|  |  |
| --- | --- |
| UBND TỈNH ĐẮK LẮK  **BAN CHỈ ĐẠO XÂY DỰNG CHÍNH QUYỀN ĐIỆN TỬ**  Số: /BC-CQĐT | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  *Đắk Lắk, ngày tháng năm 2021* |

**DỰ THẢO**

**BÁO CÁO**

**Kết quả triển khai xây dựng chính quyền điện tử 2020 và**

**Phương hướng nhiệm vụ năm 2021**

Kính gửi: Ủy ban nhân dân tỉnh

Căn cứ Quyết định số 1740/QĐ-UBND ngày 04/8/2020 của UBND tỉnh Về việc kiện toàn Ban Chỉ đạo xây dựng chính quyền điện tử tỉnh Đắk Lắk; Quyết định số 01/QĐ-BCĐCQĐT ngày 11/01/2021 của UBND tỉnh ban hành Quy chế hoạt động của Ban Chỉ đạo xây dựng chính quyền điện tử tỉnh Đắk Lắk. Ban Chỉ đạo xây dựng Chính quyền điện tử tỉnh (sau đây gọi tắt là Ban Chỉ đạo) báo cáo kết quả triển khai xây dựng chính quyền điện tử (CQĐT) năm 2020 và Kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước, phát triển Chính quyền số và bảo đảm an toàn thông tin mạng năm 2021, cụ thể như sau:

**I. Tình hình triển khai và kết quả thực hiện**

**1. Công tác chỉ đạo điều hành**

Trong năm 2020, HĐND tỉnh, UBND tỉnh đã ban hành các văn bản chỉ đạo, phát triển và ứng dụng CNTT trên địa bàn tỉnh, cụ thể: Kế hoạch số 541/KH-UBND ngày 17/01/2020 của UBND tỉnh về ứng dụng công nghệ thông tin, phát triển Chính quyền điện tử trong hoạt động cơ quan nhà nước tỉnh Đắk Lắk năm 2020; Công văn số 2100/UBND-KGVX ngày 13/3/2020 của UBND tỉnh về việc giao các chỉ tiêu phát triển CQĐT trong năm 2020; Chỉ thị số 08/CT-UBND ngày 29/4/2020 của UBND tỉnh về việc tăng cường sử dụng hiệu quả hệ thống iGate, dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4; Quyết định số 1675/QĐ-UBND ngày 28/7/2020 của UBND tỉnh Quyết định ban hành Kế hoạch triển khai cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư tại tỉnh Đắk Lắk theo Nghị quyết số 50/NQ-CP ngày 17/4/2020 của Chính phủ và Kế hoạch số 175-KH/TU ngày 08/6/2020 của Tỉnh ủy Đắk Lắk; Quyết định số 1738/QĐ-UBND ngày 04/8/2020 của UBND tỉnh Quyết định Công bố Danh mục thủ tục hành chính được cung cấp, tiếp nhận và giải quyết trực tuyến trên hệ thống Cổng Dịch vụ công tỉnh Đắk Lắk; Quyết định số 1740/QĐ-UBND ngày 04/8/2020 của UBND tỉnh Quyết định v/v kiện toàn Ban Chỉ đạo Xây dựng Chính quyền điện tử tỉnh Đắk Lắk; Quyết định số 2344/QĐ-UBND ngày 30/9/2020 của UBND tỉnh Quyết định thành lập Trung tâm Giám sát điều hành đô thị thông minh tỉnh Đắk Lắk; Kế hoạch số 10717/KH-UBND ngày 30/11/2020 của UBND tỉnh Kế hoạch ứng dụng Công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước, phát triển Chính quyền số và đảm bảo an toàn thông tin mạng giai đoạn 2021-2025; Nghị quyết số 37/NQ-HĐND ngày 09/12/2020 về việc thông qua Đề án Xây dựng thành phố Buôn Ma Thuột trở thành Đô thị thông minh giai đoạn 2012-2025, định hướng đến năm 2030 và tầm nhìn đến năm 2045; Quyết định số 3222/QĐ-UBND ngày 28/12/2020 của UBND tỉnh V/v cập nhật Kiến trúc Chính quyền điện tử tỉnh Đắk Lắk phiên bản 2.0 năm 2020 và Kế hoạch triển khai, duy trì năm 2021.

Kịp thời chỉ đạo các cơ quan, đơn vị xây dựng nhiều văn bản để tạo hành lang pháp lý cho triển khai xây dựng CQĐT trên địa bàn tỉnh, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, tổ chức hội nghị trực tuyến, cung cấp dịch vụ công trực tuyến (DVCTT), nhất là trong thời gian thực hiện các biện pháp phòng chống dịch COVID-19; thực hiện các giải pháp bảo đảm gắn kết chặt chẽ giữa ứng dụng CNTT với bảo đảm an toàn, an ninh mạng.

**2. Kết quả thực hiện**

**a) Về hạ tầng công nghệ thông tin**

Hạ tầng kỹ thuật CNTT của các cơ quan nhà nước cơ bản đáp ứng việc triển khai ứng dụng CNTT, 100% cán bộ công chức viên chức cấp tỉnh, huyện đã được trang bị máy tính phục vụ công việc, 100% máy tính đều được kết nối Internet; các hệ thống thông tin dùng chung được hình thành đã đảm bảo, tuân thủ theo đúng mục tiêu khi xây dựng nhiệm vụ, theo đúng định hướng, chủ trương về phát triển ứng dụng CNTT, xây dựng Chính quyền điện tử hướng tới Chính quyền số của lãnh đạo tỉnh; có 218 đơn vị có mạng WAN, LAN, kết nối vào mạng truyền số liệu chuyên dùng của các cơ quan Đảng, Nhà nước.

