|  |  |
| --- | --- |
| SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNGTRUNG TÂM GIÁM SÁT ĐIỀU HÀNH ĐÔ THỊ THÔNG MINH | CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| Số: /BC-DAKLAKIOC | *Đắk Lắk, ngày tháng 12 năm 2022* |

**BÁO CÁO**

**Công tác thực hiện nhiệm vụ năm 2022 và triển khai các nhiệm vụ trọng tâm năm 2023 của DakLak IOC và Sơ kết công tác phối hợp triển khai các dịch vụ đô thị thông minh.**

**I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÔNG TÁC NĂM 2022 CỦA TRUNG TÂM GIÁM SÁT, ĐIỀU HÀNH ĐÔ THỊ THÔNG MINH**

**1. Đặc điểm tình hình**

Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh (gọi tắt là DakLak IOC) được thành lập theo Quyết định số 2344/QĐ-UBND, ngày 30/9/2020 của UBND tỉnh Đắk Lắk trên cơ sở tổ chức lại Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông trực thuộc Sở Thông tin và Truyền thông. Dak Lak IOC là đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Sở Thông tin và Truyền thông, có tư cách pháp nhân, trụ sở, con dấu, tài khoản riêng tại Kho bạc Nhà nước và Ngân hàng theo quy định của pháp luật.

DakLak IOC có chức năng: Tổng hợp, giám sát, điều hành dịch vụ đô thị thông minh; Tổ chức vận hành các hệ thống công nghệ thông tin dùng chung của tỉnh, Thực hiện các nhiệm vụ sự nghiệp về lĩnh vực Thông tin và Truyền thông; Cung cấp các giải pháp, dịch vụ, ứng dụng trong lĩnh vực Thông tin và Truyền thông và các dịch vụ đô thị thông minh.

Nhiệm vụ cụ thể của DakLak IOC: Tổ chức vận hành Trung tâm tích hợp dữ liệu, hệ thống dữ liệu dùng chung của tỉnh, hỗ trợ xây dựng chính quyền điện tử và phát triển đô thị thông minh tỉnh Đắk Lắk; Tổ chức vận hành chức năng giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh Đắk Lắk theo quy định của UBND tỉnh ban hành; Tổ chức quản lý, nghiên cứu, xây dựng, đề xuất các giải pháp, chính sách đảm bảo các điều kiện vận hành các hệ thống thông tin phục vụ Chính quyền điện tử trên địa bàn tỉnh; Triển khai quản lý, quản trị và đảm bảo các điều kiện vận hành hệ thống hạ tầng dùng chung, cơ sở dữ liệu tập trung tỉnh Đắk Lắk; Tổ chức quản lý, nghiên cứu, xây dựng, đề xuất các giải pháp, chính sách đảm bảo các điều kiện vận hành và triển khai các dịch vụ đô thị thông minh, chuyển đổi số; Đảm bảo an toàn thông tin cho các hệ thống thông tin phục vụ Chính quyền điện tử và phát triển dịch vụ đô thị thông minh, đảm bảo an toàn các hệ thống thông tin trên địa bàn tỉnh; Thực hiện các nhiệm vụ sự nghiệp công về lĩnh vực Thông tin và Truyền thông; Tổ chức đào tạo, nâng cao năng lực, nghiệp vụ chuyên môn công nghệ thông tin cho cán bộ chuyên trách công nghệ thông tin, an toàn thông tin và công chức, viên chức trong cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh; Tổ chức truyền thông toàn diện các nội dung, kết quả liên quan đến hoạt động phát triển và ứng dụng công nghệ thông tin trên địa bàn tỉnh; Cung cấp các giải pháp, dịch vụ, sản phẩm ứng dụng trong lĩnh vực công nghệ thông tin và truyền thông; Quản lý nền tảng công nghệ về phát triển Chính quyền điện tử, đô thị thông minh, nền tảng tích hợp kết nối, chia sẻ và liên thông các hệ thống công nghệ thông tin trên địa bàn tỉnh.

Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh (DakLak IOC) hiện tại có 12 viên chức (VC) và 01 người lao động (NLĐ) trên tổng số 22 VC, NLĐ được giao. Trong đó có 01 công chức, 7 viên chức, 02 hợp đồng 68 và 03 hợp đồng lao động. (*Hiện tại có một VC nghỉ thai sản và 01 VC nghỉ chữa bệnh dài ngày*).

Về trình độ chuyên môn: Có 03 người trình độ thạc sỹ, 08 người trình độ đại học, 01 người trình độ cao đẳng. Có 08/13 nhân lực có chuyên môn về Công nghệ thông tin (bao gồm cả ban Giám đốc)

Cơ cấu tổ chức có Ban Giám đốc có 01 người; 04 phòng chuyên môn gồm: Phòng Hành chính – Tổng hợp, Phòng Truyền thông – Dịch vụ, Phòng Hạ tầng và Phòng Giám sát, điều hành đô thị thông minh.

Trung tâm có 01 Chi bộ Đảng sinh hoạt cùng Phòng Công nghệ thông tin, 01 tổ công đoàn.

**2. Kết quả thực hiện công tác năm 2022**

a) Về công tác vận hành các hệ thống công nghệ thông tin dùng chung của tỉnh

Xác định công tác vận hành các hệ thống công nghệ thông tin dùng chung của tỉnh tập trung tại Trung tâm tích hợp dữ liệu (DC) của tỉnh là nhiệm vụ then chốt của DakLak IOC, trong năm 2022 công tác quản trị, vận hành Trung tâm tích hợp dữ liệu tỉnh đã được DakLak IOC thực hiện cơ bản hiệu quả, đảm bảo hoạt động 24/24 và hỗ trợ người dùng khắc phục xử lý lỗi trên phần mềm qua hotline và email.

Tổng dung lượng đã sử dụng tại DC là 112TB/140 TB với hơn 100 máy chủ ảo hóa và thiết bị mạng để phục vụ các hệ thống như Phần mềm Thư điện tử, Phần mềm Quản lý văn bản và điều hành, Hệ thống Trục liên thông, Trục tích hợp, SSO, Cơ sở dữ liệu dùng chung, SOC, Cổng thông tin điện tử của tỉnh và của các sở, ngành, địa phương, Phần mềm BKAV Endpoint, phần mềm Quản lý cán bộ công chức …Bên cạnh đó DakLak IOC đã tham gia phối hợp tích hợp các hệ thống mới, phần mềm mới tại Trung tâm Tích hợp dữ liệu, cung cấp môi trường hosting và đảm bảo An toàn thông tin cho các dịch vụ hoạt động xuyên suốt.

Công tác vận hành, giám sát, theo dõi, quản trị các thiết bị (thiết bị mạng, thiết bị bảo mật, thiết bị lưu trữ, máy chủ, thiết bị camera, thiết bị điện, máy lạnh…) đặt tại DC đặc biệt được chú trọng, đảm bảo vận hành an toàn thông suốt 24/7 phục vụ các nhiệm vụ chính trị được giao.

Hiện nay, Hệ thống Quản lý văn bản và Điều hành (iDesk) của tỉnh có 52 cơ quan, đơn vị sử dụng. Thông tin về công tác chỉ đạo điều hành, thông tin kinh tế, xã hội của tỉnh đã đăng tải kịp thời trên môi trường mạng phục vụ rộng rãi cho cộng đồng, xã hội.

Năm 2022, toàn tỉnh có khoảng 649.465 văn bản điện tử trao đổi liên thông giữa các CQNN từ cấp tỉnh đến cấp xã, trong đó có 621.079 văn bản điện tử được ký số trao đổi liên thông giữa các CQNN từ cấp tỉnh đến cấp xã qua Hệ thống Quản lý văn bản và Điều hành (Idesk), đạt tỷ lệ 95,6%. Cùng kỳ năm 2021 toàn tỉnh có khảng 506.907 văn bản điện tử, trong đó có 485.190 văn bản điện tử được ký số, đạt tỷ lệ 95,7%. Sở đã phối hợp với các đơn vị nâng cấp các tính năng của trên hệ thống quản lý văn bản và điều hành (iDesk) nhằm đảm bảo việc thực hiện việc gửi nhận văn bản điện tử giữa các cơ quan trong hệ thống hành chính nhà nước theo chỉ đạo của Chính phủ.

Hệ thống Phần mềm Thư điện tử công vụ tỉnh có tổng số đơn vị sử dụng Có trên 25.258 tài khoản thư điện tử công vụ của Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động dùng để trao đổi thông tin trong công việc trên Hệ thống thư điện tử công vụ của tỉnh.

Các hệ thống phần mềm Trục liên thông, Trục tích hợp, SSO, Cơ sở dữ liệu dùng chung, Cổng thông tin điện tử của tỉnh và của các sở, ngành, địa phương thường xuyên được đội ngũ VC của DakLak IOC hỗ trợ tới người dùng, qua đó đã đảm bảo được việc duy trì liên tục của các hệ thống.

b) Công tác bảo đảm an toàn an ninh thông tin

Việc giám sát, đưa ra các cảnh báo và xử lý các sự cố An toàn an ninh thông tin đối với các dịch vụ phần mềm, cũng như toàn hệ thống mạng tại DC được quan tâm hàng đầu, trong năm đã không để xảy ra sự cố đáng tiếc nào đối với hệ thống của tỉnh.

