BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM KỸ THUẬT
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

LUẬN VĂN THẠC SĨ
NGUYỄN HOÀNG SƠN TÙNG

ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀO CÔNG TÁC QUẢN LÝ CỦA CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG TẠI THÀNH PHỐ CHÂU ĐỐC

NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ - 8310110

Tp. Hồ Chí Minh, tháng 9/2019

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM KỸ THUẬT
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

LUẬN VĂN THẠC SĨ
NGUYỄN HOÀNG SƠN TÙNG

ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀO CÔNG TÁC QUẢN LÝ CỦA CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG TẠI THÀNH PHỐ CHÂU ĐỐC

NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ - 8310110

Người hướng dẫn khoa học:
TS. NGUYỄN PHAN ANH HUY

Tp. Hồ Chí Minh, tháng 9/2019

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM KỸ THUẬT
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Số: 486/QĐ-ĐHSPKT

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 28 tháng 02 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

Về việc giao đề tài luận văn tốt nghiệp và người hướng dẫn năm 2019

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM KỸ THUẬT TP. HỒ CHÍ MINH

Căn cứ Quyết định số 426/TTg ngày 27 tháng 10 năm 1976 của Thủ tướng Chính phủ về một số vấn đề cấp bách trong mạng lưới các trường đại học và Quyết định số 118/2000/QĐ-TTg ngày 10 tháng 10 năm 2000 của Thủ tướng Chính phủ về việc tổ chức lại Đại học Quốc gia Thành Phố Hồ Chí Minh, tách Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Thành phố Hồ Chí Minh trực thuộc Bộ Giáo dục và Đào tạo;

Căn cứ Quyết định số 70/2014/QĐ-TTg ngày 10 tháng 12 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Điều lệ trường Đại học;

Căn cứ Quyết định số 937/QĐ-TTg ngày 30 tháng 6 năm 2017 về việc phê duyệt đề án thí điểm đổi mới cơ chế hoạt động của Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Tp. Hồ Chí Minh;

Căn cứ Thông tư số 15/2014/TT-BGDĐT ngày 15/5/2014 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc Ban hành Qui chế đào tạo trình độ thạc sĩ;

Căn cứ vào Biên bản bảo vệ Chuyên đề của ngành Quản lý kinh tế vào ngày 16/02/2019;

Xét nhu cầu công tác và khả năng cán bộ;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Đào tạo,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Giao đề tài Luận văn tốt nghiệp thạc sĩ và người hướng dẫn Cao học năm 2019 cho:

Học viên : ***Nguyễn Hoàng Sơn Tùng*** MSHV: **1881439**

Ngành : ***Quản lý kinh tế***

Tên đề tài : ***Ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác quản lý của chính quyền địa phương tại thành phố Châu Đốc***

Người hướng dẫn : ***TS. Nguyễn Phan Anh Huy***

Thời gian thực hiện: ***Từ ngày 28/02/2019 đến ngày 28/8/2019***

Điều 2. Giao cho Phòng Đào tạo quản lý, thực hiện theo đúng Qui chế đào tạo trình độ thạc sĩ của Bộ Giáo dục & Đào tạo ban hành.

Điều 3. Trưởng các đơn vị, phòng Đào tạo, các Khoa quản ngành cao học và các Ông (Bà) có tên tại Điều 1 chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký./.

Nơi nhận :
- BGH (để biết);
- Như điều 3;
- Lưu: VT, SĐH (3b).

KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG

TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM KỸ THUẬT TP. HỒ CHÍ MINH

PGS.TS. Lê Hiếu Giang

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM KỸ THUẬT
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BIÊN BẢN CHẤM LUẬN VĂN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ_NĂM 2019

NGÀNH: Quản lý kinh tế_KHÓA 2018-2020

Hội đồng chấm LVTN theo QĐ số: 2168/*QĐ-ĐHSPKT-SĐH, ngày 09/10/2019*

Có mặt : ....5........ Vắng mặt: ....

Chủ tịch Hội đồng : *TS. Trần Đăng Thịnh*

Thư ký Hội đồng : *TS. Trần Đình Lý*

Học viên bảo vệ LVTN : ***Nguyễn Hoàng Sơn Tùng*** *MSHV:* ***1881439***

Giảng viên hướng dẫn : *TS. Nguyễn Phan Anh Huy*

Giảng viên phản biện : *TS. Phạm Xuân Thu*

TS. Nguyễn Quốc Khánh

Tên đề tài LVTN : ***ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀO CÔNG TÁC QUẢN LÝ CỦA CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG TẠI THÀNH PHỐ CHÂU ĐỐC***

I. KẾT QUẢ BẢO VỆ:

TT	Thành viên hội đồng	Kết quả bảo vệ	Ghi chú
1	TS. Trần Đăng Thịnh	6,0	
2	TS. Trần Đình Lý	5,8	
3	TS. Phạm Xuân Thu	5,8	
4	TS. Nguyễn Quốc Khánh	5,5	
5	PGS.TS. Trần Trung Tín	5,5	
Tổng điểm		28,5	
Điểm trung bình		5,8	

II. KẾT LUẬN:

(Thư ký hội đồng ghi rõ các ý kiến của thành viên hội đồng về việc chỉnh sửa, bổ sung những nội dung gì trong LVTN)

- chỉnh sửa theo góp ý của 2 phản biện
- Hội đồng quyết nghị, sự công nhận đề tài vừa chỉnh sửa lại nội dung phù hợp với chuyên ngành QLKT và tên đề tài: các thành viên Hội đồng xác nhận thông qua.

