chính phủ điện tử được xác thực định danh điện tử thông suốt và hợp nhất trên tất cả các hệ thống thông tin của các cấp chính quyền từ trung ương đến địa phương.

- Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến trên tổng số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính của từng bộ, ngành, địa phương đạt từ 20% trở lên; tích hợp 30% các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 của các bộ, ngành, địa phương với Cổng Dịch vụ công quốc gia; 100% hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện thông qua Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh.

- Tối thiểu 30% dịch vụ công trực tuyến thực hiện ở mức độ 4; 50% Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh cung cấp giao diện cho các thiết bị di động; 100% dịch vụ công được hỗ trợ giải đáp thắc mắc cho người dân, doanh nghiệp; 50% cơ quan nhà nước công khai mức độ hài lòng của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến; 100% Cổng Thông tin điện tử các bộ, ngành, địa phương công khai thông tin đầy đủ theo quy định tại Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2011 của Chính phủ; 20% dịch vụ công trực tuyến sử dụng chữ ký số trên nền tảng di động để thực hiện thủ tục hành chính; 50% dịch vụ công trực tuyến xử lý bằng hồ sơ điện tử; 20% thông tin của người dân được tự động nhập vào biểu mẫu trực tuyến; 50% dịch vụ công trực tuyến sử dụng dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về Đăng ký doanh nghiệp.

- 100% phần mềm quản lý văn bản và điều hành của các bộ, ngành, địa phương được kết nối, liên thông qua Trục liên thông văn bản quốc gia phục vụ gửi, nhận văn bản điện tử; 90% văn bản trao đổi giữa các cơ quan nhà nước (*trừ văn bản mật theo quy định của pháp luật*) dưới dạng điện tử; tối thiểu 80% hồ sơ công việc tại cấp bộ, cấp tỉnh, 60% hồ sơ công việc tại cấp huyện và 30% hồ sơ công việc tại cấp xã được xử lý trên môi trường mạng (*không bao gồm hồ sơ xử lý công việc có nội dung mật*).

- Tối thiểu 30% báo cáo định kỳ (*không bao gồm nội dung mật*) được gửi, nhận qua Hệ thống thông tin báo cáo quốc gia.

- Rút ngắn từ 30% - 50% thời gian họp, giảm tối đa việc sử dụng tài liệu giấy thông qua Hệ thống thông tin phục vụ họp và xử lý công việc, văn phòng điện tử.

- 100% cơ quan nhà nước từ trung ương tới cấp huyện kết nối vào Mạng truyền số liệu chuyên dùng của các cơ quan Đảng, Nhà nước.

- Tiếp tục nâng cao Chỉ số về Chính phủ điện tử, bao gồm ba nhóm chỉ số thành phần về dịch vụ công trực tuyến (OSI), hạ tầng viễn thông (TII) và nguồn nhân lực (HCI); phấn đấu đến hết năm 2020, Việt Nam tăng từ 10 đến 15 bậc, nằm trong nhóm 5 quốc gia đứng đầu ASEAN về Chỉ số phát triển Chính phủ điện tử theo đánh giá của Liên hợp quốc.

Câu hỏi 9: Việc xây dựng nền tảng công nghệ phát triển Chính phủ điện tử phù hợp với xu thế phát triển Chính phủ điện tử trên thế giới hiện nay là gì?

☞ Trả lời:

Theo Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển Chính phủ điện tử giai đoạn 2019 - 2020, định hướng đến 2025 việc xây dựng nền tảng công nghệ phát triển Chính phủ điện tử phù hợp với xu thế phát triển Chính phủ điện tử trên thế giới, cụ thể là:

- Hoàn thành cập nhật Khung Kiến trúc Chính phủ điện tử Việt Nam (*phiên bản 2.0*), trong đó, bổ sung mô hình tham chiếu các hệ thống thông tin dùng chung và các Cơ sở dữ liệu quốc gia.

- Bộ Thông tin và Truyền thông xây dựng Kiến trúc tổng thể Chính phủ điện tử Việt Nam giai đoạn 2019 - 2025, công bố và định kỳ cập nhật hàng năm trên Cổng Thông tin điện tử của Bộ thông qua việc tích hợp Kiến trúc Chính phủ điện tử cấp bộ, Kiến trúc Chính quyền điện tử cấp tỉnh, kiến trúc các hệ thống thông tin dùng chung và các Cơ sở dữ liệu quốc gia, bảo đảm phù hợp với bối cảnh Cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư và xu hướng phát triển Chính phủ điện tử trên thế giới.

- Hoàn thành xây dựng, cập nhật Kiến trúc Chính phủ điện tử cấp bộ, Kiến trúc Chính quyền điện tử cấp tỉnh phù hợp với Khung Kiến trúc Chính phủ điện tử Việt Nam (*phiên bản 2.0*) và thường xuyên cập nhật, ban hành các phiên bản tiếp theo phù hợp với các phiên bản cập nhật Khung Kiến trúc Chính phủ điện tử Việt Nam; triển khai áp dụng Kiến trúc Chính phủ điện tử cấp bộ, Kiến trúc Chính quyền điện tử cấp tỉnh đã được ban hành trong quá trình xây dựng Chính phủ điện tử, Chính quyền điện tử tại các bộ, ngành, địa phương.

- Xây dựng, phát triển Trục liên thông văn bản quốc gia theo công nghệ tiên tiến của thế giới làm nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu... và là nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia, đưa vào vận hành năm 2019, tiếp tục phát triển, hoàn thiện trong giai đoạn 2020-2025.

- Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu này sẽ tận dụng, kế thừa kết quả triển khai Hệ thống kết nối, liên thông các hệ thống thông tin ở trung ương và địa phương (NGSP) do Bộ Thông tin và Truyền thông đã xây dựng nếu đáp ứng được yêu cầu về mặt kỹ thuật, công nghệ.

- Xây dựng, triển khai Cơ sở dữ liệu quốc gia về Dân cư, chia sẻ, khai thác dữ liệu với hệ thống Công Dịch vụ công quốc gia và các hệ thống thông tin khác, đưa vào sử dụng chính thức từ năm 2020, tiếp tục phát triển, hoàn thiện trong giai đoạn 2021 - 2025.

- Hoàn thiện Cơ sở dữ liệu quốc gia về Đăng ký doanh nghiệp, chia sẻ dữ liệu với Công Dịch vụ công quốc gia, các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu của các bộ, ngành, địa phương, hoàn thành trong năm 2019.

- Hoàn thiện xây dựng các cơ sở dữ liệu chuyên ngành quan trọng của ngành tài chính về thuế, hải quan, kho bạc, hoàn thành trong năm 2019; hoàn thành xây dựng Cơ sở dữ liệu quốc gia về Tài chính, chia sẻ dữ liệu với các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu của các bộ, ngành, địa phương, đưa vào sử dụng chính thức trong năm 2022,

tiếp tục phát triển, hoàn thiện đến năm 2025; kết nối Cổng thông tin một cửa quốc gia với Cổng Dịch vụ công quốc gia trong giai đoạn 2019 - 2020.

- Xây dựng Cơ sở dữ liệu quốc gia về Bảo hiểm kết nối, chia sẻ dữ liệu với các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu của các bộ, ngành, địa phương, trong đó ưu tiên chia sẻ dữ liệu trong lĩnh vực y tế, thuế, lao động, thương binh và xã hội, hoàn thành trong năm 2019.

- Xây dựng Cơ sở dữ liệu quốc gia về an sinh xã hội kết nối, chia sẻ dữ liệu với các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu của các bộ, ngành, địa phương, trong giai đoạn 2019 - 2020, tiếp tục phát triển, hoàn thiện trong giai đoạn 2021 - 2025.

- Tiếp tục triển khai Cơ sở dữ liệu Đất đai quốc gia kết nối, chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia, các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu của các bộ, ngành, địa phương trong giai đoạn 2019 - 2020, tiếp tục phát triển, hoàn thiện trong giai đoạn 2021 - 2025.

- Tiếp tục xây dựng, hoàn thiện cơ sở dữ liệu tài nguyên và môi trường kết nối, liên thông với các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu của các bộ, ngành, địa phương trong giai đoạn 2019 - 2020, tiếp tục phát triển, hoàn thiện trong giai đoạn 2021 - 2025.

- Xây dựng cơ sở dữ liệu không gian địa lý quốc gia cung cấp hạ tầng dữ liệu thiết yếu cho vận hành, phát triển Chính phủ điện tử, các dịch vụ công trực tuyến, phát triển đô thị thông minh, triển khai trong giai đoạn 2019 - 2020, tiếp tục hoàn thiện trong giai đoạn 2021 - 2025.