Hệ thống Hệ thống giám sát an toàn thông tin SOC do Viettel triển khai thử nghiệm đến cuối tháng 12/2022 đã phát hiện, xử lý khoảng 482 cảnh báo, trong đó: 95 cảnh báo liên quan đến các máy chủ có hành vi tự truy vấn tới các domain độc có nguy cơ bị nhiễm mã độc, 387 cảnh báo liên quan đến lổ hổng trên các dứng dụng. Viettel đã phối hợp cùng Trung tâm Tích hợp dữ liệu thực hiện rà soát, gỡ bỏ mã độc trên các máy chủ, cập nhật bản vá lỗ hổng trên các ứng dụng, do phát hiện và xử lý kịp thời các cảnh báo nên hệ thống công nghệ thông tin (CNTT) chưa xảy ra các sự cố mất an toàn thông tin (ATTT).

- Hệ thống giám sát an toàn thông tin các Trang thông tin đã ghi nhận khoảng 3.718.240 lượt tấn công khai thác lỗ hổng Web (chủ yếu các cuộc tấn công One\_day và SQL Injection), ghi nhận 19.023 các cuộc tấn công DDoS Layer 7; các Trang bị tấn công nhiều nhất: congan.daklak.gov.vn; ldld.daklak.gov.vn; cumgar.daklak. gov.vn, eakar.daklak.gov.vn, lak.daklak.gov.vn, easup.daklak. gov.vn,… DakLak IOC đã phối hợp cùng với các cơ quan, đơn vị khoanh vùng và ngăn chặn được các cuộc tấn công, đồng thời đưa ra các giải pháp đề xuất để đảm bảo an toàn thông tin cho các Trang thông tin. DakLak IOC đã thực hiện cấp mới tên miền, thay đổi địa chỉ IP đối với các Trang/Cổng/Ứng dụng web sử dụng tên miền con thuộc hệ thống tên miền \*.daklak.gov.vn.

Phối hợp với phòng CNTT tạo các tài khoản quản trị cho từng đơn vị Sở ban ngành đối với hệ thống BKAV Endpoint nhằm tạo điều kiện cho việc thống kê theo dõi tình hình nhiễm mã độc tại đơn vị và phục vụ công tác tham mưu

c) Về công tác Truyền thông, dịch vụ và đào tạo

Trong năm 2022 DakLak IOC đã phối hợp với Trường đào tạo, bồi dưỡng cán bộ quản lý thông tin và Truyền thông thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông tổ chức tổng cộng 12 khóa tập huấn với tổng số học viên là 1133 học viên; cụ thể như sau:

- Bồi dưỡng, nâng cao năng lực ứng dụng kỹ năng chuyển đổi số, kỹ
năng số cho lãnh đạo các cơ quan, đơn vị (01 khóa, 02 ngày): 59 học viên.

- Bồi dưỡng nâng cao trình độ cho đội ngũ chuyên trách, phụ trách
về CNTT (01 khóa, 03 ngày/khóa): 49 học viên.

- Nâng cao nhận thức, đào tạo kỹ năng về chuyển đổi số, phát triển
Chính phủ số cho CBCC trong cơ quan nhà nước và đoàn thể cấp xã (10 khóa, 03 ngày/khóa): 1000 học viên.

- Bồi dưỡng chuyên sâu về quản trị hệ thống mạng, quản lý vận
hành các hệ thống nền tảng cho cho cán bộ phụ trách CNTT của Sở Thông
tin và Truyền thông (01 khóa, 04 ngày/khóa): 25 học viên.

Ngoài việc thực hiện triển khai các nhiệm vụ tập huấn, bồi dưỡng được giao, DakLak IOC còn hỗ trợ các đơn vị có nhu cầu tập huấn kiến thức về chuyển đổi số, kỹ năng số với các nội dung như: Bồi dưỡng, ôn tập các kỹ năng, nghiệp vụ (Nghị định 30/2020/NĐ-CP về công tác Văn thư); Nghị định 43/2011/NĐ-CP 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; hướng dẫn số hóa văn bản giấy, số hóa hồ sơ kết quả giải quyết TTHC, lưu văn bản điện tử và các hình thức bản sao... cho cán bộ, công chức, viên chức; ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số và hướng dẫn thực hiện các TTHC mức độ 3,4 (trong Đề án 06 của Thủ tướng Chính phủ)….. gồm các cơ quan đơn vị như Văn phòng UBND tỉnh, các Huyện Ea H’Leo, Krông Năng, Lắk, Mdrắk, Krông Ana, Thị xã Buôn Hồ với tổng số hơn 500 học viên tham gia.

Qua công tác tổ chức đào tạo, bồi dưỡng, chất lượng ứng dụng CNTT của cán bộ, công chức tại các đơn vị từng bước được nâng lên góp phần nâng cao năng lực công tác, thay đổi phong cách làm việc theo hướng tích cực, thực thi nhiệm vụ công vụ hiệu quả hơn, đáp ứng yêu cầu.

Về dịch vụ tư vấn, đã triển khai dịch vụ cho một số cơ quan đơn vị như: Tư vấn Lập đề cương và dự toán chi tiết cho hoạt động ứng dụng CNTT “Hệ thống truyền hình hội nghị trực tuyến kết nối giữa UBND huyện với UBND các xã, thị trấn” huyện Krông Bông. Tư vấn Khảo sát, lập đề cương và dự toán hoạt động ứng dụng CNTT “Mua sắm, lắp đặt trang thiết bị hệ thống truyền hình trực tuyến từ thị xã đến xã, phường (Giai đoạn 2)” thị xã Buôn Hồ; Tư vấn giám sát lắp đặt thiết bị gói thầu: Gói “Mua sắm máy móc thiết bị phục vụ công tác của Văn phòng đăng ký Đất đai tỉnh Đắk Lắk; Gói “Mua sắm, lắp đặt trang thiết bị hệ thống truyền hình trực tuyến từ thị xã đến xã, phường (Giai đoạn 2)” với thị xã Buôn Hồ.

Duy trì có hiệu quả dịch vụ thuê bảo trì website cho 16 đơn vị: Ủy ban Mặt trận tổ quốc Việt nam, Trường Chính trị, Sở Tài chính, Công an tỉnh, Sở Lao động, Thương binh và Xã hội, Hội Liên hiệp Phụ nữ, Hội Nông dân, Liên hiệp các tổ chức hữu nghị tỉnh, Văn phòng điều phối Chương trình mục tiêu quốc gia xây dựng nông thôn mới, VP HĐND và UBND Tp. Buôn Ma Thuột, thị xã Buôn Hồ, huyện Ea Súp, huyện Krông Bông, Phòng Văn hóa & Thông tin huyện Krông Pắk, Phòng Văn hóa & Thông tin huyện Ea H’Leo, Phòng Văn hóa &TT Huyện Buôn Đôn và hệ thống quản lý CBCCVC của Sở Nội vụ tỉnh Đắk Lắk.

d) Công tác hành chính tổng hợp

- Trong năm qua công tác nắm bắt kịp thời tình hình nội bộ, tinh thần trách nhiệm, kết quả công tác đề xuất xây dựng khối đoàn kết trong đơn vị được chú trọng đồng thời quan tâm tạo điều kiện về cơ sở vật chất, phương tiện, động viên tinh thần đảm bảo viên chức và người lao động trong đơn vị an tâm công tác, hoàn thành nhiệm vụ được giao. Công tác quy hoạch, bồi dưỡng viên chức quản lý hàng năm theo quy định, đảm bảo về việc bồi dưỡng tạo nguồn.

- Việc xây dựng và ban hành Quy chế chi tiêu nội bộ; Quy chế hoạt động của đơn vị được chú trọng trên nguyên tắc tập trung dân chủ và theo quy định của pháp luật, đảm bảo sự hoạt động cơ quan đơn vị .

- Thực hiện rà soát, xin chủ trương của Sở Thông tin và Truyền thông về công tác cán bộ. Công tác đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ lý luận chính trị, kỹ năng lãnh đạo cho 03 đồng chí hoàn thành các lớp Trung cấp lý luận chính trị, hành chính và lớp bồi dưỡng lãnh đạo, quản lý cấp phòng, 02 đồng chí hoàn thành lớp quản lý nhà nước ngạch chuyên viên.

- 02 đồng chí đang hoàn thành và bảo vệ luận văn thạc sỹ, 01 đồng chí đang học văn bằng hai Cử nhân tin học, 02 đồng chí học Trung cấp tin học, và nhiều lượt viên chức, người lao động tại đơn vị được tham gia học tập bồi dưỡng các chứng chỉ, chứng nhận bồi dưỡng nâng cao năng lực chuyên môn nghiệp vụ.

- Phối hợp hoàn thiện hồ sơ giải quyết chế độ thôi việc theo nguyện vọng cho 01 viên chức trong đơn vị. 04 viên chức tại đơn vị được xét chuyển sang ngạch công chức. 02 đồng chí được nâng lương trước hạn.