Tp.Hồ Chí Minh, ngày 26 tháng 10 năm 2019

CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG
(Ký, ghi rõ học hàm, học vị & họ tên)

TS. Trần Đăng Thịnh

THƯ KÝ HỘI ĐỒNG
(Ký, ghi rõ học hàm, học vị & họ tên)

TS. Trần Đình Lý

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM KỸ THUẬT
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

HCMUTE

PHIẾU NHẬN XÉT
LUẬN VĂN THẠC SỸ - HƯỚNG ỨNG DỤNG

(Dành cho giảng viên phản biện)

Tên đề tài luận văn thạc sỹ: ***ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀO CÔNG TÁC QUẢN LÝ CỦA CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG TẠI THÀNH PHỐ CHÂU ĐỐC***

Tên tác giả: ***Nguyễn Hoàng Sơn Tùng*** MSHV: ***1881439***

Ngành: ***Quản lý kinh tế*** Khóa: 2018-2020

Họ và tên người phản biện: ***TS. Nguyễn Quốc Khánh***

Chức danh: Giảng viên chính Học vị: Tiến Sĩ

Cơ quan công tác: Kinh tế

Điện thoại liên hệ: 0903192966

I. Ý KIẾN NHẬN XÉT

1. Về hình thức & kết cấu luận văn.

-Hình thức, trình bày format đúng quy định. Riêng tài liệu tham khảo trình bày tuỳ tiện không theo mẫu tự alphabe, tên tác giả, năm, tên bài viết, phần lớn thiếu nhà xuất bản, trang,,… theo quy định. Một số tài liệu chỉ có khái niệm,bản chất,.. là không đúng, 56 trang là vừa

-Kết cấu 3 chương là phù hợp với mô hình phân tích.

2. Về nội dung

2.1 Nhận xét về tính khoa học, rõ ràng, mạch lạc, khúc chiết trong luận văn.

CNTT hay IT là một nhánh ngành kỹ thuật sử dụng máy tính và phần mềm máy tính để chuyển đổi, lưu trữ, bảo vệ, xử lý, truyền tải và thu thập thông tin. CNTT xuất hiện lần đầu vào năm 1958. CNTT có 4 lĩnh vực chính: tiếp thu, xử lý, lưu trữ và phổ biến hóa thông tin bởi các vi điện tử dựa trên sự kết hợp giữa máy tính và truyền thông. Một vài lĩnh vực hiện đại của CNTT như: Web thế hệ tiếp theo, sinh tin , điện toán đám mây, hệ thống thông tin toàn cầu, tri thức quy mô lớn và nhiều lĩnh vực khác.

Chính quyền điện tử là chính quyền ứng dụng CNTT nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả hoạt động của cơ quan nhà nước, tăng cường công khai, minh bạch thông tin, cung cấp dịch vụ công tốt hơn cho người dân và doanh nghiệp thông qua dịch vụ trực tuyến. Mục đích làm cho mối quan hệ tác động qua lại giữa người dân, doanh nghiệp, nhân viên và các cơ quan chính quyền trở nên thuận tiện, thân thiện, minh bạch, đỡ tốn kém và hiệu quả hơn.

+Giao dịch của chính quyền điện tử có 4 dạng, gồm:

-Chính quyền với chính quyền (G2G)

-Chính quyền với doanh nghiệp (G2B)

-Chính quyền với công dân (G2C)

-Chính quyền với người lao động - công chức, viên chức (G2E)

+Chính quyền điện tử phát triển qua 4 giai đoạn

Giai đoạn 1 - Thông tin (G2G) qua internet, hoặc trong mạng nội bộ.

Giai đoạn 2 - Tương tác (G2C) và (G2B) qua thư điện tử, công cụ tra cứu, tải tài liệu theo cơ chế một cửa điện tử, cơ chế một cửa liên thông điện tử.

Giai đoạn 3 - Giao dịch (G2C và G2B) như chữ ký số, mua bán trực tuyến, giao dịch không sử dụng tài liệu bằng giấy.

Giai đoạn 4 - Chuyển hóa, hệ thống thông tin được tích hợp hoàn toàn, các dịch vụ điện tử không còn bị giới hạn bởi các ranh giới hành chính, G2C và G2B tại một bàn giao dịch (điểm giao dịch ảo)

+ Phân biệt chính phủ điện tử và chính phủ số

-Chính phủ điện tử (E-Government) là việc Chính phủ sử dụng các công nghệ thông tin và truyền thông, đặc biệt là Internet, như một công cụ để đạt được hiệu quả tốt hơn. Còn Chính phủ số (Digital Government) là việc sử dụng các công nghệ số, như một phần thiết yếu trong các chiến lược hiện đại hóa Chính phủ để tạo ra các giá trị công.

-Quá trình tạo ra Chính phủ số dựa trên một hệ sinh thái bao gồm các tác nhân liên quan đến Chính phủ, các tổ chức phi Chính phủ, doanh nghiệp, tổ chức xã hội và người dân, thúc đẩy sự tạo ra và truy cập dữ liệu, dịch vụ và nội dung thông qua sự tương tác với Chính phủ. Chính phủ điện tử được đánh giá bằng số lượng dịch vụ được chuyển sang cung cấp trực tuyến còn Chính phủ số lại là bước chuyển từ quản lý sang cung cấp dịch vụ.

-Cả 2 đều dựa trên nền tảng hạ tầng phần cứng giống nhau, chỉ khác về phần mềm và dữ liệu, thế mạnh là không đòi hỏi đầu tư lớn.

Mục tiêu Chính phủ số tập trung vào cải cách, làm cho các dịch vụ công được gắn kết chặt chẽ vào các tác vụ hằng ngày của công dân dựa trên nền tảng IoT. Tạo ra nhiều dịch vụ công mới với hình thức tốt hơn. Chính phủ số tập trung vào chia sẻ khai thác dữ liệu để phục vụ người dùng tốt hơn, chủ động phục vụ công dân, doanh nghiệp theo nhu cầu của họ.