- Nâng cấp cơ sở dữ liệu về phương tiện giao thông phục vụ hoạch định chính sách, quy hoạch đô thị, triển khai trong giai đoạn 2019 - 2020, tiếp tục hoàn thiện, phát triển trong giai đoạn 2021 - 2025.

- Xây dựng, triển khai Hệ thống thông tin và cơ sở dữ liệu quốc gia về quy hoạch trong giai đoạn 2019 - 2020, tiếp tục phát triển, hoàn thiện trong giai đoạn 2021 - 2025.

- Xây dựng, triển khai Hệ thống thông tin và cơ sở dữ liệu quốc gia về các dự án đầu tư trong giai đoạn 2019 - 2020, tiếp tục phát triển, hoàn thiện trong giai đoạn 2021 - 2025. Tiếp tục triển khai, hoàn thiện các hệ thống thông tin và cơ sở dữ liệu về đầu tư công, giám sát đánh giá đầu tư.

- Nâng cấp Hệ thống mạng đấu thầu quốc gia để thực hiện đấu thầu, mua sắm tài sản công qua mạng, quản lý thống nhất thông tin, cơ sở dữ liệu về đấu thầu trên phạm vi cả nước, hoàn thành, đưa vào vận hành hệ thống tổng thể trong năm 2019, tiếp tục phát triển, hoàn thiện trong giai đoạn 2020 - 2022.

- Xây dựng Cơ sở dữ liệu cán bộ, công chức, viên chức, hoàn thành, đưa vào vận hành trên phạm vi cả nước trong tháng 6 năm 2020, tiếp tục phát triển, hoàn thiện trong giai đoạn 2021 - 2025.

- Xây dựng Cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử toàn quốc, kết nối, chia sẻ thông tin với Cơ sở dữ liệu quốc gia về Dân cư và cơ sở dữ liệu chuyên ngành khác, triển khai trong giai đoạn 2019 - 2020, tiếp tục phát triển, hoàn thiện trong giai đoạn 2021 - 2025.

- Xây dựng, hoàn thiện các cơ sở dữ liệu chuyên ngành, kết nối liên thông, chia sẻ với Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh, Cổng Dịch vụ công quốc gia phục vụ người dân và doanh nghiệp, triển khai trong giai đoạn 2019 - 2020, tiếp tục phát triển, hoàn thiện trong giai đoạn 2021 - 2025.

- Tái cấu trúc hạ tầng công nghệ thông tin của các bộ, ngành, địa phương theo hướng kết hợp giữa mô hình tập trung và mô hình phân tán dựa trên công nghệ điện toán đám mây, tối ưu hóa hạ tầng công nghệ thông tin theo khu vực (*thực hiện thuê dịch vụ của các nhà cung cấp hàng đầu tại Việt Nam*) nhằm khai thác sử dụng hiệu quả hạ tầng hiện có, đồng thời tăng cường khả năng bảo mật, sao lưu, phòng chống thảm họa, bảo đảm vận hành ổn định, an toàn thông tin, an ninh mạng của các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu.

- Nâng cao năng lực, chất lượng dịch vụ và mở rộng kết nối Mạng truyền số liệu chuyên dùng của cơ quan Đảng, Nhà nước đến các hệ thống mạng của các cơ quan: Quốc hội, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các tổ chức chính trị - xã hội, các Tập đoàn, Tổng công ty nhà nước. Rà soát và triển khai mở rộng, kết nối mạng đến cấp xã và các đối tượng theo yêu cầu, phù hợp với phạm vi và tính chất ứng dụng của các bài toán Chính phủ điện tử, bảo đảm các yêu cầu về kỹ thuật, kết nối, an toàn thông tin, triển khai trong giai đoạn 2019 - 2020, tiếp tục phát triển, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ trong giai đoạn 2021 - 2025.

- Xây dựng Trung tâm tích hợp dữ liệu phục vụ chỉ đạo, điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, triển khai trong giai đoạn 2019 - 2020, tiếp tục phát triển, hoàn thiện trong giai đoạn 2021 - 2025.

- Triển khai các giải pháp cải thiện xếp hạng chỉ số thành phần về hạ tầng viễn thông theo phương pháp đánh giá về Chính phủ điện tử của Liên hợp quốc.

- Nghiên cứu, đề xuất giải pháp hỗ trợ doanh nghiệp viễn thông xây dựng và nâng cao năng lực mạng lưới viễn thông của Việt Nam, làm nền tảng phát triển hệ sinh thái số và đáp ứng cho các dịch vụ mới; nâng cao chất lượng dịch vụ, đặc biệt là tốc độ Internet, sử dụng hiệu quả băng tần mạng di động 4G, 5G, mở rộng vùng phủ sóng di động 4G, 5G; nâng cao tốc độ mạng cố định băng rộng; điều chỉnh chính sách khuyến khích nội địa hóa để hỗ trợ sản xuất các sản phẩm nội

địa như thiết bị mạng, thiết bị đầu cuối thông minh có giá thành phù hợp với điều kiện Việt Nam để tăng tỷ lệ người sử dụng và khả năng truy cập các thiết bị thông minh, hoàn thành trong năm 2019.

Câu hỏi 10: Xây dựng, phát triển Chính phủ điện tử bảo đảm gắn kết chặt chẽ giữa ứng dụng công nghệ thông tin với cải cách hành chính, đổi mới lề lối, phương thức làm việc phục vụ người dân, doanh nghiệp, thực hiện chuyển đổi số quốc gia hướng tới Chính phủ số, nền kinh tế số và xã hội số hiện nay là gì?

☞ Trả lời:

Việc xây dựng, phát triển Chính phủ điện tử bảo đảm gắn kết chặt chẽ giữa ứng dụng công nghệ thông tin với cải cách hành chính, đổi mới lề lối, phương thức làm việc phục vụ người dân và doanh nghiệp, thực hiện chuyển đổi số quốc gia hướng tới Chính phủ số, nền kinh tế số và xã hội số, cụ thể là:

- Xây dựng Hệ thống thông tin phục vụ họp và xử lý công việc của Chính phủ, phục vụ chỉ đạo, điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ tiến tới triển khai phục vụ chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo Ủy ban nhân dân cấp tỉnh để rút ngắn thời gian họp, giảm giấy tờ hành chính và nâng cao hiệu lực, hiệu quả chỉ đạo, điều hành của người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước, đưa vào vận hành trong năm 2019, tiếp tục phát triển, hoàn thiện trong giai đoạn 2021 - 2025.

- Tổ chức triển khai xây dựng Hệ thống thông tin phục vụ họp và xử lý công việc của Chính phủ tại Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, cấp huyện, đưa vào vận hành tại địa phương trong năm 2020, tiếp tục phát triển, hoàn thiện trong giai đoạn 2021 - 2025.

- Xây dựng Hệ thống tham vấn chính sách, văn bản quy phạm pháp luật để rút ngắn thời gian xử lý, giảm họp, giảm giấy tờ hành chính, công khai quá trình tiếp thu ý kiến, nâng cao chất lượng xây dựng văn bản quy phạm pháp luật, văn bản cá biệt và trách nhiệm giải trình của các cơ quan soạn thảo, đưa vào vận hành trong tháng 12 năm 2019, tiếp tục phát triển, hoàn thiện trong giai đoạn 2020 - 2025.

- Tổ chức triển khai Kế hoạch thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (*ban hành kèm theo Quyết định số 985/QĐ-TTg ngày 08 tháng 8 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ*).

- Xây dựng Cổng Dịch vụ công quốc gia kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh, các Cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành đưa vào vận hành trong năm 2019 và tiếp tục phát triển, hoàn thiện trong giai đoạn 2020 - 2025.

- Xây dựng, hoàn thiện Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh, tổ chức thực hiện kết nối, tích hợp chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia thông qua cơ chế đăng nhập một lần từ Cổng Dịch vụ công quốc gia, hoàn thành trong giai đoạn 2019 - 2020 và tiếp tục phát triển, hoàn thiện trong giai đoạn 2021 - 2025.

- Hoàn thiện Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp bảo đảm duy nhất một địa chỉ trên Internet, tích hợp với các hệ thống thông tin của các bộ, ngành, địa phương, bảo đảm mọi ý kiến của người dân, doanh nghiệp được gửi, nhận hoàn toàn trên môi trường mạng, đưa vào vận hành trong năm 2019, tiếp tục phát triển, hoàn thiện trong giai đoạn 2020 - 2025.

- Xây dựng Hệ thống thông tin báo cáo quốc gia trên cơ sở kết nối Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ và Hệ thống thông tin báo cáo bộ, cơ quan địa phương, thiết lập Trung tâm chỉ đạo, điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ đặt tại Văn phòng Chính phủ, đưa vào vận hành trong giai đoạn 2019 - 2020, tiếp tục phát triển, hoàn thiện trong giai đoạn 2021 - 2025.