- Thường xuyên quan tâm, khích lệ các tập thể các nhân có những giải pháp, sáng kiến trong quá trình công tác và thực hiện tốt công tác đánh giá, xếp loại chất lượng viên chức, công tác thi đua khen thưởng cuối năm.

- Công tác tổng hợp, báo cáo thường xuyên và đột xuất được thực hiện đầy đủ và kịp thời; Công tác bảo vệ, an toàn kho quỹ được thực hiện nghiêm túc. Không xảy ra tình trạng cháy nổ, mất mát tài sản công.

- Tạo điều kiện cho viên chức, người lao động thao gia Hội thao, hội thảo các Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông khu vực miền trung Tây nguyên tổ chức tại tỉnh Quảng nam để kết nối, giao lưu học tập, kinh nghiệm.

Công tác quản lý nguồn ngân sách được thực hiện theo đúng các quy định của pháp luật; đảm bảo tiết kiệm, không lãng phí trong chi tiêu và mua sắm tài sản; không xảy ra tình trạng thâm hụt quỹ, mất mát tài sản hay vi phạm nguyên tắc quản lý tài chính.

- Quỹ phúc lợi, quỹ khen thưởng, quỹ ổn định thu nhập năm 2020 được trích lập và sử dụng đúng quy định. Việc chi tiêu được thực hiện theo quy chế chi tiêu nội bộ, quản lý sử dụng tài sản công của đơn vị.

**II. KẾT QUẢ PHỐI HỢP TRIỂN KHAI CÁC DỊCH VỤ ĐÔ THỊ THÔNG MINH.**

**1. Công việc đã thực hiện**

Từ ngày 01/9/2021, chính thức triển khai hoạt động các dịch vụ: *Giám sát hệ thống dịch vụ công trực tuyến, Giám sát điều hành Kinh tế - Xã hội, Phản ánh hiện trường, Giám sát camera an ninh trật tự và điều hành giao thông, Giám sát an toàn an ninh thông tin*.

**a) Các ứng dụng cho thiết bị di động để triển khai các dịch vụ**

Ứng dụng*Đắk Lắk trực tuyến*do VNPT triển khaivà ứng dụng*Tương tác người dân Đắk Lắk* do Viettel triển khai, nhằmcung cấp cho người dân các tiện ích, tương tác cần thiết như: Phản ánh hiện trường, Dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ công quốc gia, thông tin về Du lịch, y tế, giáo dục, tin tức, thông báo từ chính quyền, tham gia quá trình góp ý, phản ánh các vấn đề cần giải quyết đến các cơ quan có thẩm quyền….

Ứng dụng*Đắk Lắk G* nhằm cung cấp cho cán bộ công chức tiếp nhận, xử lý các thông tin khi cần hoặc do Dak Lak IOC chuyển đến theo quy trình. Đồng thời cung cấp cho Lãnh đạo các cấp công cụ theo dõi, giám sát và điều hành các chỉ tiêu từ các Dịch vụ đô thị thông minh (Giám sát Dich vụ công, Giám sát phản ánh hiện trường, Giám sát kinh tế xã hội, …).

**b) Dịch vụ giám sát Hệ thống dịch vụ công trực tuyến (iGate)**

Hỗ trợ các sở, ban, ngành và UBND cấp huyện trên địa bàn tỉnh thực hiện giám sát chặt chẽ tình hình xử lý hồ sơ hành chính công trực tuyến của đơn vị như: *Tình hình tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, Hồ sơ xử lý quá hạn, Đơn vị có nhiều hồ sơ quá hạn, Lĩnh vực có nhiều hồ sơ quá hạn.* Thông tin giám sát được gửi đến các cơ quan, địa phương trong tỉnh. Cán bộ, công chức tại các cơ quan, địa phương sử dụng ứng dụng *Đắk Lắk G*hoặc cổng thông tin *ioc.daklak.gov.vn/dieuhanh* để giám sát, theo dõi và xử lý.

**c) Dịch vụ phản ánh hiện trường**

Là một giải pháp thúc đẩy tương tác giữa người dân với chính quyền, góp phần đổi mới phương thức điều hành, xử lý công việc của các cơ quan nhà nước với mục tiêu lấy người dân là trung tâm. Thông qua các phản ánh của người dân, hệ thống sẽ dần hình thành kênh tương tác, phục vụ người dân được tốt hơn.

Với các ứng dụng “Đắk Lắk trực tuyến” và “Tương tác người dân Đắk Lắk” công dân, doanh nghiệp có thể gửi các phản ánh trên các lĩnh vực: *Số điện thoại vi phạm, lấn chiếm lòng lề đường, vi phạm quảng cáo, tụ tập buôn bán, xây dựng không phép, nước thải, xả rác, vấn đề khác* đến một số xã/phường trên địa bàn Thành phố Buôn Ma Thuột, thị xã Buôn Hồ, huyện Cư Mgar, huyện Ea Kar. Trong tháng 4 năm 2022, Dak Lak IOC đã phối hợp với VNPT Đắk Lắk thực hiện khảo sát để đề xuất mở rộng tiếp nhận, xử lý phản ánh của người dân trên địa bàn TP Buôn Ma Thuột trên các lĩnh vực: tài nguyên và môi trường, văn hóa thông tin, quản lý đô thị, quản lý thị trường, an sinh xã hội, an ninh trật tự, kinh doanh hàng hóa, an toàn thực phẩm, sai phạm trong y tế, sai phạm trong giáo dục đào tạo, vi phạm giao thông.

Cán bộ, công chức xử lý, theo dõi, giám sát và điều hành trên ứng dụng Đắk Lắk G hoặc cổng thông tin ioc.daklak.gov.vn/dieuhanh;

**d) Dịch vụ Giám sát, điều hành Kinh tế và Xã hội.**

Dịch vụ giúp giám sát các chỉ tiêu Kinh tế - Xã hội trọng tâm theo nghị quyết Hội đồng nhân dân giao hàng năm. Số liệu thu thập được từ các đơn vị được tự động phân tích, đánh giá, cảnh báo và chuyển đến tài khoản của các đơn vị có liên quan, nhằm phát hiện các chỉ tiêu bất cập giúp cho Lãnh đạo của các cấp giúp điều hành Kinh tế - Xã hội phát triển một cách khoa học và đồng bộ.

Theo dõi chi tiết các chỉ tiêu phát triển kinh tế - xã hội hàng tháng toàn tỉnh, các nhóm chỉ tiêu về vốn đầu tư; sản xuất nông nghiệp, công nghiệp; các hoạt động bán lẻ hàng hóa, thương mại dịch vụ, du lịch; tình hình về giao thông vận tải hàng hóa, hành khách; và theo dõi tình hình an ninh trật tự, an toàn xã hội; Theo dõi các chỉ số PCI, PAPI, ICT của tỉnh.

Đã thực hiện tích hợp với trục xác thực tập trung của tỉnh và tích hợp liên thông từ nguồn dữ liệu của Hệ thống thông tin báo cáo tỉnh, sẵn sàng cập nhật dữ liệu khi hệ thống hoạt động chính thức. Ngày 26/7/2021, đơn vị triển khai thí điểm (VNPT Đắk Lắk) đã hướng dẫn sử dụng cho lãnh đạo và cán bộ phụ trách công nghệ thông tin của các đơn vị bằng hình thức trực tuyến và tiếp tục hỗ trợ khi các đơn vị có yêu cầu.

**e) Dịch vụ giám sát camera thông minh.**

Hệ thống ứng dụng công nghệ nhận dạng trên các camera thường, camera sẵn có để khai thác tốt hơn, chủ động hơn, hỗ trợ rất đắc lực cho hệ thống giao thông đô thị, giúp chủ động điều phối lực lượng xử lý tình trạng ùn tắc, tai nạn giao thông.

Hệ thống có khả năng phân tích dữ liệu về lưu lượng giao thông, loại phương tiện giao thông để tự động cảnh báo, dự báo các trường hợp kẹt xe; khả năng tiếp nhận và truy vết thông tin *(Trong một số trường hợp đối tượng nghi phạm di chuyển, hệ thống camera đã được số hóa vị trí trên bản đồ tại nhiều điểm sẽ tự động ghi hình, chụp biển số xe, xác định hướng di chuyển).*

**f) Dịch vụ giám sát an toàn an ninh thông tin**

Giúp các cơ quan giám sát, phát hiện và phòng chống các cuộc tấn công mạng; cảnh báo kịp thời các bất thường, các nguy cơ bị tấn công tiềm ẩn trên máy trạm, máy chủ; đảm bảo an toàn thông tin, an toàn dữ liệu, tránh nguy cơ lộ lọt thông tin cũng như gián đoạn hoạt động của các hệ thống thông tin của đơn vị, gây ra những thiệt hại to lớn.