**b) Ứng dụng CNTT trong nội bộ cơ quan, đơn vị**

- Hệ thống Quản lý văn bản và điều hành của tỉnh Đắk Lắk (iDesk) đã triển khai từ cấp tỉnh đến cấp xã, trong năm 2020, có 888.019 văn bản điện tử đã được trao đổi liên thông giữa các CQNN từ cấp tỉnh đến cấp xã.

+ 100% văn bản trao đổi giữa các cơ quan Nhà nước *(trừ văn bản mật)* dưới dạng điện tử thay thế văn bản giấy và được ký số.

+ 90% hồ sơ công việc tại cấp tỉnh được xử lý trên môi trường mạng.

+ 60% hồ sơ công việc tại cấp huyện được xử lý trên môi trường mạng.

+ 30% hồ sơ công việc tại cấp xã được xử lý trên môi trường mạng.

- Hệ thống thư điện tử của tỉnh có trên 46.016 tài khoản thư điện tử công vụ được cấp cho các cơ quan, tổ chức, cán bộ, công chức, viên chức dùng để trao đổi thông tin trong công việc.

- Nhằm tăng cường việc sử dụng văn bản điện tử, tham mưu phối hợp với Cục Cơ yếu Đảng – Chính quyền (Ban Cơ yếu Chính phủ) tích hợp ký số vào các phần mềm dùng chung của tỉnh như Phần mềm quản lý văn bản và điều hành, Hệ thống dịch vụ hành chính công trực tuyến tích hợp Một cửa điện tử liên thông. Đến nay, tỉnh Đắk Lắk đã cấp phát 4.042 chữ ký số cho cá nhân, tổ chức (*3.330 cá nhân, 712 tổ chức* ) và 623 SIM PKI ký số trên các thiết bị di động; riêng năm 2020 cấp 900 chữ ký số cho các nhân, tổ chức (*710 cá nhân, 190 tổ chức*) và 73 SIM PKI ký số cá nhân trên các thiết bị di động.

- Tại Sở Y tế dùng Hệ thống của Bộ Y tế gồm: Hệ thống Quản lý Quốc gia về đăng ký, cấp phép hành nghề khám bệnh, chữa bệnh (http://qlhanhnghekcb.gov.vn); Hệ thống dịch vụ công trực tuyến Quản lý Trang thiết bị y tế (http://dmec.moh.gov.vn).Về phần mềm Quản lý công tác khám chữa bệnh: Các đơn vị trực thuộc của Sở Y tế đã triển khai, sử dụng phần mềm quản lý bệnh viện của nhiều nhà cung cấp khác nhau và cơ bản đáp ứng được nhu cầu phục vụ công tác quản lý, khám chữa bệnh, như: Medisoft, HospiSoft, FPT Hospital, VNPT-HIS,… Đối với tuyến Y tế xã: các Trạm Y tế đã triển khai Đề án số 1179/ĐA-SYT ngày 22/05/2018 của Sở Y tế Đắk Lắk để triển khai nhân rộng đề tài cấp tỉnh “Phần mềm quản lý hoạt động Trạm y tế xã trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk” đến 185 Trạm Y tế.

- Các cơ sở giáo dục trên địa bàn vẫn đang sử dụng các phần mền quản lý trường học như Phần mềm SMAS 3.0 quản lý học sinh trực tuyến của Viettel, phần mềm Vnedu của VNPT, phần mềm quản lý ngân hàng câu hỏi trắc nghiệm SmartTest, phần mềm kiểm định online, Phần mềm thời khóa biểu của Cục CNTT cấp. Phần mềm tuyển sinh đầu cấp trực tuyến. Tiếp tục triển khai có hiệu quả cơ sở dữ liệu ngành giáo dục (tại địa chỉ csdl.moet.gov.vn). 100% trường học trên địa bàn tỉnh được kết nối mạng Internet phục vụ công tác quản lý và giảng dạy. Toàn tỉnh có 887/987 trường sử dụng dịch vụ băng thông rộng FTTH của Viettel, số còn lại là của các nhà mạng khác như VNPT, FPT. 100% các trường học và cơ sở giáo dục và đào tạo từ trung học phổ thông trở lên có phòng máy tính để đào tạo.

**c) Phát triển dữ liệu**

- Năm 2020, đã triển khai thực hiện “Tạo lập, chuẩn hóa cơ sở dữ liệu dùng chung và chuyên ngành thuộc Chương trình mục tiêu công nghệ thông tin giai đoạn 2016 – 2020”.

- Về cơ sở dữ liệu dùng chung, năm 2019 tỉnh đã xây dựng, triển khai và đưa vào sử dung các Cơ sở dữ liệu (CSDL) dùng chung (thuộc dự án Tạo lập, chuẩn hóa CSDL dùng chung và chuyên ngành thuộc chương trình mục tiêu CNTT giai đoạn 2016 – 2020) với 25 CSDL [[1]](#footnote-1)danh mục dùng chung đã được xây dựng (bao gồm phần mềm quản lý CSDL và các API chia sẻ khai thác dữ liệu). Năm 2020, Sở Thông tin và Truyền thông đang triển khai thực hiện “Mở rộng hệ thống cơ sở dữ liệu dùng chung chuyên ngành năm 2020”, gồm các danh mục[[2]](#footnote-2).