- Thực hiện kết nối mạng các cơ sở cung ứng thuốc nhằm tăng cường quản lý, kiểm soát thuốc đối với cơ quan quản lý, các cơ sở cung ứng thuốc và cơ sở y tế, triển khai trong giai đoạn 2019 - 2020, tiếp tục phát triển, hoàn thiện trong giai đoạn 2021 - 2025.

- Xây dựng và triển khai quản lý hồ sơ sức khỏe điện tử đến từng người dân, kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu, trong giai đoạn 2019 - 2020, tiếp tục phát triển, hoàn thiện trong giai đoạn 2021 - 2025.

- Nghiên cứu, đề xuất, xây dựng và triển khai Hệ thống thông tin Ngân sách và Kế toán nhà nước số trong giai đoạn 2019 - 2020; thực hiện xây dựng và triển khai trong giai đoạn 2021 - 2025.

- Tổ chức chuẩn hóa cấu trúc, hệ thống hóa mã định danh, thực hiện số hóa dữ liệu và cung cấp danh mục dữ liệu đã được số hóa theo quy định để tích hợp, chia sẻ giữa các hệ thống thông tin của các cơ quan nhà nước bảo đảm dữ liệu được thu thập một lần.

- Tổ chức thực hiện mở dữ liệu, cung cấp dữ liệu mở của Chính phủ, tích hợp với Hệ tri thức Việt số hóa trong giai đoạn 2019 - 2020, tiếp tục thực hiện trong giai đoạn 2021 - 2025.

Câu hỏi 11: Xây dựng Chính phủ điện tử bảo đảm gắn kết chặt chẽ với bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng, an ninh quốc gia, bảo vệ thông tin cá nhân hiện nay là gì?

☞ Trả lời:

Xây dựng Chính phủ điện tử bảo đảm gắn kết chặt chẽ với bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng, an ninh quốc gia, bảo vệ thông tin cá nhân, cụ thể là:

- Xây dựng các hệ thống kỹ thuật bảo đảm an toàn thông tin phục vụ phát triển Chính phủ điện tử, gồm: hệ thống xử lý tấn công mạng Internet Việt Nam; hệ thống chia sẻ thông tin các cuộc tấn công mạng, mối đe dọa, nguy cơ về an toàn thông tin mạng; hệ thống kiểm định an toàn thông tin; hệ thống giám sát, cảnh báo sớm về nguy cơ an ninh mạng; hệ thống hỗ trợ điều phối, ứng cứu sự cố an toàn thông tin mạng, hoàn thành trong giai đoạn 2019 - 2020.

- Triển khai giải pháp liên thông giữa Hệ thống chứng thực chữ ký số công cộng và Hệ thống chứng thực chữ ký số chuyên dùng Chính phủ, hoàn thành trong năm 2019.

- Triển khai dịch vụ chứng thực chữ ký số cho các hệ thống thông tin và thiết bị di động để thuận tiện cho việc sử dụng của người dân, doanh nghiệp, cán bộ, công chức, viên chức, các cơ quan nhà nước trong giai đoạn 2019 - 2020, hoàn thiện trong giai đoạn 2021 - 2025.

- Tiếp tục phát triển, mở rộng hạ tầng kỹ thuật Hệ thống chứng thực điện tử chuyên dùng Chính phủ đáp ứng yêu cầu cung cấp, quản lý và sử dụng chữ ký số chuyên dùng Chính phủ trong cơ quan nhà nước, phục vụ xây dựng Chính phủ điện tử, triển khai trong giai đoạn 2019 - 2020, hoàn thành trong giai đoạn 2021 - 2025.

- Hướng dẫn công tác bảo đảm an toàn thông tin cho các hệ thống nền tảng, hệ thống phục vụ phát triển Chính phủ điện tử; đẩy mạnh triển khai các hoạt động bảo đảm an toàn thông tin theo quy định tại Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Chính phủ.

Câu hỏi 12: Nêu những nguồn lực triển khai xây dựng Chính phủ điện tử?

 **Trả lời:**

Các nguồn lực đảm bảo cho việc triển khai xây dựng Chính phủ điện tử bao gồm:

- Huy động các nguồn lực ưu tiên xây dựng Chính phủ điện tử, Chính quyền điện tử theo hình thức thuê dịch vụ công nghệ thông tin trọn gói do các doanh nghiệp công nghệ thông tin cung cấp, sử dụng nguồn vốn ngân sách nhà nước theo quy định hiện hành, không sử dụng nguồn vốn vay ODA có điều kiện ràng buộc để triển khai xây dựng hệ thống Chính phủ điện tử.

- Nghiên cứu, đề xuất giải pháp huy động nguồn lực (*doanh nghiệp đầu tư, nhà nước thuê dịch vụ; hợp tác công tư (PPP), kinh phí sự nghiệp...*) để triển khai các dự án xây dựng Chính phủ điện tử, báo cáo Thủ tướng Chính phủ xem xét, quyết định, hoàn thành trong tháng 6 năm 2019.

- Nghiên cứu, trình Chính phủ về việc sử dụng một phần kinh phí từ Quỹ Dịch vụ viễn thông công ích Việt Nam cho việc phát triển Chính phủ điện tử.

- Tiếp tục thực hiện các giải pháp để nâng cao chỉ số thành phần nguồn nhân lực của Việt Nam theo phương pháp đánh giá Chính phủ điện tử của Liên hợp

quốc, phối hợp chặt chẽ với các tổ chức quốc tế liên quan để cung cấp các số liệu kịp thời, đầy đủ.

- Tiếp tục triển khai Chương trình nghiên cứu khoa học, phát triển công nghệ, các giải pháp tích hợp, ứng dụng, sản phẩm công nghệ thông tin phục vụ xây dựng Chính phủ điện tử hướng tới nền kinh tế số, xã hội số dựa trên dữ liệu mở, ứng dụng các công nghệ mới như trí tuệ nhân tạo (AI), chuỗi khối (Blockchain), Internet kết nối vạn vật (IoT), dữ liệu lớn (Big Data), giao diện lập trình ứng dụng mở (Open API)... trong giai đoạn 2019 - 2020, định hướng đến 2025.

- Chú trọng xây dựng chương trình, tổ chức đào tạo, tập huấn cho các cán bộ, công chức, viên chức về Chính phủ điện tử, Chính quyền điện tử, khai thác sử dụng các hệ thống thông tin, làm việc trên môi trường mạng, sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 (*đối với người dân, doanh nghiệp*).

- Nghiên cứu, xây dựng cơ chế khuyến khích, chính sách ưu đãi để thu hút nhân lực tham gia xây dựng, phát triển Chính phủ điện tử trong bộ máy nhà nước.

- Nghiên cứu, xây dựng cơ chế, chính sách khuyến khích các doanh nghiệp đầu tư cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ triển khai, phát triển Chính phủ điện tử.

- Tăng cường sự tham gia của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trong việc triển khai Chính phủ điện tử; trong việc hỗ trợ các cá nhân, tổ chức, đặc biệt là các cá nhân, tổ chức trên địa bàn xã thực hiện các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

- Tích cực triển khai chương trình truyền thông để nâng cao nhận thức, thay đổi thói quen hành vi, tạo sự đồng thuận của người dân, doanh nghiệp về phát triển Chính phủ điện tử.

- Nghiên cứu, triển khai hợp tác quốc tế, học tập kinh nghiệm về xây dựng Chính phủ điện tử với các nước xếp hạng cao về Chính phủ điện tử theo đánh giá của Liên hợp quốc, bảo đảm đúng pháp luật, có trọng tâm, trọng điểm phù hợp với thế mạnh của các đối tác, không phụ thuộc vào một đối tác duy nhất, đặc biệt trong vấn đề an toàn thông tin, an ninh mạng, bảo đảm không lộ lọt thông tin, bí mật quốc gia, làm chủ công nghệ và mã nguồn hệ thống.

Câu hỏi 13: Bộ Thông tin và Truyền thông đã khởi động chương trình đào tạo bao nhiêu chuyên gia Chính phủ điện tử?

☞ Trả lời:

100 chuyên gia Chính phủ điện tử. Mỗi tỉnh, thành phố có 01 chuyên gia tham gia là Trưởng phòng Công nghệ thông tin hoặc Giám đốc Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông các tỉnh, thành phố và lãnh đạo các cơ quan phụ trách Công nghệ thông tin của các Bộ ngành và các cơ quan thuộc Chính phủ.

Mục 2

CHÍNH QUYỀN ĐIỆN TỬ

Câu hỏi 14: Chính quyền điện tử có các loại quan hệ như thế nào?