Thực hiện giám sát 4 máy chủ thuộc phân vùng DMZ[[1]](#footnote-1); giám sát bất thường tấn công APT (EDR) 20 máy trạm.[[2]](#footnote-2)

**2. Kết quả đạt được**

Cổng thông tin tương tác với người dân và các ứng dụng dùng để triển khai các dịch vụ đô thị thông minh của tỉnh trong thời gian qua nhận được sự quan tâm của đông đảo người dân. Đặc biệt trong thời gian dịch bệnh Covid 19 diễn biến phức tạp ở các tỉnh phía Nam đã bổ sung chức năng “Đăng ký trở về” để người dân Đắk Lắk ở các tỉnh đăng ký và được đón về. Đến ngày 25/12/2022, ứng dụng Đắk Lắk trực tuyến có 3889 tài khoản đăng ký với 12756 lượt tải và cài đặt, ứng dụng Tương tác người dân Đắk Lắk có 521 tài khoản đăng ký với 697 lượt tải và cài đặt, ứng dụng Đắk Lắk G có 728 lượt tài và cài đặt; cổng thông tin Tương tác công dân để công khai kết quả xử lý các phản ánh, kiến nghị của người dân trên địa bàn thành phố Buôn Ma Thuột và huyện CưM’gar lên hệ thống phản ánh hiện trường có 22661 lượt truy cập.

Từ đầu năm 2022 đến ngày 25/12/2022, dịch vụ Giám sát Dịch vụ công trực tuyến đã thực hiện gửi 2023 phiếu cảnh báo hồ sơ trễ hạn (2022/2023 phiếu đã được kiểm tra giải quyết, 0 phiếu quá hạn chưa kiểm tra giải quyết) đến Sở, ban, ngành và UBND cấp huyện. Trong đó 45997/48860 hồ sơ quá hạn đã được xử lý, 4028/4076 hồ sơ nộp online quá hạn đã được tiếp nhận. Có thể thấy, sau khi dịch vụ Giám sát Dịch vụ công trực tuyến được triển khai, các cơ quan, đơn vị đã tích cực xử lý các hồ sơ trễ hạn và hồ sơ online chưa tiếp nhận làm giảm số hồ sơ trễ hạn, hồ sơ online chưa tiếp nhận (trừ Sở Tài nguyên và Môi trường do số hồ sơ phát sinh tăng đột biến so với cùng kỳ năm 2021).

Dịch vụ Phản ánh hiện trường tại thành phố Buôn Ma Thuột trong thời gian qua đã nhận được sự quan tâm của đông đảo người dân, cán bộ các xã phường đã tích cực xử lý các phản ánh và nhận được sự hài lòng từ người dân; tại thị xã Buôn Hồ, huyện Cư M’gar và huyện EaKar do đặc thù về phạm vi thí điểm và sự quan tâm của người dân chưa cao nên số lượng phản ánh của người dân còn ít, riêng huyện Krông Năng không triển khai thí điểm. Đến ngày 15/11/2022, Dak Lak IOC đã tiếp nhận 186 phản ánh của người dân gửi tới hệ thống: thành phố Buôn Ma Thuột tiếp nhận 240 phản ánh, đã xử lý 225, đang xử lý 15 phản ánh; Huyện Cư M’gar tiếp nhận 08 phản ánh, đã xử lý 08; Thị xã Buôn Hồ tiếp nhận là 11 phản ánh, đã xử lý 11; Huyện EaKar tiếp nhận 02 phản ánh, đã xử lý 02.

Dịch vụ Giám sát, điều hành Kinh tế - Xã hội Sở Kế hoạch và Đầu tư, Cục thống kê đã cung cấp số liệu 16 nhóm chỉ tiêu giám sát[[3]](#footnote-3) từ năm 2010 đến tháng 08/2022 để Dak Lak IOC cập nhật lên hệ thống (nhiều dữ liệu quá khứ hơn IOC Bình Phước, IOC Tây Ninh và IOC Đồng Nai); đã xây dựng modun cảnh báo số liệu bất thường về tình hình thu chi ngân sách hằng tháng và tích hợp vào app Đắk Lắk G, sẵn sàng để gửi cảnh báo về lãnh đạo UBND tỉnh, lãnh đạo UBND cấp huyện khi hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh chính thức được sử dụng.

Đã kết nối thành công 23 camera Công an Tỉnh và 109 camera công an phường Thống Nhất về cloud của đơn vị triển khai thí điểm dịch vụ. Trong thời gian thí điểm, VNPT đã tiển khai tính năng AI giao thông cho 3 camera CA tỉnh và tính năng AI an ninh cho 3 camera CA phường Thống nhất. Dak Lak IOC đã xây dựng quy trình giám sát điều hành gửi và thực hiện gửi cảnh báo tự động dữ liệu vi phạm vượt đèn đỏ, cảnh báo đám đông, xâm nhập vùng cấm từ hệ thống về Công an tỉnh.

Đến 25/12/2022, hệ thống SOC đã phát hiện, xử lý khoảng 482 cảnh báo, trong đó: 95 cảnh báo liên quan đến các máy chủ có hành vi tự truy vấn tới các domain độc có nguy cơ bị nhiễm mã độc, 387 cảnh báo liên quan đến lổ hổng trên các dứng dụng. Do được phát hiện và xử lý kịp thời các cảnh báo nên hệ thống công nghệ thông tin (CNTT) chưa xảy ra các sự cố mất an toàn thông tin (ATTT). Hệ thống giám sát an toàn thông tin các Trang thông tin đã ghi nhận gần 3.718.240 lượt tấn công khai thác lỗ hổng Web (chủ yếu các cuộc tấn công One\_day và SQL Injection), ghi nhận 3.725 các cuộc tấn công DDos Layer 7; các Trang bị tấn công nhiều nhất: congan.daklak.gov.vn; ldld.daklak.gov.vn; cumgar.daklak.gov.vn, eakar.daklak. gov.vn, lak.daklak.gov.vn, easup.daklak.gov.vn,… Viettel đã phối hợp cùng Sở Thông tin và Truyền thông khoanh vùng và ngăn chặn được các cuộc tấn công, đồng thời đưa ra các giải pháp đề xuất để đảm bảo an toàn thông tin cho các Trang thông tin.

**3. Tình hình triển khai dịch vụ đô thị thông minh ở một số tỉnh**

**a) Tình hình triển khai chung trong cả nước**

Theo báo cáo tổng kết triển khai thí điểm dịch vụ đô thị thông minh của Bộ Thông tin và Truyền thông, sau khi Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Văn bản số 4176/BTTTT-THH ngày 22/11/2019 về việc hướng dẫn triển khai thí điểm dịch vụ đô thị thông minh, có 29 địa phương gửi văn bản đăng ký tham gia, có **18** địa phương tham gia thí điểm và có kết quả triển khai theo hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông[[4]](#footnote-4). Trong đó:

- **10** địa phương đã ban hành Đề án hoặc Kế hoạch phát triển ĐTTM[[5]](#footnote-5).

- **09** địa phương đã ban hành Kiến trúc ICT phát triển ĐTTM[[6]](#footnote-6).

- **08** địa phương đã ban hành Đề án và Kiến trúc ICT phát triển ĐTTM[[7]](#footnote-7).

- **16** địa phương triển khai thí điểm Trung tâm giám sát, điều hành thông minh (Trung tâm IOC) cấp tỉnh. **02** địa phương triển khai thí điểm Trung tâm IOC cấp đô thị thuộc tỉnh (Thanh Hóa, Bến Tre).

- **07** địa phương có sử dụng kinh phí từ ngân sách để triển khai thí điểm[[8]](#footnote-8), **11** địa phương triển khai bằng chi phí của doanh nghiệp[[9]](#footnote-9).

- Về kết quả triển khai: Các địa phương đều triển khai các dịch vụ ĐTTM cơ bản theo hướng dẫn (phản ánh hiện trường, giám sát giao thông, giám sát an ninh trật tự, giám sát thông tin trên môi trường mạng) và hầu hết triển khai dựa trên giải pháp có sẵn của doanh nghiệp.

**b) Tại tỉnh Thừa Thiên Huế**

Mô hình IOC của tỉnh tỉnh Thừa Thiên Huế là mô hình được Đắk Lắk học tập và áp dụng. Hue-S là ứng dụng nền tảng di động được xây dựng theo hướng super App (siêu ứng dụng trên nền tảng di động) với định hướng một ứng dụng duy nhất tích hợp với dịch vụ Phản ánh hiện trường là ứng dụng được chọn đầu tiên để khởi động cho chương trình phát triển dịch vụ đô thị thông minh tỉnh Thừa Thiên Huế. Hue-S vừa triển khai các dịch vụ đô thị thông minh phục vụ người dân doanh nghiệp vừa ứng dụng Chính quyền số phục vụ công tác chuyển đổi số trong cơ quan nhà nước tỉnh. Hue-S đã thu hút hơn 10 tập đoàn, doanh nghiệp và tổ chức tham gia tích hợp vào hệ thống.