**5.** **Ứng dụng CNTT phục vụ người dân và doanh nghiệp**

- Hệ thống iGate cung cấp 1.664 dịch vụ công trực tuyến, trong đó: Trong đó dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 là 1.026. Hệ thống iGate đã tiếp nhận 407.713 hồ sơ, đã giải quyết 379.818 hồ sơ theo cơ chế Một Cửa điện tử liên thông; có 39.836 hồ sơ được nộp, tiếp nhận và giải quyết trực tuyến mức độ 3 trên tổng số 340.504 hồ sơ được nộp trực tiếp trên hệ thống iGate chiếm tỷ lệ 11,7% có 27.053 hồ sơ được nộp, tiếp nhận và giải quyết trực tuyến mức độ 4 trên tổng số 340.504 hồ sơ được nộp trực tiếp trên hệ thống iGate chiếm tỷ lệ 7,9%; Riêng hồ sơ TTHC cấp tỉnh (các sở, ban, ngành) đạt 40.646 hồ sơ TTHC nộp trực tuyến mức độ 3, 4.

- Tập trung thực hiện các giải pháp tăng cường sử dụng hiệu quả hệ thống iGate trong tiếp nhận và trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC, sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 phục vụ người dân và doanh nghiệp; Chủ tịch UBND tỉnh Đắk Lắk đã ban hành Chỉ thị số 08/CT-UBND ngày 29/4/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc tăng cường sử dụng hiệu quả hệ thống iGate, dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên địa bàn tỉnh: Tại Bộ phận Một cửa của các huyện, xã đã tăng cường người hướng dẫn, bố trí thiết bị hỗ trợ; tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh bố trí 02 khu vực riêng với 06 máy vi tính có máy quét văn bản, kết nối mạng, bố trí 04 đến 05 người, thường xuyên tư vấn, hướng dẫn, hỗ trợ người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến ngay tại Trung tâm và thực hiện số hóa hồ sơ TTHC. Bên cạnh đó, công chức đang thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ tại các quầy của Bộ phận Một cửa các cấp cũng thường xuyên hướng dẫn người dân và doanh nghiệp tiếp cận thông tin, làm quen với cách thức đăng ký tài khoản, nộp hồ sơ trực tuyến.

- Về thanh toán trực tuyến, Cổng Dịch vụ công của tỉnh đã kết nối với nền tảng thanh toán tập trung trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia từ ngày 30/8/2020. Kết nối với hệ thống hỗ trợ thanh toán dịch vụ công trực tuyến toàn quốc (PayGov) của Bộ Thông tin và Truyền thông từ ngày 30/9/2020, đã triển khai 41 dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 có phí, lệ phí.

- Từ 01/01/2020 đến ngày 15/12/2020 tỉnh Đắk Lắk có hơn 1.567 thủ tục hành chính được cập nhật vào cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, trong đó có 430 dịch vụ công cung cấp trực tuyến.

- Đã phân quyền cho hơn 520 tài khoản của cán bộ, công chức thực hiện chứng thực bản sao điện tử từ bản chính trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

- 19/19 sở, ban, ngành và 15/15 UBND cấp huyện có trang thông tin điện tử. Hệ thống cổng/trang thông tin điện tử cơ quan nhà nước tỉnh đã từng bước được cải thiện về giao diện, hoạt động cung cấp và tiến tới minh bạch thông tin của cơ quan nhà nước; đặc biệt là Trang thông tin điện tử của Văn phòng UBND tỉnh, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Y tế, đã đăng tải kịp thời thông tin về công tác chỉ đạo điều hành, thông tin kinh tế, xã hội của tỉnh trên môi trường mạng phục vụ rộng rãi cho cộng đồng, xã hội.

**6. Về an toàn thông tin**

- Để đảm bảo an toàn, an ninh thông tin đối với các đối với các hệ thống mạng, các Trang/Cổng thông tin điện tử của cơ quan Nhà nước trên địa bàn tỉnh, tham mưu phối hợp với Trung tâm ứng cứu sự cố máy tính Việt Nam, Công an tỉnh trong việc rà soát phát hiện và kịp thời xử lý các lỗ hổng bảo mật và tổ chức đào tạo nghiệp vụ về công tác an toàn thông tin.

- Triển khai giải pháp phòng chống mã độc theo Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 25/5/2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc nâng cao năng lực phòng, cống phần mềm độc hại; năm 2020, Sở Thông tin và Truyền thông đã triển khai cài phần mềm virus có bản quyền cho máy trạm tại các sở, ngành của tỉnh, UBND các huyện, thị xã, thành phố để phục vụ phòng chống mã độc, diệt virus cho 3.026 máy trạm.

**7. Về nhân lực Công nghệ thông tin**

- Số lượng cán bộ chuyên trách về CNTT tại các cơ quan nhà nước là 87 người (tại các sở, ban, ngành 57 người; tại UBND cấp huyện 30 người). Trong đó, có 09 người có trình độ thạc sỹ, 61 người có trình độ đại học, 12 người có trình độ cao đẳng và 05 người có trình độ khác về CNTT.

- Tỷ lệ cán bộ, công chức, viên chức sử dụng thành thạo máy tính trong công việc: Cấp tỉnh là 100%, cấp huyện là 100% và cấp xã là 80% (sử dụng máy tính để soạn thảo văn bản, truy cập Internet và tìm kiếm, khai thác thông tin phục vụ công tác chuyên môn, nghiệp vụ).