☞ Trả lời:

- Quan hệ Chính quyền và người dân (G2C);
- Quan hệ Chính quyền và các doanh nghiệp (G2B);
- Quan hệ giữa các cơ quan chính quyền các cấp với nhau và trong các cơ quan chính phủ (G2G); giữa các cơ quan chính phủ với các cán bộ, công chức, viên chức (G2E). Quan hệ G2G và G2E thường được gọi chung là G2G.

Câu hỏi 15: Các loại quan hệ trong chính quyền điện tử được thực hiện qua các phương thức nào?

☞ Trả lời:

- Mỗi quan hệ giữa công dân, doanh nghiệp với chính quyền điện tử được thể hiện qua: Cổng thông tin điện tử; Cổng dịch vụ công trực tuyến; Tin nhắn/Thư điện tử; Cổng thanh toán; Trung tâm phục vụ hành chính công; Kiosk điện tử (KIOSK); Thiết bị thông minh...

- Mỗi quan hệ giữa chính quyền với chính quyền và giữa chính quyền với công chức, viên chức nhà nước được thực hiện qua: Trung tâm dữ liệu; Nền tảng tích hợp chia sẻ (LGSP); Mạng Truyền số liệu chuyên dùng; Mạng diện rộng(WAN); Mạng nội bộ(LAN); Mạng Internet; Phần mềm dùng chung; Phần mềm nghiệp vụ; ...

Câu hỏi 16: Mỗi quan hệ giữa chính quyền điện tử với người dân như thế nào?

☞ Trả lời:

Nhóm các dịch vụ của chính quyền đến người dân bao gồm việc phổ biến thông tin đến người dân, các dịch vụ cơ bản cho người dân và các hoạt động người dân thực hiện cho các cơ quan chính quyền.

- Các Thông tin phổ biến đến người dân là các thông tin về các cơ quan chính quyền, thông tin về các quy định, chính sách, luật pháp... giúp cho người dân hiểu biết tốt hơn về cơ quan chính quyền và công việc của cơ quan, cũng như trợ giúp họ thực hiện tốt các dịch vụ hành chính.

- Các dịch vụ mà chính quyền thường cung cấp cho người dân là: Làm giấy khai sinh/khai tử/hôn nhân, làm mới hoặc gia hạn các loại giấy phép (*lái xe, đăng ký quyền sở hữu nhà ở...*), cũng như các dịch vụ hỗ trợ người dân trong giáo dục, bảo vệ sức khỏe và chữa bệnh, thư viện...

- Các hoạt động mà người dân thực hiện cho các cơ quan chính quyền là: khai thuế thu nhập, nộp tiền phạt, thay đổi nơi ở... Tiến tới người dân tham gia vào các công việc của cơ quan chính quyền trong việc xây dựng chính sách, ra các quyết định, bầu cử trực tuyến...

Đối với chính quyền điện tử, việc cung cấp thông tin, dịch vụ cho người dân có thể được thực hiện ngoài giờ hành chính, tiến tới được thực hiện 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần, tất cả 365 ngày trong năm. Các hình thức thực hiện dịch vụ ngày càng được cải thiện và tiến tới thực hiện trên nhiều phương tiện, ở bất cứ đâu thuận lợi cho người dân.

Câu hỏi 17: Mối quan hệ giữa Chính quyền điện tử với doanh nghiệp như thế nào?

 **Trả lời:**

Có rất nhiều dịch vụ khác nhau giữa chính quyền và các doanh nghiệp, bao gồm việc cung cấp thông tin, các dịch vụ của cơ quan chính quyền trong doanh nghiệp và các hoạt động mà các doanh nghiệp phải thực hiện đối với chính quyền.

- Các cơ quan chính quyền cung cấp thông tin cho các doanh nghiệp, phổ biến các quy định, các chính sách, các lệnh, các bản ghi nhớ... các cơ quan chính phủ cho các doanh nghiệp.

- Các dịch vụ chính quyền thực hiện cho các doanh nghiệp thường là: Làm mới và gia hạn các loại giấy phép, các chứng nhận, thanh tra và kiểm tra...

- Các hoạt động mà doanh nghiệp thực hiện cho các cơ quan chính quyền là: Nộp thuế, cung cấp thông tin thống kê kinh doanh, cung cấp thông tin và tham gia vào đấu thầu – mua bán trực tuyến...

Cả chính quyền và các doanh nghiệp cải thiện dần mối quan hệ giữa khu vực chính quyền và khu vực tư nhân, thiết lập mối quan hệ hợp tác trợ giúp chính quyền – doanh nghiệp trong chính quyền điện tử.

Đối với chính quyền điện tử, Cũng như dịch vụ cho người dân, dịch vụ cho các doanh nghiệp tiến tới thực hiện ngoài giờ hành chính, tiến tới được thực hiện 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần, tất cả 365 ngày trong năm. Các hình thức thực hiện dịch vụ ngày càng phải được cải thiện và tiến tới thực hiện trên nhiều phương tiện, ở bất cứ đâu thuận lợi cho doanh nghiệp.

Câu hỏi 18: Mối quan hệ giữa các cơ quan chính quyền trong Chính quyền điện tử như thế nào?

 **Trả lời:**

Trong quan hệ này chủ yếu nói đến việc thực hiện nâng cao hiệu quả làm việc, phối hợp giữa các cơ quan chính quyền với nhau, trong đó xác định:

- Các dịch vụ tương tác giữa các cơ quan Trung ương và các cơ quan cấp tỉnh, như là một hệ dọc.

- Các dịch vụ tương tác giữa các Bộ, ban, ngành và các tổ chức của Chính phủ ở cấp Trung ương hoặc cấp tỉnh, như là một quan hệ ngang.

Đôi khi mối quan hệ G2G, người ta cũng nhắc đến việc thực hiện nhiệm vụ trực tuyến giữa các chính quyền với nhau (như trao đổi điện thoại trực tiếp, thực hiện gặp mặt qua hội nghị trực tuyến – video conference...) được sử dụng như công cụ trong mối quan hệ quốc tế và ngoại giao.

Câu hỏi 19: Mối quan hệ giữa Chính quyền điện tử với công chức, viên chức như thế nào?

☞ **Trả lời:**

Các cán bộ, công chức, viên chức trong chính quyền cũng là những người dân trong xã hội, nên các dịch vụ cung cấp cho người dân (G2C) cũng thực hiện cho các công chức chính quyền, ngoài ra các cơ quan chính quyền còn cung cấp các dịch vụ chỉ dành cho những người làm việc trong các cơ quan chính quyền, như cung cấp việc đào tạo và phát triển nguồn nhân lực, học từ xa (e-learning), quản lý tri thức, cung cấp các thông tin về chế độ lương, hưu, mất sức...

Câu hỏi 20: Kênh truy cập của chính quyền điện tử là gì?

☞ **Trả lời:**

Là các hình thức, phương tiện qua đó người sử dụng truy cập thông tin, dịch vụ mà chính quyền điện tử cung cấp. Các hình thức này bao gồm và không giới hạn bởi các trang thông tin điện tử/cổng thông tin điện tử (*website/portal, thư điện tử (email), điện thoại (cố định hoặc di động)*), máy fax, KIOSK, thiết bị thông minh hoặc có thể đến trực tiếp gặp các cơ quan chính quyền. Trong đó:

- Trang thông tin điện tử: Là trang thông tin hoặc một tập hợp trang thông tin trên môi trường mạng phục vụ cho việc cung cấp, trao đổi thông tin.

- Cổng thông tin điện tử: Là điểm truy cập duy nhất của cơ quan trên môi trường mạng, liên kết, tích hợp các kênh thông tin, các dịch vụ và các ứng dụng mà qua đó người dùng có thể khai thác, sử dụng và cá nhân hóa việc hiển thị thông tin (*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*).

Câu hỏi 21: Thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử là gì? Nguyên tắc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử? Những hành vi cán bộ, công chức, viên chức không được làm trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử?

Trả lời:

Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 8/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, quy định:

1. Khái niệm thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử: là việc cơ quan, tổ chức, cá nhân tiến hành toàn bộ hoặc một số bước thực hiện thủ tục hành chính, thủ tục giải quyết công việc bằng phương tiện điện tử thông qua các dịch vụ công trực tuyến.