Tại Việt Nam, Chính phủ điện tử bắt đầu từ những năm 2000, gắn với quá trình đổi mới thể chế và cải cách thủ tục hành chính, tuy nhiên tốc độ còn rất chậm, kết quả còn rất hạn chế. Tồn tại và bất cập như: cơ sở pháp lý chưa toàn diện, nguồn nhân lực chất lượng cao còn thiếu, hạ tầng thông tin có mức độ an toàn thấp, cơ chế đầu tư cho CNTT còn bất cập, tốc độ xây dựng cơ sở dữ liệu Quốc gia làm nền tảng chậm, các hệ thống thông tin dữ liệu chưa được kết nối thông suốt, tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến còn thấp, việc giải quyết thủ tục hành chính và xử lý hồ sơ công việc còn thủ công, dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3, cấp độ 4 còn hạn chế.

+Nền kinh tế số Việt Nam theo 3 trụ cột chính là hạ tầng số, tài nguyên số và chính sách chuyển đổi số.

-Hạ tầng số, hạ tầng cứng là mạng lưới viễn thông, hạ tầng mềm là dịch vụ số giúp tối ưu, tác động lên mô hình kinh tế.

-Tài nguyên số bao gồm hệ sinh thái dữ liệu và tri thức mở, có ích cho việc dự báo kịp thời trước khi ra quyết định.

-Chính sách chuyển đổi số bao gồm chính sách chuyển đổi từ Chính phủ điện tử sang Chính phủ số, chính sách đào tạo nhân lực, đầu tư cho dân số, chính sách an toàn thông tin, chủ quyền số và sở hữu trí tuệ.

Thế giới đã chuyển từ kỷ nguyên điện tử hoá, tin học hoá sang số hoá với trí tuệ nhân tạo làm trung tâm. Chính quyền cũng thế xu thế chung: chuyển từ xây dựng chính phủ điện tử hướng tới chính phủ số, kinh tế số và hạ tầng số.

Thị trường xuất hiện những mô hình kinh doanh khác biệt so với truyền thống, xã hội cần thay đổi để ứng dụng CNTT, xây dựng đô thị thông minh xác định 4 mục tiêu

lớn cần thực hiện là: xây dựng kho dữ liệu dùng chung và phát triển hệ sinh thái dữ liệu mở, xây dựng trung tâm điều hành đô thị thông minh, xây dựng trung tâm dự báo và mô phỏng kinh tế - xã hội, thành lập trung tâm an toàn thông tin.

Từ những nền tảng cơ bản trên cho thấy những nội dung, phương pháp nghiên cứu đặt ra cần giải quyết của đề tài. Tuy nhiên, đi sâu vào cho thấy, bài viết đã không đáp ứng được các yêu cầu trên. Từ cách tiếp cận vấn đề cho đến ý tưởng nghiên cứu, phương pháp và hướng nghiên cứu. Luận văn mới chỉ dừng ở mức độ thông tin về tình hình trang bị CNTT, chứ chưa đi vào đúng nội dung xây dựng chính quyền CNTT. Luận văn chưa đưa ra được yêu cầu, điều kiện, bộ tiêu chí để hướng tới chính quyền CNTT bậc cao.

- Các nội dung bài viết gần như được sao chép cắt dán lại từ các văn bản thực tế, và đều không ghi trích dẫn nguồn. Phần lớn các nội dung đưa ra đều không được đúc kết từ cơ sở khoa học chắc chắn, các lập luận có tính logic, hệ thống, liên kết nhau.

-Văn phong diễn đạt dài dòng, tối nghĩa. Lỗi chính tả còn nhiều, chú ý dấu chấm phẩy cho đúng,

Các chương, mục chưa làm rõ được nội hàm và ngoại diên của việc xây dựng chính quyền CNTT chứ không phải tìm hiểu về ứng dụng CNTT. Đi sâu vào từng chương cho thấy:

Chương 1. Khái niệm CNTT, Cơ quan QLNN, Chính Phủ Điện Tử. Vai trò, đặc điểm ứng dụng CNTT gồm: Sự cung cấp (provision), Sự nâng cao (Enhancement), Phòng ngừa (Prevention). Nhân tố tác động đến ứng dụng: Khả năng sử dụng, Việc phát triển và bảo trì. Các tiêu chí đánh giá: Đối tượng, Mục đích, Nguyên tắc, Phương pháp đánh giá, xếp hạng. Kinh nghiệm ứng dụng, các huyện, thị, thành phố, Hải Phòng, Đà Nẵng, Bắc Ninh

Chương 2. Khái quát Châu Đốc: Tỷ lệ máy tính trên tổng số cán bộ nhân viên, Tỷ lệ máy tính được kết nối internet, Tỷ CBCNV biết sử dụng máy tính, Tỷ lệ cơ quan sử dụng thư điện tử, Tỷ lệ cơ quan sử dụng phần mềm quản lý văn bản, điều hành công việc qua mạng. Phân tích, Tại cơ quan thành phố: Hạ Tầng Kỹ Thuật, Hạ tầng nhân lực, Ứng dụng CNTT, Tại cơ quan xã phường, Hạ tầng kỹ thuật, Hạ tầng nhân lực, Ứng dụng CNTT. Phân tích thực trạng. Phân tích các nhân tố tác động. Đánh giá thực trạng. Những thành quả đạt được, Những vấn đề tồn tại, Nguyên nhân những vấn đề tồn tại. Các chỉ tiêu này chỉ là thống kê tình trạng không phản ánh chất của việc ứng dụng CNTT.

