ỦY BAN NHÂN TỈNH ĐẮK LẮK

**SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG**

****

**BÁO CÁO**

**Công tác triển khai các dịch vụ giám sát, điều hành đô thị thông minh và giám sát an toàn thông tin trên địa bản tỉnh Đắk Lắk**

***(Dự thảo)***

*Đắk Lắk, tháng 3 năm 2023*

***Đắk Lắk, tháng 01 năm 2022***

|  |  |
| --- | --- |
| UBND TỈNH ĐẮK LẮK  **SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG**  Số: /BC-STTTT  DỰ THẢO | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**  *Đắk Lắk, ngày tháng 3 năm 2023* |

**BÁO CÁO**

**Công tác triển khai các dịch vụ giám sát, điều hành đô thị thông minh và giám sát an toàn thông tin trên địa bản tỉnh Đắk Lắk**

Thực hiện Quyết định số 1218 /QĐ-UBND ngày 21/5/2021, của UBND tỉnh Đắk Lắk về việc Ban hành Quy chế phối hợp quản lý, khai thác, vận hành và sử dụng các dịch vụ Giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh Đắk Lắk; Công văn số 1475/STTTT-CNTT ngày 31/8/2021 của Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Đắk Lắk về Thông cáo báo chí Hoạt động chính thức các dịch vụ đô thị thông minh tỉnh Đắk Lắk; Thực hiện chỉ đạo của UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông báo cáo Công tác triển khai các dịch vụ giám sát, điều hành đô thị thông minh và giám sát an toàn thông tin trên địa bản tỉnh Đắk Lắk với các nội dung như sau:

**I. QUÁ TRÌNH HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN**

Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh (gọi tắt là Dak Lak 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.

Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh 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.

Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh có nhiệm vụ: 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 được giao 17 chỉ tiêu viên chức, từ tháng 12/2022 có 12 viên chức đang làm việc, trong đó có 01 viên chức giữ chức vụ lãnh đạo quản lý (Giám đốc Trung tâm).

**II. KẾT QUẢ THỰC HIỆN NHIỆM VỤ GIÁM SÁT, ĐIỀU HÀNH CÁC DỊCH VỤ ĐÔ THỊ THÔNG MINH VÀ GIÁM SÁT AN TOÀN THÔNG TIN TRÊN ĐỊA BẢN TỈNH ĐẮK LẮK**

**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*. Sau hơn 2 năm thành lập và đi vào hoạt động, đến nay, Đắk Lắk IOC đã hoàn thiện và đưa vào vận hànhphần mềm lõi cho trung tâm IOC, hệ thống phần mềm Tổng đài 1022 và 10 dịch vụ: *Giám sát an toàn thông tin mạng (SOC); Giám sát, điều hành chỉ tiêu Kinh tế xã hội; Giám sát, điều hành lĩnh vực Dịch vụ công; Giám sát hiệu quả hoạt động chính quyền; Giám sát, điều hành Lĩnh vực vụ y tế; Giám sát, điều hành Lĩnh vực giáo dục; Giám sát, điều hành Lĩnh vực du lịch; Giám sát, điều hành lĩnh vực Phản ánh hiện trường; Giám sát an ninh trật tự và An toàn giao thông và Giám sát, điều hành lĩnh vực Tài nguyên môi trường.*

**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 điều hành Dịch vụ công**

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 Giám sát, điều hành lĩnh vực 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 và các huyện, thị xã. 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. Tháng 8 năm 2022, Dak Lak IOC và UBND thành phố Buôn Ma Thuột đã tổ chức họp đánh giá kết quả triển khai các dịch vụ đô thị trên địa bàn thành phố Buôn Ma Thuột. Tháng 11 năm 2022, đã điều chỉnh và ban hành Quy trình Phối hợp xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua dịch vụ phản ánh hiện trường giữa Sở Thông tin và Truyền thông và UBND thành phố buôn Ma Thuột. *Từ tháng 01 năm 2023 đã triển khai tập huấn sử dụng dịch vụ Phản ánh hiện trường đến 15/15 huyện thị xã, thành phố.*

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 chỉ tiêu 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 bộTheo 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. Từ ngày 26/7/2021, 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 an ninh trật tự và an toàn giao thông.**

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 thông tin mạng (SOC)**

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.