2. Nguyên tắc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử

a) Việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử có giá trị pháp lý như các hình thức khác theo quy định của pháp luật.

b) Việc tổ chức tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử được thực hiện hợp pháp, hợp lý, khoa học; bảo đảm sự bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch, an toàn thông tin và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

c) Việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử phải lấy tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử làm trung tâm, bảo đảm ngôn ngữ, phương thức thực hiện đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện, góp phần thực hiện có hiệu quả mục tiêu cải cách thủ tục hành chính.

d) Không yêu cầu tổ chức, cá nhân khai, nộp lại những dữ liệu mà cơ quan thực hiện thủ tục hành chính đang quản lý hoặc đã được cơ quan nhà nước khác sẵn sàng chia sẻ.

e) Tối đa hóa các bước thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử để tiết kiệm thời gian, chi phí, công sức của tổ chức, cá nhân và cơ quan có thẩm quyền.

f) Việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử không làm tăng phí, lệ phí ngoài quy định của pháp luật.

g) Tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam và các điều ước quốc tế có liên quan đến thực hiện giao dịch điện tử mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập.

3. Những hành vi cán bộ, công chức, viên chức không được làm trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử bao gồm:

a) Cản trở việc lựa chọn phương thức thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử của tổ chức, cá nhân;

b) Yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp giấy tờ, tài liệu bằng văn bản giấy để xác minh, kiểm tra đối với các thành phần hồ sơ đã được ký số và ghi nhận tính pháp lý trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính;

c) Can thiệp trái phép vào quá trình thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, bao gồm: truyền, thu thập, xử lý, gửi hoặc thông báo kết quả xử lý hồ sơ, giao dịch thanh toán; can thiệp trái phép, làm sai lệch dữ liệu hồ sơ, giao dịch thanh toán, kết quả xử lý thủ tục hành chính; tiết lộ thông tin, sao chép dữ liệu trái thẩm quyền;

d) Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép danh tính điện tử của tổ chức, cá nhân, cơ quan có thẩm quyền;

e) Các hành vi bị cấm khác của pháp luật có liên quan đến hoạt động của cán bộ, công chức, viên chức trên môi trường điện tử.

Câu hỏi 22: Quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính điện tử được hiểu như thế nào?

 **Trả lời:**

Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 8/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, quy định: Cổng dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh tiếp nhận yêu cầu, kiểm tra tự động về mặt kỹ thuật. Nếu hồ sơ đã đủ các thành phần và bảo đảm về mặt kỹ thuật thì phản hồi tự động xác nhận tổ chức, cá nhân đã gửi thành công và thông báo về thời điểm tiếp nhận chính thức hồ sơ.

Cán bộ, công chức, viên chức đăng nhập Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh và kiểm tra hồ sơ điện tử tổ chức, cá nhân gửi đến.

Nội dung kiểm tra hồ sơ bao gồm:

1. Kiểm tra tính chính xác của thông tin tại mẫu đơn, tờ khai thông qua việc khai thác thông tin, dữ liệu tại các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu đã sẵn sàng kết nối, chia sẻ thông tin cho Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh;

2. Kiểm tra thông tin chữ ký số để đảm bảo tính xác thực, tính hợp lệ, chính xác, nguyên vẹn đối với các thành phần hồ sơ được đăng tải, dẫn nguồn, các thành phần hồ sơ theo yêu cầu chứng thực điện tử; việc kiểm tra chữ ký số được thực hiện theo quy định của Luật Giao dịch điện tử.

Sau khi kiểm tra, nếu bảo đảm các điều kiện để tiếp nhận, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận, cấp mã hồ sơ thủ tục hành chính và xử lý hồ sơ theo quy trình quy định tại Chương III Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ và các quy định của pháp luật có liên quan. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, đúng quy định, cán bộ, công chức, viên chức thông báo cho tổ chức, cá nhân biết thông qua tài khoản của tổ chức, cá nhân trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh, các kênh thông tin tổ chức, cá nhân

đăng ký và hướng dẫn đầy đủ, cụ thể một lần để công dân, tổ chức bổ sung đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu.

Cán bộ, công chức, viên chức thông báo về việc tiếp nhận chính thức hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ cho tổ chức, cá nhân không muộn hơn 8 giờ làm việc kể từ khi hệ thống tiếp nhận.

Những thông tin, thành phần hồ sơ nêu trên sau khi được cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận và ghi nhận tính chính xác, nếu được tổ chức, cá nhân đồng ý sẽ được lưu giữ tại Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân.

Câu hỏi 23: Các dịch vụ công trực tuyến nào được cung cấp cho công dân và doanh nghiệp trên chính quyền điện tử?

☞ Trả lời:

Dịch vụ công trực tuyến (DVCTT): Ưu tiên thực hiện các nhóm dịch vụ công đã được phê duyệt tại Quyết định số 1819/QĐ-TTg ngày 26/10/2015 của 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; Quyết định số 846/QĐ-TTg ngày 09/6/2017 của Thủ tướng Chính phủ ban hành danh mục dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và mức độ 4 thực hiện tại các bộ, ngành, địa phương năm 2017; Quyết định số 877/QĐ-TTg ngày 18/7/2018 của Thủ tướng Chính phủ ban hành danh mục dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 để các bộ, ngành, địa phương thực hiện trong năm 2018-2019. Các nhóm dịch vụ được đề xuất bổ sung hằng năm của Chính phủ và tiến tới là 100% dịch vụ công của tỉnh. Tính tới thời điểm hết năm 2019, 100% hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính có thể thực hiện thông qua Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh; Tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến trên tổng số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính của từng bộ, ngành, địa phương đạt 20% trở lên; tích hợp 30% các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 của các bộ, ngành, địa phương với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Người dân có thể tra cứu thông tin chi tiết các dịch vụ công tại mục Thủ tục hành chính ở Cổng dịch vụ công tỉnh Bắc Kạn địa chỉ: <https://dichvucong.backan.gov.vn>.

Câu hỏi 24: Các ứng dụng phục vụ các cơ quan chính quyền (G2G), các công chức, viên chức trong chính quyền điện tử là như thế nào?

☞ Trả lời:

- Ứng dụng nghiệp vụ: Là các ứng dụng phục vụ tác nghiệp các nghiệp vụ của các cán bộ công chức, viên chức trong cơ quan chính quyền.

- Các ứng dụng bên trong: là các ứng dụng cung cấp các khả năng hỗ trợ việc quản lý hiệu quả các nghiệp vụ bên trong nhằm nâng cao khả năng quản lý tài nguyên (con người, tài sản hữu hình, tài chính, tài nguyên số,...) của các cơ

quan, từ đó góp phần nâng cao năng suất và hiệu suất hoạt động của các cơ quan nhà nước nói chung, bao gồm các ứng dụng như:

+ Quản lý tài chính: Cung cấp các chức năng kế toán và tài chính, các thủ tục cho phép quản lý ngân sách, quỹ và việc chi tiêu, đầu tư của một cơ quan;

+ Quản lý nhân sự: Cung cấp các khả năng hỗ trợ việc tuyển dụng và quản lý nhân sự của một cơ quan;

+ Quản lý tài sản: Cung cấp các khả năng hỗ trợ việc mua sắm, kiểm soát và truy vết các tài sản của một cơ quan;

+ Quản lý tài nguyên số: Cung cấp các khả năng hỗ trợ sự tạo thành, quản lý và phân phối các tài sản sở hữu trí tuệ và tài sản số trong toàn bộ đơn vị;

+ Truyền thông: Cung cấp các khả năng đảm bảo việc truyền dữ liệu, thông điệp, thông tin ở các định dạng khác nhau và hỗ trợ nhiều giao thức khác nhau. Với xu thế hội tụ về công nghệ thông tin và truyền thông hiện nay, một hệ thống truyền thông hội tụ cung cấp các khả năng cơ bản như sau: Hội thoại thời gian thực, tin nhắn tức thời, hội nghị thoại, hội nghị truyền hình, quản lý sự kiện/tin tức, quản lý cộng đồng, truyền thông thoại;

+ Cộng tác: Cung cấp các khả năng cho phép truyền thông tức thời và chia sẻ nội dung, lịch làm việc, thông điệp, ý tưởng và quan điểm tại các cơ quan thuộc địa phương.

- Ứng dụng liên cơ quan: Là các ứng dụng thực hiện sự kết nối, chia sẻ thông tin, dữ liệu, tài liệu giữa các cơ quan nhà nước từ Trung ương đến địa phương phục vụ công tác chỉ đạo điều hành, tác nghiệp (Tham chiếu: tại Phụ lục III – Danh mục nhóm các dự án, nhiệm vụ quy mô quốc gia Quyết định số 1605/QĐ-TTH ngày 28/8/2010 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 2010-2015).

Ví dụ:

Quản lý văn bản và điều hành: Cung cấp khả năng thực hiện trao đổi văn bản điện tử chính thức giữa các cơ quan nhà nước với nhau thay cho phương thức trao đổi văn bản giấy như hiện nay.