**III**. **TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN CÁC NHIỆM VỤ**

**1. Đánh giá tình hình thực hiện các nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch số 2429/KH-UBND ngày 29/3/2019 của UBND tỉnh Kế hoạch thực hiện 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 năm 2025**

- Nhiệm vụ giao tại Kế hoạch số 2429/KH-UBND là 14 nhiệm vụ, tới nay đã thực hiện hoàn thành 12/14 nhiệm vụ (*Chi tiết tại Phụ lục I kèm theo*).

- Đối với nhiệm vụ “*Phối hợp với Văn phòng Chính phủ tổ chức triển khai nhân rộng hệ thống thông tin phục vụ họp và xử lý công việc của Chính phủ tại HĐND, UBND cấp tỉnh, cấp huyện*.”. Chưa thực hiện được vì đang đợi hướng dẫn từ Văn phòng Chính phủ (Theo Công văn Số 11868/VPCP-KSTT ngày 30/12/2019 của Văn phòng Chính phủ V/v trả lời kiến nghị của các địa phương).

- Nhiệm vụ đang trong quá trình triển khai và thực hiện: Xây dựng kế hoạch triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 và phối hợp tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh nhằm đạt mục tiêu tỷ lệ hồ sơ giải quyết trực tuyến trên tổng số hồ sơ giải quyết đạt từ 20% trở lên; 100% hồ sơ giải quyết TTHC được thực hiện thông qua Hệ thống Dịch vụ công trực tuyến tích hợp Một cửa điện tử liên thông; tối thiểu 30% dịch vụ công trực tuyến được cung cấp ở mức độ 4, tỷ lệ TTHC có phát sinh hồ sơ từ 60% trở lên; 100% dịch vụ công được hỗ trợ giải đáp thắc mắc cho người dân, doanh nghiệp. Dự kiến hoàn thành thực hiện việc cung cấp 100% dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 trong tháng 06/2021.

**2. Báo cáo tình hình thực hiện Chỉ tiêu phát triển Chính quyền điện tử năm 2020 theo Công văn số 2100/UBND-KGVX**

- Tại Công văn số 2100/UBND-KGVX ngày 13/3/2020 của UBND tỉnh, trong đó đặt ra 22 chỉ tiêu phát triển chính quyền điện tử tỉnh Đắk Lắk năm 2020 đến nay đã hoàn thành 16/22 chỉ tiêu (*chi tiết tại Phụ lục II kèm the*o).

- Các chỉ tiêu chưa hoàn thành, củ thể như sau:

(1) Về chỉ tiêu số lượng người dân và doanh nghiệp tham gia hệ thống thông tin Chính quyền 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: Hiện tại có trên 3000 tài khoản đăng ký của người dân và doanh nghiệp tham gia sử dụng dịch vụ công mức độ 3, 4 trên hệ thống iGate. Sở Thông tin và Truyền thông đang phối hợp với các đơn vị liên quan thực hiện chuẩn hóa hệ thống iGate để thống nhất mỗi công dân chỉ có một mã định danh duy nhất ứng với 01 số điện thoại; 01 số CMND, 01 số sổ BHXH duy nhất.

Hiện nay, Bộ Thông tin và Truyền thông đã có văn bản yêu cầu các địa phương chuẩn bị các nội dụng về kỹ thuật để sẵn sàng kết nối hệ thống CSDL QG về dân. Dự kiến sẽ bắt đầu triển khai từ tháng 7/2021. Sau khi cơ sở dữ liệu quốc gia về Dân cư đưa vào khai thác sử dụng sẽ kết nối với hệ thống iGate sẽ giúp giảm thiểu yêu cầu giấy tờ cá nhân khi thực hiện các các dịch vụ công trực tuyến mức độ cao.

(2) Về chỉ tiêu tỷ lệ hồ sơ giải quyết TTHC được thực hiện thông qua Hệ thống dịch vụ công trực tuyến tích hợp một cửa điện tử liên thông chỉ tiêu năm 2020 đạt 20% nhưng tới thời điểm hết năm 2020 đạt 18% (Hồ sơ thực tế so với hồ sơ được nhập trên igate)

(3) Về chỉ tiêu tỷ lệ dịch công trực tuyến sử dụng chữ ký số trên nền tảng di động để thực hiện TTHC: Hiện nay hệ thống iGate đã hoàn thiện tích hợp ký số trên nền tảng di động để thực hiện TTHC nhưng các cá nhân, cơ quan tổ chức chưa thực hiện sử dụng chữ ký số để thực hiện TTHC.

(4) Về tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến xử lý bằng hồ sơ điện tử: Đến hết thời điểm năm 2020 đạt 19,6% (Hồ sơ trực tuyến mức độ 3, 4).

(5) Về tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến sử dụng dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về Đăng ký doanh nghiệp: Hiện tại Hệ thống iGate chỉ đồng bộ hồ sơ lĩnh vực Đăng ký doanh nghiệp, còn lại vẫn sử dụng phần mềm của nghành dọc.

(6) Về tỷ lệ báo cáo định kỳ (không bao gồm các nội dung mật) được gửi, nhận qua Hệ thống thông tin báo cáo quốc gia: Năm 2020, văn phòng UBND tỉnh đã triển khai thí điểm phần mềm Hệ thống thông tin báo cáo tỉnh (Lris). Hiện tại đang triển khai dự án thuê dịch vụ.

**II. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

**1. Thuận lợi**

- Cấp ủy Đảng, Chính quyền từ cấp tỉnh đến cấp huyện luôn quan tâm đến tình hình phát triển công nghệ thông tin; lãnh đạo, chỉ đạo và định hướng kịp thời cho sự phát triển công nghệ thông tin đặc biệt trong công tác xây dựng chính quyền điện tử.