Chương 3. Cơ sở đề xuất, Bối cảnh, Cơ sở pháp lý. Giải pháp: Phát triển hạ tầng kỹ thuật, Hoàn thiện việc triển khai, Di chuyển lên 'đám mây' (clouding), Phát triển nguồn nhân lực, Hoàn thiện cơ chế , chính sách ứng dụng CNTT không giải quyết được căn bản của xây dựng chính quyền CNTT

2.2 Nhận xét đánh giá việc sử dụng hoặc trích dẫn kết quả NC của người khác có đúng qui định hiện hành của pháp luật sở hữu trí tuệ.

Các nội dung được trình bày tại các chương 1, chương 2 đều không nói rõ nguồn trích dẫn. số tài liệu nghiên cứu tham khảo quá ít tính liên quan lại không cao.

2.3 Nhận xét về mục tiêu nghiên cứu, phương pháp nghiên cứu sử dụng trong LVTN.

Động cơ nghiên cứu không rõ, tác giả cho rằng việc ứng dụng CNTT cụ thể là việc trang bị CNTT còn nhiều bất cập và cho rằng ảnh hưởng đến năng lực làm việc của chính quyền. Tác giả nhầm lẫn giữa trang bị CNTT và phát triển CNTT, giữa số lượng và hiệu quả. Xác định mục tiêu tổng quát không rõ "đẩy mạnh việc ứng dụng CNTT", ứng dụng công nghệ thông tin đến vị trí nào, nhân diện điểm mạnh, điểm yếu, tìm ra

các giải pháp nâng cao ứng dụng công nghệ thông tin tại thành phố Châu Đốc trong hiện tại và tương lai, nhầm lẫn giữa mục tiêu cụ thể với nhiệm vụ nghiên cứu "thành tựu, hạn chế, khó khăn, đề xuất các giải pháp khắc phục". Câu hỏi nghiên cứu không đúng, Không đưa ra được khung lý thuyết và khung phân tích. Đối tượng nghiên cứu Tình hình ứng dụng là không chính xác. Phạm vi nghiên cứu: 2015 – 2019. Phương pháp nghiên cứu, thu thập thông tin, phân tích, tổng hợp, nhưng không rõ cách thu thập số liệu thứ cấp, cách xử lý số liệu thế nào? không nhận thấy trong bài viết.

2.4 Nhận xét Tổng quan của đề tài.

Tổng quan tình hình nghiên cứu, tác giả nhầm lẫn với các văn bản pháp luật, một số tài liệu khác là sách giới thiệu về CNTT, điện toán đám mây, còn các bài viết chủ yếu về vai trò, cách xây dựng chính phủ điện tử, bài học phát triển Công nghệ điện tử…. Số tài liệu tổng quan vừa ít, vừa chưa đáp ứng được nội dung yêu cầu của nghiên cứu. Kết quả nghiên cứu tài liệu, phân tích khá hời hợt nên không xác định được hướng đi mới cho riêng đề tài. Tác giả chọn cách đi kiểm đếm lại kết quả trang bị CNTT một xu thế đã xảy ra quá lâu, hướng đi này không mang lại ý nghĩa đóng góp gì cho cả lý luận và thực tiễn quản lý trong việc nâng cao chất lượng phục vụ của chính quyền đối với kinh tế xã hội trên địa bàn, đặc biệt không gắn với xu thế phát triển chung của Việt Nam và hội nhập quốc tế.

2.5 Nhận xét đánh giá về nội dung & chất lượng của LVTN.

-Nội dung nghiên cứu, không có điểm mới đóng góp cho khoa học và thực tiễn

-Chất lượng, công trình nghiên cứu gần như chỉ để giải thích các vấn đề về kết quả trang bị CNTT hơn là một hướng nghiên cứu về xây dựng một chiến lược phát triển CNTT có mục tiêu rõ ràng.

2.6 Nhận xét đánh giá về khả năng ứng dụng, giá trị thực tiễn của đề tài.

-Khả năng ứng dụng, không có, các đề xuất sơ sài, hầu như ít có sự liên quan nào đến các kết luận rút ra được và hết sức chung chung, vô thưởng vô phạt.

-Giá trị thực tiễn, nếu có chỉ dừng lại làm tài liệu tham khảo cho sinh viên

2.7 Luận văn cần chỉnh sửa, bổ sung những nội dung gì (thiết sót và tồn tại).

Đề nghị tác giả viết lại

-Phần lời mở đầu, tổng quan nghiên cứu, mục tiêu, phạm vi, phương pháp nghiên cứu. Bổ sung thêm tài liệu nghiên cứu có cả tài liệu nước ngoài và tài liệu có liên quan.

-Toàn bộ chương 1, nên đổi tên là cơ sở lý luận về chính quyền CNTT, nên bổ sung thêm các nội dung như:

-Một số vấn đề chung về chính quyền CNTT

-Yêu cầu xây dựng phát triển chính quyền CNTT

-Nội dung xây dựng phát triển chính quyền CNTT

-Mối quan hệ giữa phát triển CNTT và cải cách hành chính công

-Kinh nghiệm và bài học kinh nghiệm xây dựng phát triển chính quyền CNTT

+Toàn bộ chương 2

-Tổng quan về tình hình kinh tế chính trị xã hội và CNTT Châu đốc

-Thực trạng xây dựng phát triển chính quyền CNTT

-Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến xây dựng phát triển chính quyền CNTT

-Đánh giá thành tựu, hạn chế và chỉ ra nguyên nhân

+ Viết lại toàn bộ chương 3, phù hợp với nội dung đã thay đổi tại chương 1 và 2

+ Gợi ý nội dung hướng các giải pháp

-Cần thiết lập Ủy ban quốc gia về Chính phủ điện tử phát huy hiệu quả hợp tác công - tư

-Triển khai song song nhiều dự án dựa trên CNTT, như xây dựng đô thị thông minh, triển khai kiến trúc chính quyền điện tử vào thực tế, xây dựng kho dữ liệu dùng chung và hệ sinh thái dữ liệu mở… một cách nhịp nhàng và đồng bộ.

sự đồng thuận và nỗ lực chung tay hành động

-Dành đủ nguồn lực cho xây dựng chính phủ điện tử

-Tạo lập cơ chế đảm bảo thực thi và hệ thống chỉ số đánh giá chất lượng, hiệu quả thực thi

-Thiết lập Ủy ban quốc gia về chính phủ điện tử

-VINASA (hiệp hội phần mềm Việt Nam)

II. CÁC VẤN ĐỀ CẦN LÀM RÕ

(Các câu hỏi của giảng viên phản biện)

1. 1-Chính quyền điện tử có mấy dạng giao dịch? Và có mấy giai đoạn phát triển? Châu đốc hiện nay đang ở giai đoạn nào?