- Các ứng dụng cho cán bộ: Bao gồm các ứng dụng chỉ dành riêng cho các cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan nhà nước nói chung, bao gồm:

+ Đào tạo từ xa: Nhóm các ứng dụng phục vụ nâng cao kỹ năng, bồi dưỡng nghiệp vụ cho cán bộ của địa phương từ xa thông qua sử dụng công nghệ thông tin và truyền thông hội tụ;

+ Cung cấp thông tin phục vụ cán bộ, công chức, viên chức: Cung cấp các thông tin về chế độ lương, hưu, mất sức,... cho các cán bộ, công chức, viên chức của địa phương;

+ Quản lý tri thức: Là ứng dụng cung cấp khả năng xác định, thu thập, chuyển đổi các tài liệu, báo cáo và các nguồn thông tin khác thành các thông tin hữu ích hỗ trợ trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

Câu hỏi 25: Dịch vụ công trực tuyến là gì? Các mức độ dịch vụ công trực tuyến?

 **Trả lời:**

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.

Theo hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông tại Thông tư số 26/2009/TT-BTTTT ngày 31/07/2009 về việc cung cấp thông tin và đảm bảo khả năng truy cập thuận tiện đối với trang thông tin điện tử của cơ quan nhà nước, dịch vụ công trực tuyến được triển khai theo 4 mức độ:

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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

Câu hỏi 26: Kênh truy cập và dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) của chính quyền điện tử tỉnh Bắc Kạn?

 **Trả lời:**

Các kênh truy cập chính bao gồm: Các kênh truy cập chính bao gồm: Cổng thông tin điện tử tỉnh (Portal), công dịch vụ công trực tuyến tỉnh, thư điện tử (email), điện thoại, thiết bị thông minh, fax, mạng xã hội, bưu chính công ích, tổng đài điện thoại (Call Center).

Dịch vụ công trực tuyến (DVCTT): Ưu tiên thực hiện các nhóm DVC đã được phê duyệt tại Quyết định số 1819/QĐ-TTg ngày 26/10/2015, Quyết định số

846/QĐ-TTg ngày 09/6/2017 của Thủ tướng Chính phủ và Quyết định 877/QĐ-TTg ngày 18/7/2018 của Thủ tướng Chính phủ, các nhóm dịch vụ được đề xuất bổ sung hàng năm của Chính phủ và tiến tới là 100% dịch vụ công của tỉnh.

Câu hỏi 27: Cần làm gì để nâng cao an toàn thông tin?

Trả lời

Cùng với sự phát triển mạnh mẽ của khoa học công nghệ, trong thời gian tới, với khả năng kết nối vô hạn của mạng thông tin toàn cầu, đặc biệt với các thiết bị IoT sẽ tiếp tục đặt ra các thách thức hết sức to lớn đối với công tác bảo đảm an ninh, an toàn mạng thông tin quốc gia, phòng, chống khủng bố và tội phạm mạng. Để chủ động ứng phó các thách thức này, đồng thời nâng cao hiệu quả công tác bảo đảm ANTT, an ninh mạng, cần làm tốt một số mặt công tác sau:

(1) thống nhất và nâng cao nhận thức về an ninh mạng, ANTT trong thời kỳ kỹ thuật số. Xác định công tác bảo đảm an ninh, ATTT, phòng, chống vi phạm và tội phạm mạng là một bộ phận trọng yếu của cuộc đấu tranh bảo vệ an ninh quốc gia, giữ gìn trật tự, an toàn xã hội, là nhiệm vụ của cả hệ thống chính trị dưới sự lãnh đạo của Đảng, sự quản lý của Nhà nước, là trách nhiệm của các cấp, các ngành, trong đó lực lượng công an giữ vai trò nòng cốt. Về phía mỗi cá nhân, tổ chức trước hết cần tự đề cao cảnh giác, chủ động tham khảo, tìm hiểu và triển khai các biện pháp bảo đảm ATTT, lựa chọn, sàng lọc, kiểm tra thông tin cho mình.

(2) tăng cường năng lực và nâng cao một bước hiệu quả quản lý nhà nước về công nghệ thông tin và truyền thông, về ANTT, an ninh mạng. Tiếp tục xây dựng, hoàn thiện hệ thống pháp luật về an ninh mạng, ATTT, quy chuẩn về ATTT. Kiện toàn tổ chức bộ máy thực thi quản lý nhà nước về an ninh, an toàn mạng thông tin quốc gia, hệ thống các đơn vị chuyên trách về ANTT, công nghệ thông tin. Chủ động phòng ngừa, phát hiện, đấu tranh có hiệu quả với mọi âm mưu, hoạt động phạm tội trên không gian mạng. Tăng cường các biện pháp bảo vệ cơ sở hạ tầng thông tin quan trọng. Nghiên cứu xây dựng, hoàn thiện hệ thống quản lý mạng theo pháp luật, bảo đảm mở và minh bạch, tạo điều kiện xử lý nghiêm các hành vi vi phạm phát luật trên không gian mạng.

(3) coi trọng đẩy mạnh việc xây dựng nguồn nhân lực ANTT Việt Nam cả về số lượng lẫn chất lượng. Tập trung triển khai hiệu quả Nghị quyết số 36-NQ/TW ngày 01/7/2014 của Bộ Chính trị về phát triển nguồn nhân lực công nghệ thông tin đạt chuẩn quốc tế, bảo đảm đáp ứng nhu cầu trong nước về số lượng và chất lượng, có khả năng cung cấp nguồn nhân lực công nghệ thông tin chất lượng cao cho khu vực và thế giới; Kế hoạch tổng thể phát triển nguồn lực công nghệ

thông tin đến năm 2015 và định hướng đến năm 2020 (*Quyết định số 698/QĐ-TTg ngày 01/6/2009*).

(4) đẩy mạnh hợp tác, phối hợp giữa các cơ quan, ban, ngành, địa phương trong bảo đảm an ninh, ATTT, đồng thời chủ động, tích cực tham gia hợp tác quốc tế trong lĩnh vực an ninh mạng, ANTT. Tính chất phức tạp và nguy hiểm của vấn đề an ninh mạng, ANTT, tội phạm mạng cho thấy cần đạt được đồng thuận giữa các quốc gia và cộng đồng quốc tế về những nguyên tắc, quy tắc và chuẩn mực chung, đặt dưới sự dẫn dắt của Liên hợp quốc để nâng cao trách nhiệm cũng như thái độ ứng xử của mỗi quốc gia trong môi trường thông tin quốc tế, nhất là các quốc gia có ưu thế về công nghệ, trách nhiệm của các nhà cung cấp dịch vụ mạng, internet. Cần thiết phải xây dựng mô hình và các biện pháp xây dựng lòng tin giữa các quốc gia trong việc sản xuất, phát triển và sử dụng công nghệ thông tin phù hợp với luật pháp quốc tế, trên cơ sở tôn trọng quyền tự do và những quyền cơ bản khác của con người, đồng thời không can thiệp công việc nội bộ lẫn nhau; phản đối mọi hình thức lợi dụng vấn đề “tự do thông tin”, “nhân quyền”, “dân chủ” trên không gian mạng để xâm hại lợi ích của các quốc gia, quyền và lợi ích hợp pháp của các công dân.

Câu hỏi 28: Các hệ thống thông tin phải bảo đảm an toàn thông tin theo quy định nào và có bao nhiêu cấp độ bảo đảm an toàn hệ thống thông tin? Thẩm quyền, trình tự và thủ tục xác định cấp độ như thế nào?

☞ Trả lời

Các hệ thống thông tin phải bảo đảm an toàn thông tin theo quy định tại Nghị định 85/2016/NĐ-CP ngày 01/07/2016 của Chính phủ về bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ. Nghị định quy định cụ thể trách nhiệm bảo đảm an toàn hệ thống thông tin. Theo đó, người đứng đầu của cơ quan, tổ chức là chủ quản hệ thống thông tin có trách nhiệm trực tiếp chỉ đạo và phụ trách công tác bảo đảm an toàn thông tin trong hoạt động của cơ quan, tổ chức mình. Trong trường hợp chưa có đơn vị chuyên trách về an toàn thông tin độc lập, người đứng đầu của cơ quan, tổ chức là chủ quản hệ thống thông tin có trách nhiệm chỉ định đơn vị chuyên trách về công nghệ thông tin làm nhiệm vụ chuyên trách về an toàn thông tin; thành lập hoặc chỉ định bộ phận chuyên trách về an toàn thông tin trực thuộc đơn vị chuyên trách về công nghệ thông tin.