- Đã ban hành các văn bản chỉ đạo, điều hành kịp thời, sát với yêu cầu cơ bản về ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin của tỉnh; tạo điều kiện để cán bộ, công chức tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng tin học để nâng cao kiến thức và nhận thức về ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan nhà nước, từng bước tin học hóa công tác quản lý Nhà nước ở địa phương và đã đạt được một số kết quả nhất định trong việc giảm thiểu thủ tục hành chính; tiết kiệm thời gian giải quyết công việc, hạn chế lãng phí giấy tờ, văn phòng phẩm; đồng thời giúp cho công tác chỉ đạo điều hành các hoạt động quản lý nhà nước ở địa phương đạt hiệu quả, chất lượng cao hơn.

- Hầu hết cán bộ, công chức, lãnh đạo các cơ quan, đơn vị, địa phương đã nhận thức được tầm quan trọng của việc ứng dụng và phát triển CNTT trong công tác chuyên môn, hoạt động của các cơ quan nhà nước; các cơ quan, đơn vị đã chủ động cân đối nguồn kinh phí chi thường xuyên để nâng cấp và trang bị một số thiết bị CNTT.

- Triển khai kịp thời các văn bản chỉ đạo của Trung ương, tỉnh đã ban hành nhiều văn bản chỉ đạo, đôn đốc triển khai thực hiện ứng dụng CNTT vào hoạt động quản lý của các cơ quan Nhà nước ở địa phương, từng bước tin học hóa công tác quản lý Nhà nước ở địa phương và đã đạt được một số kết quả nhất định trong việc giảm thiểu thủ tục hành chính; tiết kiệm thời gian giải quyết công việc, hạn chế lãng phí giấy tờ, văn phòng phẩm; đồng thời giúp cho công tác chỉ đạo điều hành các hoạt động quản lý nhà nước ở địa phương đạt hiệu quả, chất lượng cao hơn.

- Đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức CNTT nhiệt huyết với công việc, chịu khó tiếp thu và thường xuyên học hỏi những kiến thức mới trong các lĩnh vực nói chung và lĩnh vực CNTT nói riêng.

- Cơ sở hạ tầng thông tin từng bước được nâng cấp và hoàn thiện, đáp ứng  
các yêu cầu về hạ tầng thông tin để phát triển công nghệ thông tin trên địa bàn.

**2. Khó khăn**

- Sự phát triển về hạ tầng, dịch vụ và phổ cập sử dụng dịch vụ CNTT trên địa bàn tỉnh vẫn còn những bất cập, đó là có khoảng cách lớn giữa các khu vực đô thị và nông thôn.

- Việc ứng dụng và phát triển CNTT của tỉnh so với mặt bằng chung cả nước chưa cao. Triển khai ứng dụng CNTT trong cơ quan nhà nước và trong thực hiện cải cách hành chính còn hạn chế và thiếu đồng bộ. Vấn đề bảo mật, an ninh hệ thống mạng chưa cao. Ứng dụng CNTT trong doanh nghiệp còn nhiều hạn chế, đa số chỉ dùng trong công tác kế toán và một số công việc đơn giản; chưa ứng dụng phục vụ nâng cao năng lực điều hành, tăng hiệu quả và năng lực cạnh tranh, phân tích quản trị.

- Nguồn nhân lực về CNTT hiện nay còn thiếu và yếu; Thiếu đội ngũ cán bộ lãnh đạo và chuyên viên chuyên sâu CNTT đảm nhận vai trò quản lý tại các sở, ngành và địa phương; trình độ nhân lực CNTT tại xã, phường, thị trấn còn yếu.

- Vị trí việc làm trong tổ chức của cán bộ chuyên trách về CNTT tại các cơ quan, đơn vị, địa phương chưa có hoặc có nhưng còn chưa sát với nội dung công việc, còn thực hiện thêm nhiều nhiệm vụ khác ngoài lĩnh vực CNTT dẫn đến thiếu được đầu tư về vật chất, thời gian để tự nghiên cứu phát triển kỹ năng về lĩnh vực CNTT.

- Kinh phí đầu tư cho CNTT còn hạn chế, chủ yếu là kinh phí sự nghiệp; quá trình đầu tư kéo dài, không đồng bộ giữa hạ tầng kỹ thuật, trang thiết bị mạng với cơ sở dữ liệu và phần mềm ứng dụng.

- Tỉ lệ hồ sơ phát sinh trên cổng dịch vụ công của tỉnh còn thấp, chưa bảo đảm chỉ tiêu đề ra. Việc thực hiện kết nối liên thông, đồng bộ trạng thái xử lý thủ tục hành chính trên Hệ thống iGate với một số dịch vụ công của các ngành vẫn chưa hoàn thiện, dẫn đến cùng một thông tin, cán bộ, công chức cấp xã, cấp huyện va tỉnh phải cập nhật trên nhiều phần mềm.

**4.** **Nguyên nhân**

- Công nghệ thông tin và triển khai Chính quyền điện tử là lĩnh vực mới, việc triển khai trong thời gian qua còn thiếu sự thống nhất từ Trung ương do đó mỗi địa phương đã tự tìm tòi những cách làm khác nhau, áp dụng giải pháp và công nghệ khác nhau dẫn đến tình trạng lúng túng, thiếu đồng bộ, tốn kém kinh phí, tiến độ triển khai chậm.