**g) Các dịch vụ Giám sát điều hành lĩnh vực Y tế, Giám sát điều hành lĩnh vực Giáo dục, Giám sát điều hành lĩnh vực Du lịch, Giám sát, điều hành lĩnh vực Tài nguyên và môi trường.**

Giúp các cơ quan chuyên môn giám sát, điều hành các chỉ tiêu của chuyên ngành, đồng thời cung cấp các thông tin về các dịch vụ đến người dân trên địa bàn tỉnh.

**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. Đến ngày 20/3/2023, ứng dụng Đắk Lắk trực tuyến có 4582 tài khoản đăng ký với 15994 lượt tải và cài đặt, ứng dụng Đắk Lắk G có 1005 lượt tải và cài đặt; cổng thông tin tuongtaccondan.daklak.gov.vn dùng để công khai kết quả xử lý các phản ánh, kiến nghị của người dân trên địa bàn thành tỉnh lên hệ thống phản ánh hiện trường có 22372 lượt truy cập.

Từ đầu năm 2022 đến ngày 20/3/2023, dịch vụ Giám sát Dịch vụ công trực tuyến đã thực hiện gửi 2551 phiếu cảnh báo hồ sơ trễ hạn (2550/2551 phiếu đã được kiểm tra giải quyết) đến Sở, ban, ngành và UBND cấp huyện. Trong đó 55066/55807 hồ sơ quá hạn đã được xử lý, 5762/5784 hồ sơ nộp online quá hạn đã được tiếp nhận (Chi tiết tại Phụ lục 01). 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.

Dịch vụ Phản ánh hiện trường 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. Đến ngày 20/3/2023, Dak Lak IOC đã tiếp nhận 344 phản ánh của người dân gửi tới hệ thống, tập trung chủ yếu tại thành phố Buôn Ma Thuột với 323 phản ánh, đã xử lý 301, đang xử lý 22 phản ánh.

Cục thống kê và Sở Kế hoạch và Đầu tư đã cung cấp số liệu 16 nhóm chỉ tiêu giám sát[[1]](#footnote-1) từ năm 2010 đến tháng 01/2023 để Dak Lak IOC cập nhật lên hệ thống; 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.

Đã hoàn thành cấu hình các tính năng AI cho 15 camera giao thông và 15 camera an ninh trật tự. Phối hợp các đơn vị triển khai tiến hành khảo sát vị trí lắp đặt camera, dự kiến lắp đặt 02 camera tầm cao và 02 camera giám sát, cảnh báo lỗi vi phạm tín hiệu đèn giao thông trong tháng 3/2023.

Hệ thống SOC đã được cài đặt và giám sát cho toàn bộ hệ thống của Trung tâm tích hợp dữ liệu của tỉnh bao gồm 93 máy chủ. Đã cài đặt 1882 phần mềm mã độc giám sát tập trung theo quy định. Hệ thống SOC đã phát hiện, xử lý khoảng 1.533 cảnh báo, trong đó: 145 cảnh báo liên quan mã độc, 1130 cảnh báo liên quan đến lỗ hổng trên các dứng dụng, 5 cảnh báo có hành vi khai thác lỗ hổng, 253 cảnh báo liên quan đến máy chủ có các hành vi bất thường. Do được phát hiện và xử lý kịp thời các cảnh báo nên hệ thống công nghệ thông tin chưa xảy ra các sự cố mất an toàn thông tin. Hệ thống giám sát an toàn thông tin các Trang thông tin đã ghi nhận nhiều lượt tấn công khai thác lỗ hổng Web, 24.560 các cuộc tấn công DDos Layer 7[[2]](#footnote-2); 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.

Hệ thống tổng đài 0262.1022 bước đầu triển khai để làm đầu số cung cấp thông tin về phản ánh hiện trường và an toàn thông tin trên bàn tỉnh, hướng tới mở rộng tới các dịch vụ khác.

Đã triển khai các Dashboard giám sát. Thực hiện đồng bộ dữ liệu điều hành y tế đến tháng 2 năm 2023 từ cổng dữ liệu bộ y tế; đồng bộ dữ liệu từ Hệ thống VNEDU đến học kỳ 2 năm học 2022-2023; kết nối đồng bộ dữ liệu từ hệ thống Lưu trú – Du lịch thông minh tỉnh Đắk Lắk đến tháng 2 năm 2023. Trong thời gian tới, Sở Thông tin và Truyền thông sẽ khảo sát các hệ thống công nghệ thông tin các đơn vị đang sử dụng để xây dựng phương án kết nối bổ sung, làm giàu thêm nguồn dữ liệu phục vụ cho triển khai các tính năng thông minh trong thời gian tới.