Chủ quản hệ thống thông tin có trách nhiệm chỉ đạo, tổ chức thực hiện phương án bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ đối với hệ thống thông tin thuộc phạm vi mình quản lý. Đơn vị chuyên trách về an toàn thông tin của chủ quản hệ thống thông tin có trách nhiệm tham mưu, tổ chức thực thi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát công tác bảo đảm an toàn thông tin.

Có 5 cấp độ đảm bảo an toàn hệ thống thông tin, cụ thể:

1. Hệ thống thông tin cấp độ 1 là hệ thống thông tin phục vụ hoạt động nội bộ của cơ quan, tổ chức và chỉ xử lý thông tin công cộng.

2. Hệ thống thông tin cấp độ 2 là hệ thống thông tin có một trong các tiêu chí cụ thể như sau:

- Hệ thống thông tin phục vụ hoạt động nội bộ của cơ quan, tổ chức và có xử lý thông tin riêng, thông tin cá nhân của người sử dụng nhưng không xử lý thông tin bí mật nhà nước.

Hệ thống thông tin phục vụ người dân, doanh nghiệp thuộc một trong các loại hình như sau: (i) Cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến từ mức độ 2 trở xuống theo quy định của pháp luật; (ii) Cung cấp dịch vụ trực tuyến không thuộc danh mục dịch vụ kinh doanh có điều kiện; (iii) Cung cấp dịch vụ trực tuyến khác có xử lý thông tin riêng, thông tin cá nhân của dưới 10.000 người sử dụng.

- Hệ thống cơ sở hạ tầng thông tin phục vụ hoạt động của một cơ quan, tổ chức.

3. Hệ thống thông tin cấp độ 3 là hệ thống thông tin có một trong các tiêu chí cụ thể như sau:

- Hệ thống thông tin xử lý thông tin bí mật nhà nước hoặc hệ thống phục vụ quốc phòng, an ninh khi bị phá hoại sẽ làm tổn hại tới quốc phòng, an ninh quốc gia.

- Hệ thống thông tin phục vụ người dân, doanh nghiệp thuộc một trong các loại hình như sau: (i) Cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến từ mức độ 3 trở lên theo quy định của pháp luật; (ii) Cung cấp dịch vụ trực tuyến thuộc danh mục dịch vụ kinh doanh có Điều kiện; (iii) Cung cấp dịch vụ trực tuyến khác có xử lý thông tin riêng, thông tin cá nhân của từ 10.000 người sử dụng trở lên.

- Hệ thống cơ sở hạ tầng thông tin dùng chung phục vụ hoạt động của các cơ quan, tổ chức trong phạm vi một ngành, một tỉnh hoặc một số tỉnh.

- Hệ thống thông tin Điều khiển công nghiệp trực tiếp phục vụ Điều khiển, vận hành hoạt động bình thường của các công trình xây dựng cấp II, cấp III hoặc cấp IV theo phân cấp của pháp luật về xây dựng.

4. Hệ thống thông tin cấp độ 4 là hệ thống thông tin có một trong các tiêu chí cụ thể như sau:

- Hệ thống thông tin xử lý thông tin bí mật nhà nước hoặc hệ thống phục vụ quốc phòng, an ninh, khi bị phá hoại sẽ làm tổn hại nghiêm trọng quốc phòng, an ninh quốc gia.

- Hệ thống thông tin quốc gia phục vụ phát triển Chính phủ điện tử, yêu cầu vận hành 24/7 và không chấp nhận ngừng vận hành mà không có kế hoạch trước.

- Hệ thống cơ sở hạ tầng thông tin dùng chung phục vụ hoạt động của các cơ quan, tổ chức trên phạm vi toàn quốc, yêu cầu vận hành 24/7 và không chấp nhận ngừng vận hành mà không có kế hoạch trước.

- Hệ thống thông tin điều khiển công nghiệp trực tiếp phục vụ điều khiển, vận hành hoạt động bình thường của các công trình xây dựng cấp I theo phân cấp của pháp luật về xây dựng.

- Hệ thống thông tin cấp độ 5 là hệ thống thông tin có một trong các tiêu chí cụ thể như sau:

- Hệ thống thông tin xử lý thông tin bí mật nhà nước hoặc hệ thống phục vụ quốc phòng, an ninh, khi bị phá hoại sẽ làm tổn hại đặc biệt nghiêm trọng tới quốc phòng, an ninh quốc gia.

- Hệ thống thông tin phục vụ lưu trữ dữ liệu tập trung đối với một số loại hình thông tin, dữ liệu đặc biệt quan trọng của quốc gia.

- Hệ thống cơ sở hạ tầng thông tin quốc gia phục vụ kết nối liên thông hoạt động của Việt Nam với quốc tế.

- Hệ thống thông tin điều khiển công nghiệp trực tiếp phục vụ điều khiển, vận hành hoạt động bình thường của công trình xây dựng cấp đặc biệt theo phân cấp của pháp luật về xây dựng hoặc công trình quan trọng liên quan đến an ninh quốc gia theo pháp luật về an ninh quốc gia.

- Hệ thống thông tin khác theo quyết định của Thủ tướng Chính phủ.

Thẩm quyền, trình tự và thủ tục xác định cấp độ:

- Cấp độ 1 và 2 sẽ do đơn vị chuyên trách về an toàn thông tin của chủ quản hệ thống thông tin thẩm định, phê duyệt.

- Cấp độ 3 sẽ do đơn vị chuyên trách về an toàn thông tin thẩm định hồ sơ và chủ quản hệ thống thông tin sẽ phê duyệt đối với hồ sơ đó.

- Cấp độ 4 và 5 sẽ do các Bộ như Bộ Thông tin và truyền thông, Bộ Công an, Bộ Quốc phòng thẩm định hồ sơ và chủ quản hệ thống phê duyệt hồ sơ cấp độ 4 và phương án cấp độ 5.

- Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Danh mục hệ thống thông tin cấp độ 5.

Câu hỏi 29: Mạng truyền số liệu chuyên dùng của các cơ quan Đảng, Nhà nước là gì? Kết nối trên mạng truyền số liệu chuyên dùng trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn như thế nào?

☞ Trả lời:

Mạng truyền số liệu chuyên dùng của các cơ quan Đảng, Nhà nước là hệ thống thông tin quan trọng quốc gia, được sử dụng trong hoạt động truyền số liệu chuyên dùng của các cơ quan Đảng, Nhà nước (*sau đây gọi là mạng truyền số liệu chuyên dùng và viết tắt là “mạng TSLCD”*). Mạng TSLCD bao gồm mạng TSLCD cấp I và mạng TSLCD cấp II.

* Mạng TSLCD cấp I: do Cục Bưu điện Trung ương trực tiếp quản lý, vận hành và khai thác, kết nối đến:

a) Văn phòng Trung ương Đảng, các ban Đảng Trung ương, các Đảng bộ trực thuộc Trung ương, các cơ quan trực thuộc Ban Chấp hành Trung ương;

c) Hội đồng Dân tộc, các Ủy ban của Quốc hội, Văn phòng Quốc hội, các cơ quan của Ủy ban thường vụ Quốc hội, Văn phòng Chủ tịch nước;

d) Văn phòng Chính phủ, các Bộ, các cơ quan ngang Bộ, cơ quan trực thuộc Chính phủ;

đ) Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội tại Trung ương;

e) Tòa án nhân dân tối cao, Viện kiểm sát nhân dân tối cao, Kiểm toán nhà nước;

g) Tỉnh ủy, thành ủy; Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

* **Mạng TSLCD cấp II:** Là phân hệ của mạng TSLCD kết nối tới các thiết bị đầu cuối tại các cơ quan Đảng, Nhà nước và các đoàn thể trên địa bàn tỉnh Bắc Kạn. Mạng TSLCD cấp II kết nối đến:

a) Các ban thuộc tỉnh ủy; Huyện ủy, thị ủy, thành ủy; Đảng ủy xã, phường, thị trấn;

b) Hội đồng nhân dân cấp huyện và cấp xã;

c) Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương; Ủy ban nhân dân cấp huyện và cấp xã;

d) Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội cấp tỉnh và cấp huyện;

đ) Tòa án nhân dân tỉnh; tòa án nhân dân huyện, thị xã, thành phố;

e) Viện kiểm sát nhân dân tỉnh, viện kiểm sát nhân dân cấp huyện;

g) Kiểm toán nhà nước khu vực;

h) Các đối tượng khác theo yêu cầu của các cơ quan Đảng và Nhà nước.

Câu hỏi 30: Chữ ký số là gì? Có những hình thức chữ ký số nào?

 **Trả lời:**

1. Chữ ký số:

Chữ ký số tương tự như chữ ký truyền thống đều có vai trò xác nhận cam kết của cơ quan, tổ chức hay cá nhân nào đó. Cơ quan, tổ chức, cá nhân ký xác nhận phải chịu trách nhiệm trong văn bản, hồ sơ, tài liệu đã ký và không chối bỏ được. Tuy nhiên chữ ký số được thực hiện và thể hiện trên môi trường điện tử (*mạng Internet, máy tính, thiết bị di động thông minh*).