Đến nay các dịch vụ triển khai trên nền tảng Hue-S gồm: (1) Dịch vụ phản ánh hiện trường; (2) Dịch vụ giám sát đô thị thông minh qua cảm biến camera; (3) Dịch vụ giám sát thông tin báo chí; (4) Dịch vụ giám sát dịch vụ hành chính công; (5) Dịch vụ cảnh báo mạng lưới đô thị thông minh; (6) Dịch vụ giám sát quảng cáo điện tử; (7) Giám sát các điểm quảng cáo ngoài trời; (8) Dịch vụ giám sát môi trường; (9) Giám sát an toàn thông tin mạng; (10) Dịch vụ giám sát hồ đập;

- Một số dịch vụ đô thị thông minh tỉnh Thừa Thiên Huế đang tiếp tục triển khai gồm: Y tế thông minh, Giáo dục thông minh, Giao thông và Môi trường, Du lịch thông minh.

*Một số đánh giá chung về mô hình IOC tỉnh Thừa Thiên Huế:*

Có thể nói mô hình IOC tỉnh Thừa Thiên Huế là mô hình hoàn thiện nhất trong các tỉnh theo hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông, trong đó:

- Đã cơ bản hình thành kênh thông tin kết nối hợp nhất giữa nhà nước, doanh nghiệp và người dân. Nhà nước, doanh nghiệp, người dân không bị lúng túng, khó khăn trong việc phải cài đặt sử dụng nhiều App để đáp ứng nhu cầu quản lý, cung cấp dịch vụ và thụ hưởng thông tin; Hình thành quy trình số trong giải quyết các vấn đề xã hội. Giải quyết bài toán ý kiến, phản ánh người dân không biết ai tiếp nhận, tiếp thu, đơn vị nào xử lý, đơn vị nào có trách nhiệm ra quyết định và thời gian là bao lâu.

- Phát huy được vai trò của người dân trong giám sát và phản biện xã hội đúng nghĩa. Giải quyết bài toán giải pháp nâng cao tính làm chủ của nhân dân, từ đó tạo ra sự đồng thuận, chia sẻ trong nhân dân đối với các vấn đề xử lý của nhà nước.

- Kiểm soát, giám sát, giải quyết các vấn đề xã hội đến từ doanh nghiệp, yên tâm sử dụng dịch vụ số do doanh nghiệp cung cấp. Giải quyết được bài toán quản lý trách nhiệm của doanh nghiệp đối với chất lượng các dịch vụ cung cấp cho xã hội.

- Mô hình tích hợp cung cấp các dịch vụ công, dịch vụ công ích, dịch vụ sự nghiệp, dịch vụ thiết yếu trên nền tảng số đã bước đầu hình thành. Giải quyết bài toán nhiều dịch vụ khác nhau được tích hợp lên một ứng dụng.

- Đã hình thành phương thức truyền thông mới trên nền tảng số. Giải quyết bài toán thông tin tuyên truyền, truyền thông không đến được bà con nhân dân.

- Tạo nền móng quan trọng trong việc phát triển xã hội số và thúc đẩy kinh tế số. Giải quyết bài toán tìm giải pháp khởi động cho phát triển xã hội số và kinh tế số.

- Bước đầu định hình phương thức quản lý xã hội mới hiệu quả trên nền tảng số. Giải quyết bài toán lúng túng trong việc thừa nhận, công nhận cơ sở từ dữ liệu số.

**b) Tại tỉnh Bình Phước**

Tỉnh Bình Phước đã triển khai mô hình giám sát điều hành đô thị thông minh (IOC) cấp tỉnh và mô hình cấp huyện tại 3 đơn vị là thị xã Phước Long, thành phố Đồng Xoài và thị xã Vĩnh Long. Hiện tại IOC cấp tỉnh đã triển khai giám sát, điều hành 10 dịch vụ, bao gồm: Hệ thống giáo dục, Hệ thống Y tế, Hệ thống Điều hành chỉ tiêu KT-XH, Hệ thống giám sát du lịch, Hệ thống giám sát Hành chính công, Hệ thống phản ánh hiện trường, Hệ thống điều hành An toàn thông tin, Hệ thống camera an ninh và giao thông, Hệ thống thông tin địa lý GIS, Hệ thống Social Listening (lắng nghe mạng xã hội). IOC cấp tỉnh, IOC thị xã Phước Long, IOC thành phố Đồng Xoài do VNPT triển khai nên về cơ bản giống với IOC Đắk Lắk.

Một số đánh giá chung về IOC tỉnh Bình Phước:

- Hệ thống giám sát Hành chính công giám sát toàn bộ hoạt động dịch vụ hành chính công của tỉnh (tỉnh Bình Phước đã triển khai 95% - 99% thủ tục mức độ 3 và 4), toàn bộ quá trình từ người dân nộp hồ sơ, xử lý và trả kết quả đều qua bưu chính công ích. Tại Bộ phận một cửa có máy tính, máy scan A3 và cán bộ hướng dẫn để hỗ trợ người dân thực hiện nộp trực tuyến. Đối với các hồ sơ lớn thuộc lĩnh vực thẩm định đất đai thì hệ thống sẽ tiếp nhận 1 phần (quyết định, tờ trình, ...), phần còn lại thì người dân sẽ gửi qua bưu chính công ích. Dữ liệu được cập nhật từ hệ thống dịch vụ công của tỉnh với tần suất 04 lần/ngày. Các trường hợp hồ sơ quá hạn xử lý, lãnh đạo Sở, ngành, đơn vị liên quan phải trực tiếp đến xử lý tại Bộ phận một cửa.

- IOC cấp tỉnh, IOC thành phố Đồng Xoài sử dụng nền tảng của VNPT; thị xã Phước Long sử dụng nền tảng của Viettel. Hiện nay chưa có phương án để hợp nhất các dịch vụ cùng triển khai trên 2 nền tảng.

Hệ thống điều hành KT-XH: Tỉnh đã triển khai chính thức hệ thống Thông tin báo cáo của tỉnh (LRIS) và thành lập được Tổ phân tích dữ liệu. Tuy nhiên các số liệu mới chỉ dừng lại ở mức cập nhập, báo cáo, thống kê, chưa đưa ra được các dự báo cần thiết và phương án điều hành xử lý cho lãnh đạo khi có các số liệu bất thường.

Hệ thống camera an ninh và giao thông chỉ chia sẽ hình ảnh để quản lý về tai nạn giao thông, và quản lý tình hình trật tự, an toàn xã hội trên địa bàn. Còn công tác xử phạt do Công an tỉnh thực hiện.

Phản ánh hiện trường, phản ánh tất cả các lĩnh vực, kể cả xây dựng không phép, có tổng đài 1022 điều phối các phản ánh cho các cơ quan xử lý.

Hệ thống Y tế dữ liệu chưa đầy đủ, bên cạnh đó hệ thống chưa đề cập đến chức năng quản lý vật tư y tế, xe cấp cứu, chưa tham mưu điều phối bệnh viện gần nhất, điều phối xe cấp cứu hỗ trợ, điều phối bổ sung hay chuyển hỗ trợ vật tư y tế, điều phối số lượng giường bệnh, bệnh nhân và điều phối bác sỹ khi xảy ra các trường hợp khẩn cấp.

Hệ thống giáo dục dữ liệu chưa đầy đủ, chưa phân tích được các trường hợp thừa thiếu giáo viên cục bộ để dự báo các yêu cầu tuyển dụng giáo viên.

Nhân sự trực, đảm bảo vận hành tại IOC cấp tỉnh do đơn vị cho thuê dịch vụ và các Sở, ban, ngành chịu trách nhiệm thực hiện, chia theo ca, 1 ca 8 tiếng và 1 ngày 2 ca.

Đã triển khai mô hình IOC cấp tỉnh và cấp huyện, tuy nhiên phần lớn các dịch vụ được điều phối từ IOC cấp tỉnh, IOC cấp huyện giao Văn phòng UBND huyện thực hiện vận hành.

**c) Tại tỉnh Tây Ninh**

Tỉnh Tây Ninh đưa vào vận hành sử dụng mô hình giám sát điều hành đô thị thông minh (IOC) cấp tỉnh tại Trung tâm giám sát, điều hành tập trung tỉnh Tây Ninh (giống Đắk Lắk) theo phương thức thuê dịch vụ CNTT với 09 phân hệ theo nhu cầu của tỉnh gồm: Hệ thống báo cáo KTXH theo Nghị Quyết, Hệ thống thông tin báo cáo kinh tế xã hội theo ngành, Hệ thống giám sát dịch vụ hành chính công, Hệ thống tra cứu thông tin quy hoạch, Hệ thống giám sát lĩnh vực Giáo dục, Hệ thống giám sát lĩnh vực Y tế, Hệ thống camera an ninh và giao thông, Hệ thống giám sát lĩnh vực môi trường, Hệ thống giám sát COVID 19. Có một số điểm nổi bật như:

- Hệ thống tra cứu thông tin quy hoạch đã có dữ liệu quy hoạch hạ tầng viễn thông toàn tỉnh và dữ liệu quy hoạch đất đai, giao thông, cấp thoát nước, điện tại một số huyện, thành phố.

- Hệ thống giám sát COVID 19 thực hiện cập nhật số lượng F0, bản đồ COVID đến từng ấp.