**3. PHƯƠNG HƯỚNG TRIỂN KHAI TRONG THỜI GIAN TỚI**

**a) Với các dịch vụ đô thị thông minh và an toàn thông tin**

Thực hiện Threat hunting (rà soát, săn tìm nguy cơ) cho toàn bộ máy chủ trong phạm vi giám sát của Sở TTTT Đắk Lắk. Cấu hình ghi log command line trên các máy chủ Linux. Cấu hình bổ sung thêm thông tin x-forwarded-for cho access log của nginx.

Phối hợp cùng sở Kế hoạch đầu tư thực hiện cập nhật kỳ cáo cáo tháng 2-3 năm 2023 lên hệ thống Lris. Cập nhật modul cảnh báo thu chi ngân sách lên app Dak Lak G.

Giám sát, điều hành tình hình tiếp nhận, xử lý hồ sơ dịch vụ công trên địa bàn toàn tỉnh. Xây dựng modul gửi cảnh báo số hồ sơ trễ hạn hằng tuần đến các đơn vị để chuyển lên app Đắk Lắk G.

Làm việc với các Sở, ban ngành liên quan để xây dựng bộ chỉ tiêu giám sát, điều hành phù hợp với yêu cầu của lãnh đạo UBND tỉnh và các đơn vị. Chỉnh sửa các chức năng của ứng dụng Đắk Lắk trực tuyến theo góp ý của các đơn vị trong quá trình triển khai, tập huấn, như: Bổ sung liên kết tới các hệ thống quản lý giáo dục trên địa bàn tỉnh (vnEdu, Smas), Bổ sung chức năng tra cứu mã số thuế, Cung cấp thông tin điện nước…

Thực hiện lắp đặt camera tầm cao theo các vị trí đã thống nhất trong Biên bản khảo sát.

Xây dựng phương án chuyển tiếp cuộc gọi đến tổng đài 1022 về các số cá nhân trực ngoài giờ hành chính.

Triển khai hệ thống công khai thông tin quy hoạch phục vụ nhu cầu tra cứu của người dân, giảm tải các thủ tục hành chính liên quan đến tra cứu quy hoạch.

Hoàn thành tập huấn và phối hợp triển khai chính thức hệ thống phản ánh hiện trường đến toàn bộ các huyện trên địa bàn toàn tỉnh trong tháng 4/2023.

Tiếp tục nghiên cứu, phát triển, mở rộng các chức năng để hình thành nên hệ thống dịch vụ đô thị thông minh đáp ứng nhu cầu hiện tại và tương lai như: Chức năng trợ lý ảo ứng dụng AI trên app Dak Lak trực tuyến và Dak Lak G để hỗ trợ công dân, CBCCVC sử hiệu quả hơn các dịch vụ.

Mở rộng các dịch vụ giám sát ATTT mạng cho tất cả các cơ quan, đơn vị từ cấp tỉnh đến cấp xã.

**b) Đề xuất, kiến nghị**

Xác định việc triển khai các dịch vụ đô thị thông minh, an toàn thông tin là vấn đề lâu dài, do đó đề nghị các đơn vị, địa phương triển khai quyết liệt để nâng cao hiệu quả tại đơn vị, địa phương mình.

Thống nhất các nền tảng đô thị thông minh tại Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thônh minh là nền tàng duy nhất của tỉnh. Ưng dụng “Đắk Lắk trực tuyến” là nền tảng công dân số của tỉnh, ứng dụng “Đắk Lắk G” là nền tảng công chức số của tỉnh, các đơn vị, địa phương không xây dựng, triển khai các ứng dụng riêng lẻ, mà tận dụng nền tảng chung của tỉnh để phát triển cho đơn vị, địa phương mình. Đồng thời đề nghị các đơn vị, địa phương cùng tham gia giải quyết các vấn đề liên quan đến Sở, ngành mình phụ trách. Quan tâm phối hợp, cung cấp, kết nối dữ liệu với Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh qua đó hình thành nền tảng dữ liệu số cho toàn tỉnh.