Chữ ký số về cơ bản được tạo ra bởi việc kết nối thiết bị ký số với máy tính, thiết bị di động thông minh để gán thông tin của cơ quan, tổ chức, cá nhân lên các văn bản, hồ sơ, tài liệu điện tử. Việc gán thông tin được thực hiện trên môi trường điện tử.

Thông tin của cơ quan, tổ chức, cá nhân tích hợp bên trong thiết bị ký số còn được gọi là Chứng thư số (*được hiểu tương tự như chứng minh thư nhân dân hoặc hộ chiếu*) có vai trò chứng minh tính hợp lệ, hợp pháp đích danh chữ ký số của cơ quan, tổ chức, cá nhân trên môi trường điện tử.

Thiết bị ký số (hay còn được gọi là thiết bị lưu khóa bí mật) phổ biến hiện nay là USB token và Sim CA.

2. *Hình thức chữ ký số*: Có 02 loại hình thức chữ ký số cơ bản:

- Chữ ký số của tổ chức (*tương đương với con dấu của cơ quan, tổ chức*).
- Chữ ký số cho cá nhân thường được cấp cho những người có thẩm quyền ký ban hành văn bản, hồ sơ, tài liệu và những người làm nhiệm vụ kế toán để thực hiện giao dịch trực tuyến với các cơ quan Thuế, Kho bạc, Ngân hàng,...

Câu hỏi 31: Những tổ chức, cá nhân nào được cấp chữ ký số? đơn vị nào cấp?

 **Trả lời:**

Cơ quan, tổ chức, cá nhân có nhu cầu sử dụng chữ ký số đều có thể đăng ký với các tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số. Có nhiều tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng : Viettel CA, VNPT CA, FPT CA,... Nhưng chỉ có một tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số chuyên dùng Chính phủ (*trực tiếp là Cục Chứng thực số và Bảo mật thông tin - Ban Cơ yếu Chính phủ*).

Các cơ quan, tổ chức nhà nước phải sử dụng chữ ký số chuyên dùng Chính phủ để ký xác nhận và chịu trách nhiệm cho việc ký số trên môi trường điện tử.

Câu hỏi 32: Ban chỉ đạo xây dựng Chính quyền điện tử tỉnh Bắc Kạn bao gồm các cơ quan nào?

 **Trả lời:**

Theo Quyết định số 1858/QĐ-UBND ngày 06 tháng 11 năm 2018 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bắc Kạn về việc thành lập Ban Chỉ đạo xây dựng Chính quyền điện tử tỉnh Bắc Kạn (*sau đây gọi tắt là BCD*) gồm:

1. Trưởng BCD là Chủ tịch UBND tỉnh.
2. Phó Trưởng BCD là Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phụ trách Văn hóa - Xã hội;
3. Ủy viên thường trực: Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông.
4. Các Ủy viên BCD gồm: Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Công an tỉnh; Giám đốc Sở Tài chính; Giám đốc Sở Kế hoạch và Đầu tư;

Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo; Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ; Giám đốc Sở Tài nguyên và Môi trường; Giám đốc Sở Nội vụ; Phó Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông phụ trách Công nghệ thông tin. Giám đốc Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông, Sở Thông tin và Truyền thông.

Sở Thông tin và Truyền thông là cơ quan thường trực của Ban Chỉ đạo (*đơn vị giúp việc là Phòng Công nghệ thông tin*)

Câu hỏi 33: Mỗi tổ chức, cá nhân cần làm gì để góp phần xây dựng Chính quyền điện tử tỉnh Bắc Kạn ?

☞ Trả lời:

- Để đạt được mục tiêu xây dựng thành công Chính quyền điện tử, thì không có một giải pháp nào được xem là giải pháp duy nhất. Mỗi cơ quan trong bộ máy chính quyền có các yêu cầu, đặc thù công việc khác nhau và như vậy giải pháp cho các đơn vị là cũng khác nhau. UBND tỉnh đóng vai trò quyết định làm thế nào để thúc đẩy từng đơn vị chủ động phát triển cho phù hợp, đồng thời đảm bảo chuẩn kỹ thuật để tích hợp theo một quy trình thống nhất. Do đó, xây dựng chính quyền điện tử thành công phải bắt đầu từ việc ứng dụng CNTT hiệu quả trong các cơ quan nhà nước đáp ứng được yêu cầu kết nối trong kế hoạch phát triển tổng thể.

- Ứng dụng CNTT phải đi đôi với cải cách hành chính, quá trình cải cách hành chính đặt ra các yêu cầu, đòi hỏi ứng dụng CNTT phải giải quyết, vì vậy thủ tục hành chính phải ổn định thì ứng dụng CNTT mới đạt hiệu quả tốt. Cần xây dựng Kế hoạch phát động thi đua ứng dụng CNTT vào cải cách hành chính, nhằm khuyến khích động viên các ngành, các cấp tích cực ứng dụng CNTT vào công tác quản lý, để phục vụ người dân và doanh nghiệp ngày càng tốt hơn.

- Điểm quan trọng quyết định thành công trong việc ứng dụng CNTT trong các đơn vị hiện nay đó là vai trò người lãnh đạo, người lãnh đạo cần đi đầu, làm gương trong việc ứng dụng CNTT.

- Xây dựng hạ tầng CNTT đồng đều giữa các khu vực trên toàn tỉnh. Xây dựng niềm tin vào Chính phủ và phát triển niềm tin về công nghệ.

- Đặt mức độ hài lòng của người dân làm tiêu chí cung cấp các dịch vụ công. Xây dựng Cổng dịch vụ công duy nhất.

- Vấn đề nguồn nhân lực chuyên trách về CNTT và nguồn lực khai thác sử dụng.

- Truyền thông xã hội về Chính quyền điện tử: Việc triển khai một chiều từ trên xuống sẽ không đem lại thành công, mà cần phải có sự tham gia của người dân và doanh nghiệp đây là đối tượng chính của chính quyền điện tử. Các vấn đề về khoảng cách trình độ giáo dục, thông tin, khoảng cách về địa lý là nguyên

nhân gây ra cho người dân và doanh nghiệp rất mù mờ về Chính quyền điện tử. Nếu không hiểu rõ thì chắc chắn họ sẽ không thấy được những lợi ích mật thiết liên quan và việc ứng dụng Chính quyền điện tử cực kỳ hạn chế.

Trong tương lai để việc triển khai thành công Chính quyền điện tử cần đẩy mạnh hơn nữa công tác giải quyết thủ tục hành chính trong hiện tại, những lợi ích cụ thể bao gồm: hiện thực hóa nhiều nội dung CCHC (*tiến giản tối đa các thủ tục, xây dựng các CSDL dùng chung - cắt giảm, rút ngắn thời gian giải quyết các thủ tục hành chính*). Bảo đảm minh bạch hiệu quả (*sự giám sát của nhân dân ngày càng chặt chẽ hơn thông qua CNTT, các mô hình một cửa*)... Nhưng để Chính quyền điện tử đúng nghĩa là thực tế và ý nghĩa cần xác định rõ 5 vấn đề:

- (1) Cần thay đổi nhận thức của công chức, viên chức nhà nước, đặt biệt là cấp lãnh đạo quản lý trong áp dụng cái mới, tư duy mới vào quản lý nhà nước.
- (2) Xác định rõ ứng dụng CNTT và CCHC phải đồng bộ, và vấn đề nâng cao nhận thức tư duy phải là điều kiện tiên quyết trước khi sử dụng CNTT để CCHC.
- (3) Phát triển nguồn nhân lực.
- (4) Nguồn kinh phí dành cho phát triển Chính quyền điện tử.
- (5) Cơ chế chính sách phù hợp để phát triển.

Ngoài ra còn cần đến một số nhân tố tác động khác như: môi trường tổ chức, cấu trúc lại các tổ chức như vai trò điều phối hoạt động Ban chỉ đạo Chính quyền điện tử và Ban chỉ đạo Cải cách hành chính, Trung tâm phục vụ hành chính công, ... Xây dựng đồng bộ các hệ thống trong suốt từ Trung ương đến địa phương trong hoạt động cơ quan hành chính nhà nước sẵn sàng cho hoạt động đổi mới đáp ứng được yêu cầu thu hẹp khoảng cách số và tiến đến các cấp chính quyền nhằm mục tiêu kết nối để tạo nên hiệu ứng, mang lại hiệu quả cao, phục vụ theo yêu cầu người dân và doanh nghiệp cần.