- Hệ thống camera an ninh và giao thông UBND tỉnh Tây Ninh đã ban hành quy chuẩn kỹ thuật về camera và yêu cầu các đơn vị sử dụng ngân sách nhà nước khi lắp camera phải tuân thủ theo quy chuẩn này để kết nối vào hệ thống camera an ninh của tỉnh. Giao Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp Công an tỉnh khảo sát vị trí lắp đặt Hệ thống giao thông để kết nối dữ liệu về IOC Tây Ninh, dịch vụ camera giao thông tiến hành phân tích AI và gửi các phiếu xử phạt về Công an tỉnh. Đã thực hiện quy trình giám sát và xử lý phạt nguội các trường hợp vi phạm tín hiệu đèn giao thông, vi phạm về tốc độ theo phương án xây dựng các biểu mẫu kèm hình ảnh vi phạm phạm để phía công an tỉnh in và gửi phiếu xử phạt đến cá nhân vi phạm.

- Tổng đài 1022 tiếp nhận thông tin phản ánh của người dân và điều phối đến các cơ quan xử lý.

- Việc thực hiện nhiệm vụ Giám sát điều hành các phân hệ do 08 viên chức phòng Giám sát điều hành thực hiện.

**d) Tại tỉnh Đồng Nai**

Tỉnh Đồng Nai triển khai mô hình IOC cấp tỉnh và OC cấp huyện giống với tỉnh Bình Phước. Tuy nhiên IOC cấp huyện đã được triển khai ở Biên Hòa và IOC Long Khánh, IOC cấp tỉnh mới hoàn thành việc lắp đặt hệ thống cơ sở hạ tầng kỹ thuật vẫn trong thời gian thí điểm chưa đi vào hoạt động chính thức. Thực hiện đầu tư xây dựng IOC trên địa bàn tỉnh theo các giai đoạn:

- Giai đoạn đầu (2021-2022) thực hiện xây dựng Trung tâm điều hành tỉnh Đồng Nai đảm bảo hạ tầng kỹ thuật tiên tiến, hiện đại và là nơi tập trung toàn bộ dữ liệu được chọn lọc từ các ngành, các nhà cung cấp dịch vụ CNTT lớn. Ưu tiên kết nối, liên thông dữ liệu thông qua Trục liên thông tỉnh Đồng Nai và Trục liên thông Quốc gia theo các quy định hiện hành của Chính phủ, Bộ Thông tin và Truyền thông.

- Giai đoạn tiếp theo (năm 2023 – 2025) tiến tới thực hiện ứng dụng các công nghệ thông minh (AI, Big Data, E-learning, Mobility) nhằm tối ưu hóa việc khai thcs sử dụng dữ liệu, đồng thời mở rộng tiện ích dịch vụ công phục vụ ngày càng hiệu quả hơn cho người dân, doanh nghiệp.

Tại IOC Biên Hòa cơ bản triển khai một số dịch vụ: Phản ánh hiện trường; Giám sát, điều hành giao thông; Giám sát thông tin trên môi trường mạng; Giám sát an toàn thông tin; Giám sát dịch vụ công. Có một số điểm nổi bật như:

- Tổng đài 1022 với số lượng tổng đài viên đông đảo (gần 40 tổng đài viên) và trợ lý ảo được chia làm 2 nhánh, 1 nhánh phục vụ hỗ trợ dịch vụ hành chính công, 1 nhánh để phục vụ dịch vụ phản ánh hiện trường và các vấn đề an sinh xã hội.

- Dịch vụ Giám sát, điều hành giao thông trang bị các camera tầm cao, các camera có tính năng AI tại các điểm nút giao thông quan trọng và chia sẻ đến người dân để người dân có thể quan sát, theo dõi các tuyến đường khi tham gia giao thông. Phương án triển khai hiện nay giống với Dak Lak IOC là thực hiện chia sẻ thông tin các camera đến người dân giúp giảm trình trạng ùn tắc trong giờ cao điểm.

Tuy nhiên theo đánh giá của Sở Thông tin và Truyền thông Đồng Nai các dịch vụ, ứng dụng chưa có dữ liệu hoặc dữ liệu thu thập được không đầy đủ và không theo thời gian thực nên chưa đáp ứng được công tác chỉ đạo điều hành và ra quyết định kịp thời.

Nhân sự trực, đảm bảo vận hành tại các Trung tâm giám sát, điều hành do đơn vị cho thuê dịch vụ chịu trách nhiệm và cử con người thực hiện, chia theo ca, 1 ca 8 tiếng và 1 ngày 2 ca.

**e) Tại tỉnh Bình Định**

Tỉnh Bình Định đưa vào vận hành sử dụng mô hình giám sát điều hành đô thị thông minh (IOC) cấp tỉnh tại Trung tâm giám sát, điều hành tập trung tỉnh Bình Định (giống Đắk Lắk) với sự phối hợp, hỗ trợ của công ty CP FPT vận hành 8 dịch vụ cơ bản, với các chức năng: Giám sát an toàn thông tin; Thông báo, cảnh báo, hỗ trợ xử lý về tình hình an ninh trật tự tại các khu vực trong đô thị; Giám sát thông tin trên môi trường mạng; Giám sát, điều hành giao thông; Giám sát tình hình cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân; Tổng hợp chỉ tiêu phát triển KT-XH của tỉnh, Giám sát tàu cá, Phản ánh hiện trường.

Tại IOC Bình Định, dịch vụ Giám sát tình hình cung cấp dịch vụ công phục vụ người dân tương ứng với chức năng tra cứu hồ sơ trên cổng dịch vụ công của Đắk Lắk, chưa có chức năng giám sát, điều hành. IOC Bình Định đã đầu tư 02 camera tầm cao để Thông báo, cảnh báo, hỗ trợ xử lý về tình hình an ninh trật tự tại các khu vực trong đô thị. Dịch vụ Giám sát, điều hành giao thông đã thực hiện gửi các cảnh báo vi phạm giao thông từ các camera giao thông về Công an tỉnh, tuy nhiên vẫn chưa có kết quả xử lý từ phía Công an tỉnh gửi về. Dịch vụ Phản ánh hiện trường số lượng phản ánh hiện còn rất ít (03 phản ánh đủ điều kiện xử lý). Dịch vụ Tổng hợp chỉ tiêu phát triển KT-XH của tỉnh vẫn đang thực hiện nhập dữ liệu thủ công theo Quý khi có số liệu chính thức tử Sở Kế hoạch và Đầu tư.

**III. TỒN TẠI, HẠN CHẾ, NGUYÊN NHÂN**

1. Tồn tại, hạn chế

*a) Đối với các nhiệm vụ của Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh*

- Việc vận hành DC và các hệ thống dùng chung như iDesk, eMail còn gặp một vài sự cố như tải chậm, lỗi ký số, lỗi chuyển định dạng word qua pdf.

- Việc triển khai các một số nhiệm vụ liên quan đến ngân sách còn chậm, chưa bảo đảm tiến độ đề ra.

- Công tác xây dựng đề án vị trí, việc làm, tuyển dụng, sắp xếp bộ máy chưa được triển khai thực hiện kịp thời.

*b) Đối với công tác phối hợp triển khai các dịch vụ đô thị thông minh*

- Các dịch vụ đô thị thông minh chưa được cán bộ và công chức, viên chức, người dân quan tâm nhiều, dẫn tới việc tương tác của người dân với IOC còn hạn chế.

- Số lượng camera được kết nối về trung tâm còn ít số với số lượng camera thực tế, đồng thời chưa tích hợp được các chức năng cảnh báo thông minh để phục vụ xã hội.

- Các dịch vụ mà người dân quan tâm như: Bản đồ quy hoạch sử dụng đất, giao thông thông minh, … chưa được triển khai.

- Ứng dụng Đắk Lắk trực tuyến và Đắk Lắk G cần bổ sung các chức năng về AI để thông minh hơn.

- Các huyện được triển khai thí điểm dịch vụ phản ánh hiện trường chưa thực sự quyết liệt, hiệu quả chưa cao.

2. Nguyên nhân

a) Nguyên nhân khách quan

- Nguồn nhân lực tại DakLak IOC còn thiếu, lực lượng mỏng nên việc triển khai các nhiệm vụ chưa đảm bảo nguồn lực. Nhiệm vụ vận hành Trung tâm Tích hợp dữ liệu đòi hỏi nhân sự có chuyên môn sâu và chuyên biệt về Quản trị hệ thống; Quản trị mạng; An toàn thông tin... Hiện tại mỗi nhân viên của Dak Lak IOC đều đang kiêm nhiệm tất cả các nhiệm vụ vận hành, khó phân bổ nhiệm vụ.