Trên đây là báo cáo phục vụ lễ ra mắt các dịch vụ đô thị thông minh và an toàn thông tin, Sở Thông tin và Truyền thông báo cáo các cơ quan, đơn vị./.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:*** | **GIÁM ĐỐC**  **Trương Hoài Anh** |
| - UBND tỉnh (b/c);  - Các Sở, ban, ngành;  - UBND các huyện, thị xã, thành phố;  - GĐ, Các PGĐ Sở;  - Các phòng, đơn vị thuộc Sở;  - Lưu VT, DakLak IOC. |

**PHỤ LỤC 01**

**Thống kê tình hình tiếp nhận và xử lý hồ sơ trên Cổng dịch vụ công trực tuyến (Kỳ báo cáo từ ngày 01/01/2022 đến 20/3/2023)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Cơ quan** | **Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận trong kỳ** | | | **Số hồ sơ đã giải quyết trong tháng** | | | | **Số hồ sơ còn tồn chưa giải quyết** | | | **Online quá 8h chưa tiếp nhận** |
| **Tổng số** | **Trong đó** | | **Tổng số** | **Trong đó** | | | **Tổng số** | **Trong đó** | |
| **Số hồ sơ chưa giải quyết của tháng trước chuyển qua** | **Tổng số hồ sơ tiếp nhận mới trong tháng** | **Giải quyết trước hạn** | **Giải quyết đúng hạn** | **Giải quyết quá hạn** |  | **Số hồ sơ trong thời hạn giải quyết** | **Số hồ sơ quá hạn giải quyết** |
| 1 | Ban Quản lý các Khu công nghiệp tỉnh | 38 | 0 | 38 | 35 | 31 | 4 | 0 | 3 | 3 | 0 | 0 |
| 2 | Sở Công Thương | 28174 | 103 | 28071 | 28051 | 27894 | 157 | 0 | 123 | 123 | 0 | 0 |
| 3 | Sở Giao thông Vận tải | 34550 | 1159 | 33391 | 34170 | 33159 | 1011 | 0 | 380 | 380 | 0 | 0 |
| 4 | Sở Giáo dục và Đào tạo | 1912 | 20 | 1892 | 1897 | 1410 | 487 | 0 | 15 | 15 | 0 | 0 |
| 5 | Sở Khoa học và Công nghệ | 188 | 6 | 182 | 186 | 179 | 6 | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| 6 | Sở Kế hoạch và Đầu tư | 2577 | 138 | 2439 | 2503 | 1392 | 1026 | 85 | 74 | 71 | 3 | 0 |
| 7 | Sở Lao động, Thương binh và Xã hội | 696 | 5 | 691 | 684 | 641 | 41 | 2 | 12 | 12 | 0 | 0 |
| 8 | Sở Ngoại vụ | 3 | 0 | 3 | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 9 | Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn | 7819 | 59 | 7760 | 7767 | 7414 | 352 | 1 | 52 | 52 | 0 | 0 |
| 10 | Sở Nội vụ | 761 | 17 | 744 | 713 | 706 | 6 | 1 | 48 | 48 | 0 | 0 |
| 11 | Sở Thông tin và Truyền thông | 93 | 1 | 92 | 93 | 93 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12 | Sở Tài chính | 950 | 0 | 950 | 948 | 890 | 58 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| 13 | Sở Tài nguyên và Môi trường | 413335 | 15036 | 398299 | 396557 | 265097 | 80413 | 51047 | 17044 | 14017 | 605 | 0 |
| 14 | Sở Tư pháp | 18023 | 324 | 17699 | 16269 | 15999 | 182 | 88 | 1752 | 1741 | 11 | 0 |
| 15 | Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch | 650 | 2 | 648 | 642 | 637 | 5 | 0 | 8 | 8 | 0 | 0 |
| 16 | Sở Xây dựng | 2995 | 29 | 2966 | 2930 | 2879 | 51 | 0 | 65 | 65 | 0 | 0 |
| 17 | Sở Y tế | 4851 | 318 | 4533 | 4517 | 4264 | 252 | 1 | 334 | 334 | 0 | 0 |
| 18 | UBND huyện Buôn Đôn | 59722 | 88 | 59634 | 59679 | 59229 | 407 | 43 | 43 | 41 | 2 | 0 |
| 19 | UBND huyện Cư Kuin | 43441 | 214 | 43227 | 43310 | 40492 | 1943 | 875 | 131 | 125 | 6 | 0 |
| 20 | UBND huyện Cư Mgar | 89785 | 172 | 89613 | 89518 | 87468 | 1520 | 530 | 267 | 264 | 3 | 0 |
| 21 | UBND huyện Ea Hleo | 36917 | 64 | 36853 | 36816 | 36383 | 361 | 72 | 101 | 79 | 22 | 0 |
| 22 | UBND huyện Ea Kar | 41731 | 72 | 41659 | 41635 | 40829 | 525 | 281 | 96 | 96 | 0 | 0 |
| 23 | UBND huyện Ea Súp | 66455 | 23 | 66432 | 66337 | 65990 | 211 | 136 | 118 | 92 | 26 | 0 |
| 24 | UBND huyện Krông Ana | 46374 | 63 | 46311 | 46246 | 45800 | 417 | 29 | 128 | 128 | 0 | 0 |
| 25 | UBND huyện Krông Buk | 31268 | 121 | 31147 | 31149 | 30617 | 483 | 49 | 119 | 119 | 0 | 0 |
| 26 | UBND huyện Krông Bông | 80465 | 191 | 80274 | 80274 | 79480 | 665 | 129 | 191 | 187 | 4 | 0 |
| 27 | UBND huyện Krông Năng | 70107 | 20 | 70087 | 70043 | 66958 | 3085 | 0 | 64 | 64 | 0 | 0 |
| 28 | UBND huyện Krông Pắc | 119337 | 112 | 119225 | 119290 | 118960 | 330 | 0 | 47 | 47 | 0 | 0 |
| 29 | UBND huyện Lắk | 16764 | 12 | 16752 | 16706 | 16499 | 131 | 76 | 58 | 58 | 0 | 2 |
| 30 | UBND huyện M Đrăk | 20635 | 40 | 20595 | 20376 | 19329 | 792 | 255 | 259 | 249 | 10 | 2 |
| 31 | UBND Thành phố Buôn Ma Thuột | 184677 | 432 | 184245 | 184120 | 178265 | 4556 | 1299 | 556 | 507 | 49 | 8 |
| 32 | UBND Thị xã Buôn Hồ | 32523 | 89 | 32434 | 32407 | 31902 | 440 | 65 | 116 | 116 | 0 | 0 |
| **Tổng toàn tỉnh** | | **1457816** | **18930** | **1438886** | **1435870** | **1280887** | **99917** | **55066** | **22209** | **19046** | **741** | **12** |