- Hiện nay Trung ương đã có những định hướng mới nhằm thống nhất cách thức triển khai tuy nhiên những nền tảng chính triển khai vẫn chậm như: Hệ thống nền tảng kết nối, liên thông, tích hợp chia sẻ dữ liệu Quốc gia (NGSP), các nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu điện tử (LGSP) tại các bộ, ngành, địa phương chưa hoàn thành. Một số cơ sở dữ liệu quốc gia quan trọng trong xây dựng Chính phủ điện tử như: Dân cư, đất đai, tài chính còn chậm triển khai dẫn đến việc chia sẻ, dùng chung các hệ thống thông tin chưa được thực hiện, làm ảnh hưởng đến triển khai Chính phủ điện tử. Việc xử lý, trao đổi, gửi nhận văn bản điện tử trong nội bộ và giữa các cơ quan nhà nước còn chưa phát huy được hiệu quả; hệ thống quản lý văn bản và điều hành của một số bộ, ngành, địa phương còn nhiều lỗi trong quá trình tích hợp, luân chuyển văn bản.

- Các Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và 4 tuy đã được tỉnh và các đơn vị, địa phương tích cực tuyên truyền, hướng dẫn nhưng tỷ lệ sử dụng vẫn còn chưa cao. Nguyên nhân là do người dân, doanh nghiệp vẫn còn tâm lý e ngại, chưa thay đổi thói quen thực hiện các thủ tục hành chính, kỹ năng ứng dụng CNTT của người dân còn hạn chế, chưa đủ điều kiện về trang thiết bị để làm việc trên môi trường mạng. Các thủ tục hành chính không phát sinh hồ sơ là rất lớn, dẫn tới tỉ lệ phát sinh hồ sơ trực tuyến không đạt các chỉ tiêu về cải cách hành chính.

- Nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính người dân, doanh nghiệp đến giao dịch với cơ quan nhà nước ở cấp huyện chủ yếu là lĩnh vực đất đai, ước tính trên 80% trong tổng số giao dịch hành chính hàng ngày của người dân tại bộ phận tiếp nhận và kết quả thủ tục hành chính. Tuy nhiên việc kết nối liên thông phần mềm Quản lý đăng ký và Lập hồ sơ địa chính (Vilis 2.0) đang thực hiện tại Sở Tài Nguyên và Môi với Hệ thống iGate của tỉnh và kết nối phần mềm Vilis 2.0 với phần chuyên ngành Thuế để thực hiện nghĩa vụ thuế về đất đai đang trong giai đoạn triển khai, dự kiến đến đầu cuối tháng 3/2021 mới triển khai thí điểm.

- Dịch vụ công trực tuyến được cho là giải pháp hữu hiệu trong cải cách thủ tục hành chính tuy nhiên cách hiểu và cách triển khai cũng chưa có sự thống nhất đặc biệt là hệ thống văn bản pháp luật về thực hiện dịch vụ công trực tuyến đến nay chưa đầy đủ nên chưa thực sự tháo gỡ, định hướng cho công tác triển khai cũng như thu hút được sự tham gia của người dân và doanh nghiệp nên chưa phát huy hiệu quả.

- Ngân sách đầu tư cho ứng dụng CNTT, xây dựng hệ thống thông tin gắn với cải cách hành chính vẫn còn hạn chế, cơ chế đầu tư tài chính chậm sửa đổi nên chưa đáp ứng nhu cầu hiện đại hóa nền hành chính, chưa đủ để tạo ra đòn bẩy nâng cao hiệu quả điều hành của Chính phủ, cũng như tăng chất lượng dịch vụ công.

- Hệ thống phần mềm quản lý văn bản (iDesk) và phần mềm một cửa (iGate) là hai phần mềm quan trọng nhất đối với các cơ quan, đơn vị trong quá trình giải quyết công việc hành chính tuy nhiên chưa có sự liên thông tích hợp, liên kết giữa hai phần mềm này.

- Nguồn nhân lực công nghệ thông tin trong các cơ quan nhà nước của tỉnh còn thiếu và yếu, chưa được bố trí đúng vị trí chuyên trách về công nghệ thông tin, phải thực hiện kiêm nhiệm nhiều nhiệm vụ khác nên công tác tham mưu về công nghệ thông tin còn nhiều hạn chế.

**III. PHƯƠNG HƯỚNG NHIỆM VỤ NĂM 2021**

Xác định chuyển đổi số là nhiệm vụ trọng tâm, xuyên suốt kể từ năm 2021, theo đó, căn cứ Kế hoạch số 10717/KH-UBND ngày 30/11/2020 của UBND tỉnh Kế hoạch ứng dụng Công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước, phát triển Chính quyền số và đảm bảo an toàn thông tin mạng giai đoạn 2021-2025 và Kế hoạch số 160/KH-UBND ngày 07/01/2021 của UBND tỉnh Kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước, phát triển Chính quyền số và bảo đảm an toàn thông tin mạng năm 2021 triển khai có hiệu quả các nhiệm vụ đề ra, trong đó nhiệm vụ trọng tâm của các cơ quan, đơn vị như sau:

- Văn phòng UBND tỉnh chủ trì hoàn thiện Hệ thống thông tin báo cáo; từng bước tự động hóa công tác báo cáo, thống kê phục vụ sự chỉ đạo, điều hành nhanh chóng, kịp thời, hỗ trợ ra quyết định dựa trên dữ liệu của cơ quan nhà nước các cấp và kết nối với Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ; đảm bảo 100% chế độ báo cáo, chỉ tiêu tổng hợp báo cáo định kỳ và báo cáo thống kê về kinh tế - xã hội phục vụ sự chỉ đạo, điều hành của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh được kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu số trên Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ.

- Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan Xây dưng Quy chế quản lý vận hành khai thác cơ sở dữ liệu (CSDL) dùng chung tỉnh Đắk Lắk; Xây dựng Quy chế quản lý vận hành khai thác Trung tâm giám sát và điều hành đô thị thông minh (IOC); Xây dựng Kế hoạch thực hiện Nghị quyết của HĐND tỉnh Thông qua đề án xây dựng thành phố Buôn Ma Thuột trở thành đô thị thông minh giai đoạn 2021-2025, định hướng đến năm 2030 và tầm nhìn đến năm 2045; Tham mưu Tỉnh ủy ban hành Nghị quyết Chuyển đổi số; Xây dựng Kế hoạch hành động triển khai Nghị quyết Chuyển đổi số của Tỉnh ủy; Xây dựng quy trình vận hành Trung tâm tích hợp dữ liệu của tỉnh; Xây dựng Kế hoạch ứng phó sự cố bảo đảm an toàn thông tin mạng tỉnh Đắk Lắk; Xây dựng và tổ chức đánh giá, xếp hạng Chỉ số Chuyển đổi số đối với các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh; Lựa chọn 02 xã/phường (*Phường Thống Nhất thuộc UBND Thành phố Buôn Ma Thuột, xã Phú lộc thuộc UBND huyện Krông Năng*) để triển khai thử nghiệm công tác truyền thông cho người dân, bao gồm các kỹ năng cơ bản như truy cập và sử dụng Internet, thư điện tử, mua bán trực tuyến, thanh toán điện tử, dịch vụ công trực tuyến và bảo đảm an toàn thông tin cá nhân; Phát triển các hệ thống kho dữ liệu dùng chung nhằm quản lý các thông tin, dữ liệu dùng chung của tỉnh; Cập nhật đầy đủ dữ liệu và triển khai vận hành có hiệu quả các CSDL chuyên ngành trọng điểm của tỉnh được đầu tư xây dựng; Kết nối, tích hợp dữ liệu từ các nguồn CSDL chuyên ngành của tỉnh với Trung tâm giám sát, điều hành đô thị thông minh (IOC) của tỉnh, đảm bảo cung cấp đầy đủ, kịp thời dữ liệu phục vụ vận hành của Trung tâm IOC; Đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 phục vụ người dân và doanh nghiệp, đảm bảo các chỉ tiêu về tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến, tỷ lệ hồ sơ trực tuyến theo mục tiêu đề ra; Hoàn thiện triển khai, nâng cấp và duy trì bảo đảm an toàn thông tin mô hình 4 lớp; triển khai, nâng cấp và duy trì hệ thống điều hành, giám sát an thông tin (SOC) và kết nối với Trung tâm giám sát an ninh mạng quốc gia (NCSC) do Bộ Thông tin và Truyền thông vận hành; Đào tạo nâng cao năng lực ứng dụng kỹ năng số cho lãnh đạo các cơ quan, đơn vị; Đào tạo nâng cao năng lực đào tạo kiến thức Chính quyền số, kỹ năng số cho cán bộ chuyên trách CNTT của tỉnh.

- Sở Y tế nghiên cứu, phát triển nền tảng hỗ trợ khám, chữa bệnh từ xa để hỗ trợ người dân được khám, chữa bệnh từ xa, thúc đẩy chuyển đổi số trong ngành y tế.

- Sở Giáo dục và Đào tạo ứng dụng công nghệ số cho các cơ sở giáo dục triển khai công tác dạy và học từ xa, trong đó thử nghiệm chương trình đào tạo cho phép học sinh, sinh viên học trực tuyến.

- Trong phạm vi ngành, lĩnh vực quản lý, các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện các nhiệm vụ, cụ thể:

**1.** Phát triển hạ tầng mạng đáp ứng nhu cầu triển khai Chính phủ quyền số; hoàn thành các hệ thống nền tảng phát triển Chính quyền điện tử, triển khai các giải pháp kết nối với các hệ thống thông tin, chia sẻ dữ liệu với Cơ sở dữ liệu quốc gia của các Bộ, ngành, địa phương. Triển khai có hiệu quả Kiến trúc Chính quyền điện tử tỉnh Đắk Lắk.

**2.** Các sở, ban, ngành và UBND các huyện, thị xã, thành phố tiếp tục rà soát các thủ tục hành chính chưa cung cấp dịch vụ công mức độ 4 thuộc thẩm quyền giải quyết và quản lý của đơn vị mình, khẩn trương lựa chọn các thủ tục hành chính có thể thực hiện ở mức độ 4 để tham mưu UBND tỉnh công bố bổ sung. Đồng thời, chủ động phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng UBND tỉnh để tham mưu UBND tỉnh cho phép thanh toán trực tuyến trên Hệ thống iGate các thủ tục này. Rà soát, cập nhật, bổ sung, chuẩn hóa các TTHC, đánh giá lại các TTHC thường phát sinh hồ sơ sử dụng dịch vụ bưu chính công ích, đồng thời tham mưu UBND tỉnh công bố lại danh mục TTHC tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết qua dịch vụ bưu chính công ích.

**3.** Trong năm 2021, phấn đấu 20% hoạt động kiểm tra của cơ quan quản lý nhà nước được thực hiện thông qua môi trường số và hệ thống thông tin của cơ quan quản lý.