2. 2-Phân biệt chính quyền điện tử và chính quyền số? Tại sao trong luận văn không nghiên cứu chính quyền số?

III. ĐÁNH GIÁ

TT	Mục đánh giá	Đánh giá	
		Đạt	Không đạt
1	Tính khoa học, rõ ràng, mạch lạc, khúc chiết trong luận văn.	x	
2	Đánh giá việc sử dụng hoặc trích dẫn kết quả NC của người khác có đúng qui định hiện hành của pháp luật sở hữu trí tuệ.		x
3	Mục tiêu nghiên cứu, phương pháp nghiên cứu sử dụng trong LVTN.	x	
4	Tổng quan của đề tài.		x
5	Đánh giá về nội dung & chất lượng của LVTN.		x
6	Đánh giá về khả năng ứng dụng, giá trị thực tiễn của đề tài.	x	

Đánh dấu chéo (x) vào ô muốn Đánh giá

IV. KẾT LUẬN

*(Giảng viên phản biện ghi rõ ý kiến "**Tán thành luận văn**" hay "**Không tán thành luận văn**")*

Đồng ý cho bảo vệ

TP Hồ Chí Minh, ngày 23 tháng 10 năm 2019

Người nhận xét

(Ký & ghi rõ họ tên)

TS. Nguyễn Quốc Khánh

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM KỸ THUẬT
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

HCMUTE

PHIẾU NHẬN XÉT
LUẬN VĂN THẠC SỸ - HƯỚNG ỨNG DỤNG

(Dành cho giảng viên phản biện)

Tên đề tài luận văn thạc sỹ: ***ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀO CÔNG TÁC QUẢN LÝ CỦA CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG TẠI THÀNH PHỐ CHÂU ĐỐC***

Tên tác giả: ***Nguyễn Hoàng Sơn Tùng*** MSHV: ***1881439***

Ngành: ***Quản lý kinh tế*** Khóa: 2018-2020

Họ và tên người phản biện: ***TS. Phạm Xuân Thu***

Chức danh: Giảng viên Học vị: Tiến Sĩ

Cơ quan công tác: Kinh tế

Điện thoại liên hệ:

I. Ý KIẾN NHẬN XÉT

1. Về hình thức & kết cấu luận văn.

Tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính để nghiên cứu thông qua việc thu thập tài liệu, số liệu thứ cấp từ đó tiến hành phân tích và đánh giá việc ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác quản lý của chính quyền địa phương tại thành phố Châu Đốc. Kết cấu luận văn bao gồm ba chương là phù hợp với phương pháp nghiên cứu định tính.

Tuy nhiên, đề tài cần:

- Chỉnh sửa lại hình thức toàn bộ Phần mở đầu;
- Kết cấu lại nội dung theo yêu cầu của một luận văn thạc sỹ;

2. Về nội dung

2.1 Nhận xét về tính khoa học, rõ ràng, mạch lạc, khúc chiết trong luận văn.

Ngoài phần mở đầu và kết luận, đề tài được kết cấu làm ba chương với nội hàm giữa các chương là khá tương đồng.

Đây không phải là đề tài mang tính ứng dụng mà là đề tài về đánh giá thực trạng ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác quản lý của chính quyền địa phương tại thành phố Châu Đốc.

2.2 Nhận xét đánh giá việc sử dụng hoặc trích dẫn kết quả NC của người khác có đúng qui định hiện hành của pháp luật sở hữu trí tuệ.

Các trích dẫn chưa gắn với phần phụ lục tài liệu tham khảo.

Nội dung của luận văn kế thừa khá nhiều các công trình nghiên cứu trước đây, chưa thấy điểm mới trong quan điểm phân tích.

2.3 Nhận xét về mục tiêu nghiên cứu, phương pháp nghiên cứu sử dụng trong LVTN.

- Đối tượng nghiên cứu: Là tình hình ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác

quản lý trên địa bàn thành phố Châu Đốc .

- Phương pháp nghiên cứu: cần viết lại

2.4 Nhận xét Tổng quan của đề tài.

□ Tên đề tài là mnag tính ứng dụng nhưng nội là phân tích tình hình ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác quản lý của chính quyền địa phương tại thành phố Châu Đốc;

□ Đề tài không có tính cấp thiết;

□ Số liệu minh chứng khá rời rạc, thiếu bảng biểu trích dẫn số liệu;

□ Có chỉ dẫn nguồn tham khảo tài liệu kế thừa.

□ Nội dung đề tài của tác giả phù hợp với vấn đề đặt ra, phù hợp với ngành Quản lý kinh tế và mã số đào tạo 8.31.01.10.

2.5 Nhận xét đánh giá về nội dung & chất lượng của LVTN.

(i.) Ưu điểm

Luận văn đã có những đóng góp cụ thể sau:

□ Tổng quan các lý luận về công nghệ thông tin và ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác quản lý nhà nước;

□ Nêu được các yếu tố ảnh hưởng đến việc ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác quản lý nhà nước;

□ Phân tích và đánh giá được sơ lược thực trạng việc ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác quản lý nhà nước thành phố Châu Đốc;

□ Đề xuất được một số giải pháp gắn với công tác việc ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác quản lý nhà nước thành phố Châu Đốc.