**PHỤ LỤC SỐ 02  
Thống kê tình hình tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân**

**trên hệ thống Phản ánh hiện trường tại thành phố Buôn Ma Thuột***(Từ ngày 15/5/2021 đến 20/3/2023 )*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Tên đơn vị** | **Tiếp nhận** | **Đã chuyển** | **Đã xử lý** | **Quá hạn chưa xử lý** | **Còn hạn chưa xử lý** | **Không đủ điều kiện** | **Không hài lòng** |
|  | **Tp Buôn Ma Thuột** | **323** | **60** | **241** | **22** | **0** | **14** | **20** |
| 1 | Ban QL dự án đầu tư xây dựng | 69 | 17 | 46 | 6 | 0 | 1 | 1 |
| 2 | Đội QL trật tự cảnh quan đô thị | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Phòng Quản lý đô thị | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 4 | UBND Phường Ea Tam | 21 | 0 | 20 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| 5 | UBND Phường Khánh Xuân | 9 | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 6 | UBND Phường Tân An | 15 | 0 | 13 | 2 | 0 | 1 | 1 |
| 7 | UBND Phường Tân Hòa | 4 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | UBND Phường Tân Lập | 19 | 4 | 10 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| 9 | UBND Phường Tân Lợi | 55 | 5 | 50 | 0 | 0 | 1 | 6 |
| 10 | UBND Phường Tân Thành | 19 | 2 | 17 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| 11 | UBND Phường Tân Tiến | 17 | 7 | 8 | 2 | 0 | 1 | 1 |
| 12 | UBND Phường Thành Công | 13 | 3 | 10 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 13 | UBND Phường Thành Nhất | 13 | 2 | 11 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| 14 | UBND Phường Thắng Lợi | 20 | 3 | 17 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 15 | UBND Phường Thống Nhất | 5 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 16 | UBND Phường Tự An | 15 | 2 | 13 | 0 | 0 | 2 | 3 |
| 17 | UBND Xã Cư ÊBur | 14 | 1 | 11 | 2 | 0 | 1 | 2 |
| 18 | UBND Xã Ea Kao | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 19 | UBND Xã Ea Tu | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 20 | UBND Xã Hòa Khánh | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 21 | UBND Xã Hòa Phú | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 22 | UBND Xã Hòa Thắng | 4 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 23 | UBND Xã Hòa Thuận | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 24 | UBND Xã Hòa Xuân | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

1. 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-1)
2. 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. [↑](#footnote-ref-2)