**4.** Các Doanh nghiệp viễn thông trên địa bàn tỉnh nghiên cứu, đầu tư xây dựng các sản phẩm, dịch vụ phát triển Chính quyền số góp phần phát triển kinh tế số, nâng cao năng lực cạnh tranh của nền kinh tế.

**5.** Khai thác hiệu quả mạng lưới bưu chính công ích để hỗ trợ người dân tiếp cận các dịch vụ Chính quyền số, đặc biệt là vùng sâu, vùng xa.

**6.** An toàn, an ninh mạng: 100% máy chủ, thiết bị hạ tầng trung tâm tích hợp dữ liệu của tỉnh được giám sát, đảm bảo an toàn thông tin, kết nối với Trung tâm giám sát an toàn thông tin quốc gia do Bộ Thông tin và Truyền thông vận hành; 100% trở lên máy tính cán bộ công chức viên chức trên địa bàn tỉnh được cài đặt phần mềm phòng chống, mã độc trên địa bàn tỉnh; 100% hệ thống thông tin dùng chung của tỉnh được phê duyệt cấp độ an toàn thông tin theo quy định.

**IV. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

1. Đề nghị Uỷ ban nhân dân tỉnh chỉ đạo Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố:

- Chỉ đạo Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thực hiện tiếp nhận hồ sơ TTHC của cơ quan, đơn vị mình trên hệ thống iGate và xử lý hồ sơ hoàn toàn trên Hệ thống iGate (*Số hóa hồ sơ điện tử* ). Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chỉ đạo các đơn vị, cá nhân liên quan thực hiện xử lý hồ sơ điện tử và tham gia quy trình xử lý hồ sơ điện tử trên hệ thống iGate. Tập trung thực hiện có hiệu quả các nhiệm vụ theo Chỉ thị số 08/CT-UBDN ngày 29/4/2020 của UBND tỉnh Đắk Lắk để hoàn thành các chỉ tiêu.

- Trong công tác bảo đảm an toàn thông tin, đề nghị khẩn trương xây dựng hồ sơ đề xuất cấp độ an toàn thông tin của các hệ thống công nghệ thông tin của đơn vị mình đang triển khai.

- Tăng cường công tác quản lý nhà nước về công nghệ thông tin, tăng cường ứng dụng CNTT trong hoạt động các cơ quan, đơn vị. Hàng năm cần ưu tiên bố trí nguồn ngân sách địa phương cho nhiệm vụ ứng dụng CNTT.

2. Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan khẩn trương hoàn thành các công việc, nội dung liên quan để Tổ chức lễ ra mắt Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh (Dự kiến tháng 4/2021).

3. Sở Tài nguyên và Môi trường phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông khẩn trương hoàn thành việc tích hợp hệ thống Vilis với hệ thống iGate để cung cấp dịch vụ công mức 3, 4 các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực của đơn vị mình phụ trách lên cổng dịch vụ công của tỉnh cho người dân, doanh nghiệp khai thác, sử dụng.

4. Các cơ quan, đơn vị chưa ban hành Kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước, phát triển Chính quyền số và bảo đảm an toàn thông tin mạng năm 2021, khẩn trương ban hành Kế hoạch năm 2021 của cơ quan đơn vị để kịp thời triển khai thực hiện các nhiệm vụ theo Kế hoạch số 160/KH-UBND ngày 07/01/2021 của UBND tỉnh Kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước, phát triển Chính quyền số và bảo đảm an toàn thông tin mạng năm 2021./.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***  - Ủy ban quốc gia về CPĐT;  - Bộ Thông tin và Truyền thông;  - Ban Thường vụ Tỉnh ủy;  - Thường trực UBND tỉnh;  - Thành viên BCĐ;  - Các sở, ban, ngành,  - UBND các huyện, tp;  - Lưu: VT. | **TRƯỞNG BAN**  **PHÓ CHỦ TỊCH UBND TỈNH**  **Nguyễn Tuấn Hà** |

1. *Danh mục cơ quan, Danh mục đơn vị, Danh mục cán bộ công chức, Danh mục loại tổ chức, cá nhân, Danh mục tình trạng hôn nhân, Danh mục quan hệ gia đình, Danh mục vị trí việc làm, Danh mục địa giới hành chính, Danh mục tuyến đường, Danh mục dân tộc, Danh mục tôn giáo, Danh mục quốc tịch, Danh mục trình độ chuyên môn kỹ thuật, Danh mục nghề nghiệp, Danh mục thông tin sinh trắc học, Danh mục loại văn bản, Danh mục cấp văn bản, Danh mục lĩnh vực văn bản, Danh mục độ mật, Danh mục độ khẩn, Danh mục quy trình, Danh mục giấy tờ kèm theo, Danh mục bộ thủ tục hành chính, Danh mục lĩnh vực thủ tục hành chính, Danh mục loại hình doanh nghiệp.* [↑](#footnote-ref-1)
2. *Quản lý danh mục doanh nghiệp, Quản lý danh mục khu công nghiệp, Quản lý danh mục lĩnh vực kinh doanh, Quản lý danh mục khách sạn, Quản lý danh mục nhà hàng, Quản lý danh mục sân gold, Quản lý danh mục khu nghỉ dưỡng, Quản lý danh mục di tích lịch sử, tự nhiên, văn hóa, Quản lý danh mục bảo tàng, Quản lý danh mục dự án đầu tư, Quản lý danh mục Văn bản pháp lý, Quản lý danh mục địa điểm du lịch, Quản lý danh mục sự kiện văn hóa.* [↑](#footnote-ref-2)