(ii.) Nhược điểm

□ Tên đề tài: Cần chỉnh sửa tên đề tài cho phù hợp nội dung;

□ Cần chỉnh sửa lại phần tài liệu tham khảo đúng quy định;

□ Phần mở đầu: Không nêu được tính cấp thiết vì việc ứng dụng CNTT trong công tác quản lý nhà nước là bắt được nhiều năm nay; Viết lại Phạm vi nghiên cứ; Chỉnh sửa Phần phương pháp nghiên cứu; Chỉnh sửa lại Phần Đối tượng nghiên cứu

□ Chương 1, Cần viết rõ các tiêu chí đánh giá mức độ ứng dụng CNTT trong công tác quản lý nhà nước; Tài liệu tham khảo làm cơ sở lý luận cần trích một cách có chọn lọc, không trích những phần không cần thiết đối với đề tài; Những bài học kinh nghiệm cần đúc kết những địa phương có tính tương đồng như Kiên Giang, Cà Mau…;

□ Chương 2, Nội dung của đề tài trong phần này chỉ là tập hợp những báo cáo về tình hình ứng dụng CNTT trên địa bàn tỉnh chứ không phải là một công trình nghiên cứu của một luận văn thạc sỹ; Cần thiết phải đánh giá: 1/ Phân tích và đánh giá về các kế hoạch và chính sách ứng dụng CNTT trên địa bàn thành phố Châu Đốc; 2/ Phân tích và đánh giá tổ chức bộ máy triển khai ứng dụng CNTT trên địa bàn thành phố Châu Đốc; 3/ Phân tích và đánh giá quá trình thực ứng dụng CNTT tại các đơn vị trên địa bàn thành phố Châu Đốc; 4/ Phân tích và đánh giá việc kiểm tra giám sát hoạt động ứng dụng CNTT trên địa bàn thành phố Châu Đốc;

□ Chương 3, các giải pháp cần cụ thể và gắn với nội dung của phần phân tích trên chương 2; thiếu phần các giải pháp đặc thù cho các hoạt động về trình độ nhân sự, về phương tiện để triển khai ứng dụng CNTT trên địa bàn thành phố Châu Đốc.

2.6 Nhận xét đánh giá về khả năng ứng dụng, giá trị thực tiễn của đề tài.

- Có thể sử dụng nghiên cứu của đề tài làm tài liệu tham khảo định hướng cho công tác thu hút vốn đầu tư trực tiếp ờ nước ngoài trên địa bàn thành phố Châu Đốc

2.7 Luận văn cần chỉnh sửa, bổ sung những nội dung gì (thiết sót và tồn tại).

Luận văn cần phân tích dựa trên quan điểm quan sát của tác giả, không kế thừa quá nhiều các báo cáo hàng năm về ứng dụng CNTT trên địa bàn tỉnh

II. CÁC VẤN ĐỀ CẦN LÀM RÕ

(Các câu hỏi của giảng viên phản biện)

1. Tác giả nghĩ sao về việc phát triển và ứng dụng CNTT để tin học hóa và tự động hóa các công việc thông qua CNTT trên địa bàn tỉnh? Theo tác giả giải pháp chính để thực hiện là gì?

III. ĐÁNH GIÁ

TT	Mục đánh giá	Đánh giá	
		Đạt	Không đạt
1	Tính khoa học, rõ ràng, mạch lạc, khúc chiết trong luận văn.		x
2	Đánh giá việc sử dụng hoặc trích dẫn kết quả NC của người khác có đúng qui định hiện hành của pháp luật sở hữu trí tuệ.		x
3	Mục tiêu nghiên cứu, phương pháp nghiên cứu sử dụng trong LVTN.		x
4	Tổng quan của đề tài.		x
5	Đánh giá về nội dung & chất lượng của LVTN.		x
6	Đánh giá về khả năng ứng dụng, giá trị thực tiễn của đề tài.		x

Đánh dấu chéo (x) vào ô muốn Đánh giá

IV. KẾT LUẬN

*(Giảng viên phản biện ghi rõ ý kiến **"Tán thành luận văn"** hay **"Không tán thành luận văn"**)*

Qua những phân tích trên, với tư cách là người phản biện đồng ý cho tác giả bảo vệ trước hội đồng chấm luận văn của Đại học Sư phạm Kỹ thuật Thành phố Hồ Chí Minh và tác giả phải chỉnh sửa, bổ sung theo kết luận của Chủ tịch hội đồng.

TP Hồ Chí Minh, ngày 24 tháng 10 năm 2019

Người nhận xét

(Ký & ghi rõ họ tên)

TS. Phạm Xuân Thu

LÝ LỊCH KHOA HỌC

(Dùng cho nghiên cứu sinh & học viên cao học)

I. LÝ LỊCH SƠ LƯỢC:

Họ & tên: Nguyễn Hoàng Sơn Tùng Giới tính: Nam

Ngày, tháng, năm sinh: 6/7/1980 Nơi sinh: Châu Đốc – An Giang

Quê quán: Châu Đốc – An Giang Dân tộc: Kinh

Chức vụ, đơn vị công tác trước khi học tập, nghiên cứu: UBMTTQ Việt Nam – Xã Vĩnh Châu – Thành Phố Châu Đốc – Tỉnh An Giang

Chỗ ở riêng hoặc địa chỉ liên lạc: 16 số nhà 30 – khóm Hòa Bình – Phường Vĩnh Mỹ - thành phố Châu Đốc – tỉnh An Giang

Điện thoại cơ quan: Điện thoại nhà riêng: 0836873118

Fax: E-mail: nhstung95@gmail.com

II. QUÁ TRÌNH ĐÀO TẠO:

1. Đại học:

Hệ đào tạo: Chính Quy Thời gian đào tạo từ 7/2013 đến 7/2017

Nơi học (trường, thành phố): Trường Đại Học An Giang, Thành Phố Long Xuyên

Ngành học: Kỹ Thuật Lập Trình

Tên đồ án, luận án hoặc môn thi tốt nghiệp: Xây dựng website tin tức trường chính trị Tôn Đức Thắng

Ngày & nơi bảo vệ đồ án, khóa luận hoặc thi tốt nghiệp: Ngày 03 Tháng 07 Năm 2017 & Trường Đại Học An Giang

2. Thạc sĩ:

Hệ đào tạo: chính quy Thời gian đào tạo từ 2018 đến 2020

Nơi học (trường, thành phố): Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Tp. HCM

Ngành học: Quản lý kinh tế

Tên luận văn: ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác quản lý của chính quyền địa phương tại thành phố châu đốc.

Ngày & nơi bảo vệ luận văn: 26/10/2019 tại Trường Trung cấp nghề Châu Đốc

Người hướng dẫn: TS.Nguyễn Phan Anh Huy

3. Trình độ ngoại ngữ (biết ngoại ngữ gì, mức độ): Anh Văn B1

4. Học vị, học hàm, chức vụ kỹ thuật được chính thức cấp; số bằng, ngày & nơi cấp:

III. QUÁ TRÌNH CÔNG TÁC CHUYÊN MÔN KỂ TỪ KHI TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC:

Thời gian	Nơi công tác	Công việc đảm nhiệm
7/2017 – 9/2018	UBND Xã Vĩnh Châu	Ủy viên thường trực UBMTTQ xã Vĩnh Châu
9/2018 - 4/2019	UBND Xã Vĩnh Châu	Cán bộ văn thư lưu trữ - thủ quỹ
Từ 4/2019 đến nay	Đội trật tự quản lý đô thị thành phố Châu Đốc	Đội trật tự quản lý đô thị thành phố Châu Đốc

LỜI CẢM ƠN

Trong thời gian học tập, nghiên cứu và thực hiện luận văn thạc sĩ tại Trường Đại học sư phạm kỹ thuật thành phố Hồ Chí Minh, được sự giúp đỡ tận tình của tất cả quý thầy, cô, bạn bè, nay Tôi đã hoàn thành luận văn.

Trước tiên tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành tới quý thầy cô đã trang bị cho tôi một khối lượng kiến thức lớn để tôi có thể hoàn thành các nội dung trong chương trình Thạc sĩ và có cơ sở lý luận để thực hiện tốt luận văn này.

Tôi xin gửi lời cảm ơn đến lãnh đạo thành phố Châu Đốc đã hỗ trợ, tạo mọi điều kiện thuận lợi cho tôi hoàn thành luận văn.

Tôi xin gửi lời tri ân sâu sắc đến **TS Nguyễn Phan Anh Huy**, người đã tận tình hướng dẫn để tôi hoàn thành xong luận văn thạc sĩ của mình.

Tôi xin trân trọng cảm ơn!

LỜI CAM ĐOAN

Tôi cam đoan đây là công trình nghiên cứu của tôi.

Các số liệu, kết quả nêu trong luận văn là trung thực và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nào khác

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 09 tháng 09 năm 2019

(Ký tên và ghi rõ họ tên)

Nguyễn Hoàng Sơn Tùng

TÓM TẮT

Công nghệ thông tin đã và đang giữ vai trò rất quan trọng trong phát triển kinh tế - xã hội, công nghệ thông tin không chỉ thúc đẩy tang trưởng kinh tế mà còn giúp cho phát triển tư duy, phương thức sáng tạo trong lối sống của con người. Công nghệ thông tin mở ra cánh cửa tri thức cho con người bước đến một thời đại mới, giúp con người tiếp cận tới tri thức, giải trí, tư duy để giải quyết công việc được nhanh hơn và dể dàng thuận lợi hơn.

Đề tài sử dụng phương pháp tổng hợp, thống kê, so sánh, phân tích và các ý kiến của những người có kinh nghiệm nhiều năm trong việc quản lý nhà nước tại thành phố Châu Đốc để đánh giá khả năng ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác quản lý của chính quyền địa phương tại thành phố Châu Đốc từ năm 2015 đến năm 2018 để tìm ra các mặt hạn chế còn tồn tại và những nguyên nhân của hạn chế; và đưa ra các giải pháp nâng cao công tác ứng dụng công nghệ thông tin tại thành phố Châu Đốc.

Việc đánh giá khả năng ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác quản lý chính quyền địa phương tại thành phố Châu Đốc để thấy được thành phố Châu Đốc ứng dụng công nghệ thông tin đến vị trí nào, nhận diện điểm mạnh, điểm yếu từ đó đưa ra các giải pháp đúng đắn tạo điều kiện cho công tác quản lý hiệu quả hơn và phục vụ nhân dân tốt hơn.

Với định hướng nâng cao quản lý nhà nước tại thành phố Châu Đốc cùng với những kết quả đạt được cùng với hạn chế và những nguyên nhân của hạn chế, đưa ra các giải pháp nâng cao ứng dụng công nghệ thông tin tại thành phố Châu Đốc trong hiện tại và tương lai.

ABSTRACT

Information Communication Technology (ICT) has been playing a significant role in social-economic development. Moreover, beside promoting economic growth, ICT also helps to develop thinking and creation among community. On the other sides, Information Communication Technology will opens the door of knowledge to people, giving the access to knowledge, entertainment and thinking for faster and easier performance in this new era.