- Ngày 23/4/2021, UBND tỉnh ban hành văn bản số 3419/UBND-KGVX, triển khai Dịch vụ giám sát thông tin trên môi trường mạng và thí điểm Dịch vụ phản ánh hiện trường tại 05 đơn vị[[10]](#footnote-10), tuy nhiên trong thời gian triển khai thí điểm, tình hình dịch Covid 19 diễn biến phức tạp trên địa bàn toàn tỉnh, các huyện, thị xã, thành phố tập trung nguồn lực để kiểm soát, phòng chống dịch do đó sự chú ý dành cho việc triển khai dịch vụ Phản ánh hiện trường của các huyện, thị xã, thành phố chưa được quan tâm đầy đủ; ở Thành phố Buôn Ma Thuột nhiều phản ánh được người dân ở gửi lên trong thời gian giãn cách xã hội, nên các phường, xã chưa kịp thời xử lý; ở thị xã Buôn Hồ, huyện EaKar, huyện CưM’gar người dân thực hiện cách ly xã hội nên ít ra ngoài nên hạn chế số lượng phản ánh. Số lượng lĩnh vực phản ánh còn ít, nội dung các lĩnh vực chưa bám sát các nội dung quan tâm của người dân trong đời sống nên chưa thu hút sự quan tâm của người dân. Trong thời gian thí điểm, dịch vụ phản ánh hiện trường chỉ tiếp nhận 7 lĩnh vực thí điểm, do đó khi người dân gửi các phản ánh khác thì không tiếp nhận, xử lý được.

- Việc cập cập, chia sẽ Cơ sở dữ liệu (CSDL) của các ngành là khó khăn và còn nhiều bất cập, vì hệ thống chưa có CSDL đủ lớn nên chưa thể đưa ra được các dự đoán, dự báo tình hình…CSDL thu thập từ các ngành, các lĩnh vực cho Trung tâm IOC để đa số cập nhật từ file excel do đó không đầy đủ và không theo thời gian thực nên chưa đáp ứng được công tác chỉ đạo điều hành và ra quyết định kịp thời.

- Việc ứng dụng công nghệ AI cho các camera còn hạn chế do các camera do các đơn vị đã đầu tư có cấu hình khác nhau, nhiều camera có cấu hình thấp.

**d) Nguyên nhân chủ quan**

- Việc hỗ trợ người dùng cuối đối với các hệ thống phẩn mềm dùng chung còn gặp nhiều khó khăn do số lượng và quy mô các hệ thống phần mềm dùng chung ngày càng nhiều, kỹ năng về Công nghệ thông tin của người dùng cuối còn yếu.

- Các phần mềm quan trong như iDesk, iGate, eMail, hệ thống ESB vẫn còn nhiều lỗi phát sinh trong quá trình sử dụng, dẫn tới khó chịu cho người dùng.

- Công tác tham mưu của Trung tâm IOC chưa đáp ứng yêu cầu, chưa thể hiện được vài trò dẫn dắt trong việc triển khai thí điểm các dịch vụ đô thị thông minh. Nhân lực của DakLak IOC không có cán bộ chuyên môn sâu về An toàn thông tin nên việc xử lý các nội dung về an toàn thông tin còn hạn chế.

- Việc phối hợp triển khai thí điểm cho các huyện chỉ dừng ở mức khởi động, chưa triển khai quyết liệt. Các địa phương được triển khai thí điểm chưa thực sự chủ động trong việc phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông trong việc triển khai, do đó công tác triển khai thí điểm không mang lại hiệu quả.

- Dịch vụ Giám sát, điều hành Kinh tế và Xã hội giai đoạn trước tháng 6/2022 trở về trước còn nhập thủ công, tỉnh chưa triển khai chính thức hệ thống thông tin báo cáo do đó khó khăn trong việc thu thập dữ liệu theo thời gian thực phục vụ cho các tính năng dự báo, cảnh báo của dịch vụ Giám sát, điều hành Kinh tế và Xã hội (đây cũng là khó khăn chung của IOC các tỉnh Đồng Nai, Tây Ninh).

- Dịch vụ Giám sát an toàn thông tin mạng cần triển khai ở phạm vi tới toàn tỉnh.

- Ngành Công an có nhiều quy định đặc thù nên việc chia sẽ dữ liệu các camera còn rất hạn chế. Quy trình xử lý và các luật để cấu hình các tính năng AI của camera chưa được sự thống nhất của phía công an tỉnh, do đó không xử lý được các nội dung vi phạm do IOC gửi qua.

- Công tác truyền thông tới người dân, CBCCVC sử dụng các dịch vụ đô thị thông minh vẫn còn hạn chế.

- Các phòng ban chuyên môn của các huyện, thị xã, thành phố chưa tham gia vào quy trình xử lý, dẫn đến khó khăn trong việc xử lý phản ánh của người dân gửi khi vượt quá thẩm quyền của UBND cấp xã.

**IV. PHƯƠNG HƯỚNG TRIỂN KHAI CÁC NHIỆM VỤ TRỌNG TÂM NĂM 2023**

1. Đối với hoạt động của Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh

- Tiếp tục thực hiện các nhiệm vụ thường xuyên: Vận hành, giám sát, theo dõi, quản trị các thiết bị (thiết bị mạng, thiết bị bảo mật, thiết bị lưu trữ, máy chủ, thiết bị camera, thiết bị điện, máy lạnh…); hệ thống phần mềm, ứng dụng (hệ thống DNS, Ảo hóa, Hosting, Sao lưu dữ liệu, Quản lý và phân tích log tập trung, NMS, Phần mềm Thư điện tử công vụ tỉnh, Quản lý văn bản và điều hành, Trục liên thông văn bản Quốc gia, Trục liên thông văn bản tỉnh, SSO, Cơ sở dữ liệu dùng chung, SOC, API, Cổng thông tin điện tử tỉnh Đắk Lắk, BKAV Endpoint…) đặt tại Trung tâm Tích hợp dữ liệu tỉnh Đắk Lắk hoạt động 24/24 và hỗ trợ người dùng khắc phục xử lý lỗi trên phần mềm qua hotline và email…

- Tham gia phối hợp tích hợp các hệ thống mới, phần mềm mới tại Trung tâm Tích hợp dữ liệu, cung cấp môi trường hosting và đảm bảo An toàn thông tin cho các dịch vụ hoạt động xuyên suốt.

- Giám sát, xử lý các sự cố An toàn an ninh thông tin đối với các dịch vụ phần mềm, cũng như toàn hệ thống mạng tại Trung tâm tích hợp dữ liệu tỉnh Đắk Lắk.

- Hỗ trợ người dùng các hệ thống phần mềm Thư điện tử công vụ tỉnh, Quản lý văn bản và điều hành, Trục liên thông văn bản Quốc gia, Trục liên thông văn bản tỉnh, SSO, Cơ sở dữ liệu dùng chung, SOC, API, Cổng thông tin điện tử tỉnh Đắk Lắk, BKAV Endpoint…

- Phối hợp với các nhà cung cấp dịch vụ Internet (ISP) và Trung tâm Internet Việt Nam (VNNIC) – Bộ Thông tin và Truyền thông triển khai Giao thức định tuyến BGP (Border Gateway Protocol) tại Trung tâm Tích hợp dữ liệu nhằm khai thác hiệu quả số hiệu mạng (ASN), vùng địa chỉ IPv4, IPv6 độc lập do VNNIC cấp cho Sở Thông tin và Truyền thông, thực hiện chuyển đổi IPv6 tại Trung tâm Tích hợp dữ liệu.

- Thực hiện các nhiệm vụ mới do Trung tâm, Sở Thông tin và Truyền thông giao.

2. Đối với công tác triển khai các dịch vụ đô thị thông minh, an toàn thông tin

Đến ngày 30/12/2022, Sở Thông tin và Truyền thông đã hoàn thiện các thủ tục để thuê chính thức hệ thống các dịch vụ đô thị thông minh do Tập đoàn VNPT cung cấp và hệ thống SOC do Viettel cung cấp. Văn phòng UBND tỉnh đã có kế hoạch triển khai hệ thống thông tin báo cáo. Đồng thời DakLak IOC đã phối hợp với UBNTD Thành phố Buôn Ma Thuột mở rộng các lĩnh vực của hệ thống phản ánh hiện trường tới toàn bộ mọi lĩnh vực của đời sống xã hội, theo đó trong thời gian tới sẽ tổ chức thực hiện các công việc sau:

- Rà soát lại các quy chế, văn bản đã triển khai về các dịch vụ đô thị thông minh để điều chỉnh cho phù hợp.

- Tập trung triển khai có hiệu quả và từng bước phát triển bổ sung các hữu ích hơn nữa trong ứng dụng Đắk Lắk Trực tuyến, Đắk Lắk G để thuận tiện hơn cho người dùng.

- Triển khai đầy đủ và có hiệu quả các dịch vụ đô thị thông minh bao gồm cả các dịch vụ Giám sát hoạt động Giáo dục, Giám sát hoạt động Y tế, Giám sát Môi trường, SOC theo hợp đồng đã ký kết giữa Sở Thông tin và Truyền thông với VNPT, Viettel, đáp ứng được yêu cầu đưa ra được các dự báo cần thiết và phương án điều hành xử lý cho lãnh đạo khi có các số liệu bất thường. Đồng thời tiến tới kết nối với các số liệu từ các ngành khác theo thời gian thực.

- Tiếp tục phối hợp với Công an tỉnh và các sở, ngành, địa phương khác tích hợp thêm các camera đã được đầu tư; triển khai ít nhất 6 camera tầm cao có chức năng AI; cung cấp các chức năng cảnh báo thông minh của các camera đủ điều kiện để cho Công an, các sở, ngành đủ thông tin để xử lý các vi phạm….

- Đối với Dịch vụ Phản ánh hiện trường: Trên cơ sở đã mở rộng nội dung phản ánh tới đa dạng lĩnh vực, thường xuyên thực hiện kiểm tra, điều phối phản ánh, biên tập đăng tải kết quả lên cổng thông tin tương tác. Phối hợp UBND cấp huyện thực hiện đôn đốc, nhắc nhở, xử lý các phản ánh. Đề xuất, phối hợp với UBND thành phố Buôn Ma Thuột thành lập tổ công tác phản ánh hiện trường, tổ chức mỗi tháng ít nhất 2 đi thực tế trên địa bàn để kiểm tra, phản ánh.

- Triển khai Zalo IOC để tăng cường công tác truyền thông và là kênh giao tiếp bổ sung giữa người dân và Đắk Lắk IOC

**V. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

1. Đề nghị Sở Nội vụ sớm ban hành văn bản hướng dẫn đề án vị trí việc làm để đủ cơ sở cho DakLak IOC xây dựng và trình đề án vị trí việc làm để làm cơ sở tuyển dụng nhân sự đủ theo chỉ tiêu đã được phân bổ. Đồng thời kiến nghị Sở Nội vụ có hướng dẫn về phương án tuyển dụng đối với 5 vị trí viên chức nhưng sử dụng nguồn thu sự nghiệp của Trung tâm trả lương, vấn đề này sẽ gây khó khăn cho DakLak IOC trong công tác tuyển dụng do nguồn thu sự nghiệp của DakLak IOC không đảm bảo do DakLak IOC chủ yếu là thực hiện các nhiệm vụ vận hành phụ vụ chính trị.

2. Về các dịch vụ đô thị thông minh, SOC: Đề nghị các đơn vị triển khai VNPT, Viettel ngoài việc triển khai đầy đủ các nội dung theo hợp đồng đã ký kết, đề nghị tiếp tục nghiên cứu, mở rộng các chức năng mới, không theo lối mòn để các dịch vụ thực sự “thông minh” và an toàn, đáp ứng yêu cầu của lãnh đạo về đô thị thông minh và chuyển đổi số.

3. Đối với dịch vụ phản ánh hiện trường: Đề nghị UBND thành phố Buôn Ma Thuột phối hợp chặt chẽ với DakLak IOC để triển khai quyết liệt, có hiệu quả hơn nữa theo tinh thần các cuộc họp, thảo luận, trao đổi giữa hai bên.

Đề nghị các địa phương triển khai thí điểm chuyển sang triển khai chính thức hệ thống phản ánh hiện trường tại địa phương trên cơ sở hệ thống của tỉnh, không xây dựng, triển khai các ứng dụng riêng lẻ, triển khai kết nối các hệ thống camera các huyện đã đầu tư về DakLak IOC để phối hợp, theo dõi.

4. Đối với ngành Công an, đề nghị Công an tỉnh phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông để nghiên cứu các giải pháp để tiếp nhận các phản ánh liên quan đến trật tự đô thị, giao thông để xử lý theo quy định.

5. Đề nghị các sở, ngành như Giáo dục,Tài nguyên và Môi trường, Y tế, Công an tỉnh chia sẽ dữ liệu để kết nối thời gian thực trong thời gian tới. Đồng thời đề nghị các Sở, ngành cùng tham gia giải quyết các vấn đề liên quan đến Sở, ngành. Riêng đối với Sở Tài nguyên và Môi trường, đề nghị phối hợp với DakLak IOC để triển khai tích hợp chức năng tra cứu bản đồ quy hoạch của tỉnh lên App Đắk Lắk trực tuyến, Đắk Lắk G.

6. Đề xuất UBND tỉnh cho triển khai thêm dịch vụ giám sát thông tin mạng xã hội và đề xuất tổ chức Lễ ra mắt các dịch vụ đô thị thông minh tỉnh Đắk Lắk trong Quý I/2023.

7. Về trụ sở hoạt động, hiện nay Trung tâm IOC được bố trí tại tầng 2 và 3 trụ sở 28B Y Bil Alêo, tuy nhiên công việc trang trí hình ảnh để truyền thông tại trụ sở khó bố trí, hành lang khuôn viên tại cổng ra vào hẹp, nên khi tổ chức các lớp đào tạo, hội nghị, thì khó khăn trong việc sắp xếp phương tiện đi lại. Đồng thời Trung tâm tích hợp dữ liệu (TT THDL) đang đặt tại trụ sở Sở Thông tin và Truyền thông, địa chỉ 08 Lý Thái Tổ, dẫn tới việc kết nối giữa hạ tầng CNTT đã triển khai với các dịch vụ IOC sẽ có nhiều hạn chế và phải phân bổ nhân lực để thực hiện nhiệm vụ vận hành hạ tầng TT THDL. Trên cơ sở đó đề xuất UBND tỉnh bố trí toàn bộ trụ sở tại địa điểm 28 Y Bih Alêo, để trung tâm tập trung nhân sự hoạt động và định hướng đưa TT THDL về đặt tại 28 Y Bih Alêo để thuận tiện trong việc kết nối.

Trên đây là báo cáo Tổng kết công tác thực hiện nhiệm vụ năm 2022 và triển khai các nhiệm vụ trọng tâm năm 2023 của DakLak IOC và Sơ kết công tác phối hợp triển khai các dịch vụ đô thị thông minh, DakLak IOC báo cáo các cơ quan, đơn vị theo quy định.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***- UBND tỉnh (để b/c)- Đ/c Nguyễn Tuấn Hà – PCT TT UBND tỉnh;- Văn phòng UBND tỉnh;- Các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thị xã, tp;- Lãnh đạo Sở TT&TT (b/c);- Phòng VH&TT các huyện, tx, tp;- Văn phòng Sở, Phòng CNTT (b/c, p/h);- Ban GĐ Trung tâm;- Các phòng thuộc Trung tâm;- Lưu: VT. | **GIÁM ĐỐC****Trần Xuân Tiệp** |

1. Máy chủ Cổng TTĐT Đắk Lắk, máy chủ Quản lý văn bản, máy chủ Cổng Xúc tiến đầu tư, thương mại, du lịch, máy chủ giám sát mạng NSM [↑](#footnote-ref-1)
2. 05 máy tại VP UBND tỉnh, 05 máy tại UBND Thành phố, 02 máy tại Trung tâm IOC, 03 máy tại Sở TT&TT và 05 máy tại UBND thị xã Buôn Hồ. [↑](#footnote-ref-2)
3. Tổng sản phẩm xã hội GRDP - theo giá so sánh 2010; GRDP đầu người - theo giá hiện hành; Tổng vốn đầu tư xã hội; Số dự án thu hút đầu tư; Tổng kim ngạch xuất, nhập khẩu; Tổng mức bán lẻ hàng hóa và doanh thu dịch vụ tiêu dùng trên địa bàn; Thu chi ngân sách; Phát triển hạ tầng; Phát triển doanh nghiệp; Các chỉ tiêu du lịch; Giáo dục, việc làm; Y tế; Xã hội; Môi trường; Các chỉ tiêu ANQP và trật tự an toàn; Các chỉ số về cải cách hành chính [↑](#footnote-ref-3)
4. Hà Giang, Cao Bằng, Thái Nguyên, Thái Bình, Nam Định, Thanh Hóa, Hà Tĩnh, Đà Nẵng, Bình Định, Kon Tum, Gia Lai, Đắk Lắk, Bình Phước, Hậu Giang, Bến Tre, Sóc Trăng, Đồng Nai, Vĩnh Long. [↑](#footnote-ref-4)
5. Bình Phước, Gia Lai, Thái Nguyên, Thái Bình, Hậu Giang, Hà Giang, Đà Nẵng, Thanh Hóa, Đắk Lắk, Bình Định. [↑](#footnote-ref-5)
6. Bình Phước, Thái Nguyên, Thái Bình, Vĩnh Long, Đồng Nai, Đà Nẵng, Thanh Hóa, Đắk Lắk, Bình Định. [↑](#footnote-ref-6)
7. Bình Phước, Thái Nguyên, Thái Bình, Đồng Nai, Đà Nẵng, Thanh Hóa, Đắk Lắk, Bình Định. [↑](#footnote-ref-7)
8. Bình Phước, Hậu Giang, Đà Nẵng, Thanh Hóa, Đắk Lắk, Sóc Trăng, Bình Định. [↑](#footnote-ref-8)
9. Gia Lai, Hà Giang, Kon Tum, Vĩnh Long, Thái Bình, Đồng Nai, Nam Định, Cao Bằng, Bến Tre, Hà Tĩnh, Thái Nguyên. [↑](#footnote-ref-9)
10. VNPT Đắk Lắk triển khai tại Thành phố Buôn Ma Thuột và huyện CưM’gar, Viettel Đắk Lắk triển khai tại thị xã Buôn Hồ, huyện EaKar, huyện Krông Năng [↑](#footnote-ref-10)