In this project, there will be the uses of the method of summarizing, statistical, comparing, analyzing and the opinions of people who have many years of experience in the state of management in Chau Doc city to analyses the applicable ability information technology in the management of local authorities in Chau Doc city from 2015 to 2018. Therefore, this would help to discover the limitations and the causes as well as suggesting several solutions to contribute to the application of ICT progress in Chau Doc city.

By analyzing the applicability of ICT to the management of local governments in Chau Doc city, it would give us a clear picture which identify the Chau Doc city's application of information technology level as well as dicover the strengths and weaknesses, then giving the right solutions to facilitate the management to be more effective and serve the people better in the long term.

Last but not least, with the orientation of improving state management in Chau Doc city together with the results achieved by analyzing the limitations and its causes, therefore, a number of solutions would be developed to push the application of information technology in Chau City Doc in an advance level in the short and long term future.

MỤC LỤC

LÝ LỊCH KHOA HỌC ..... **iii**

LỜI CAM ĐOAN ..... **xvi**

LỜI CẢM ƠN ..... **xv**

TÓM TẮT ..... **xvii**

ABSTRACT ..... **xviii**

MỤC LỤC ..... **i**

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT ..... **iv**

DANH MỤC CÁC BẢNG ..... **v**

PHẦN MỞ ĐẦU **1**

1. **Tính cấp thiết của đề tài** 1

2. **Mục tiêu nghiên cứu của đề tài** 2

2.1. Mục tiêu chung 2

2.2. Mục tiêu cụ thể: 2

3. **Câu hỏi nghiên cứu** 2

4. **Tình hình nghiên cứu** 2

5. **Đối tượng nghiên cứu** 5

6. **Phạm vi và giới hạn nghiên cứu của đề tài** 5

7. **Phương pháp nghiên cứu** 5

8. **Kết cấu bài viết** 6

CHƯƠNG 1. CƠ SỞ KHOA HỌC VỀ XÂY DỰNG CƠ SỞ VẬT CHẤT, HẠ TẦNG KỸ THUẬT CỦA HỆ THỐNG THÔNG TIN TRONG HOẠT ĐỘNG QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC **7**

1.1. **Một số khái niệm cơ bản** 7

1.1.1. Khái niệm về công nghệ thông tin 7

1.1.2. Các khái niệm (quy định) về ứng dụng CNTT trong hoạt động của các cơ quan quản lý nhà nước 8

1.2. **Vai trò ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý nhà nước**.....9

1.3. **Đặc điểm ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý nhà nước**.....10

1.3.1. Sự cung cấp (provision) 11

1.3.2. Sự nâng cao (Enhancement).....11

1.3.3. Phòng ngừa (Prevention).....11

1.4. **Những yếu tố tác động đến việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý nhà nước**.....12

1.4.1. Khả năng sử dụng CNTT 12

1.4.2. Việc phát triển và bảo trì hiệu quả CNTT.....12

1.5. **Các tiêu chí đánh giá**.....12

1.6. **Kinh nghiệm ứng dụng công nghệ thông tin vào trong quản lý nhà nước và bài học cho việc ứng dụng CNTT trên địa bàn thành phố Châu Đốc**..14

1.6.1. Kinh nghiệm của một số tỉnh thành 14

1.6.2. Bài học cho việc ứng dụng CNTT trên địa bàn thành phố Châu Đốc....18

Tóm tắt chương 1 24

CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG CỦA VIỆC ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG CÁC CƠ QUAN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC TẠI THÀNH PHỐ CHÂU ĐỐC – TỈNH AN GIANG.....25

2.1. **Tổng quan về thành phố Châu Đốc** 25

2.2. **Đánh giá chung về hiện trạng, mức độ sẵn sàng về ứng dụng CNTT**.....29

2.3. **Phân tích và đánh giá tổng quan thực trạng việc ứng dụng CNTT trong quản lý nhà nước tại thành phố Châu Đốc – tỉnh An Giang**.....31

2.3.1. Đánh giá hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin.....31

2.3.2. Đánh giá về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động 34

2.3.3. Đánh giá về việc sử dụng trang/cổng thông tin điện tử 36

2.3.4. Đánh giá về việc ban hành các cơ chế, chính sách và các quy định cho ứng dụng công nghệ thông tin 37

2.3.5. Đánh giá về nhân lực cho ứng dụng công nghệ thông tin 38

2.4. **Phân tích và đánh giá cụ thể tình hình ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý nhà nước tại thành phố Châu Đốc** 39

2.5. **Phân tích ma trận SWOT về ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý nhà nước tại thành phố Châu Đốc** 53

2.6. **Những vấn đề tồn tại và nguyên nhân những tồn tại** 56

Tóm tắt chương 2 59

CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH VIỆC ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TẠI CÁC QUAN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC THÀNH PHỐ CHÂU ĐỐC **60**

3.1. **Cơ sở đề xuất giải pháp** 60

3.1.1. Bối cảnh thành phố Châu Đốc 60

3.1.2. Cơ sở pháp lý 60

3.2. C**ác giải pháp thúc đẩy việc ứng dụng CNTT tại các cơ quan quản lý Nhà nước trên địa bàn thành phố Châu Đốc** 61

3.2.1. Phát triển hạ tầng kỹ thuật ứng dụng CNTT hiệu suất cao 61

3.2.2. Hoàn thiện việc triển khai một số ứng dụng phần mềm cơ bản 63

3.2.3. Triển khai sử dụng dịch vụ "điện toán đám mây" (icloud) 65

3.2.4. Phát triển nguồn nhân lực ứng dụng CNTT 66

3.2.5. Hoàn thiện cơ chế, chính sách ứng dụng CNTT 67

Tóm tắt chương 3 68

KẾT LUẬN **69**

TÀI LIỆU THAM KHẢO **70**

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

TT	Ký Hiệu	Nguyên nghĩa
1	CNTT	Công Nghệ Thông Tin
2	CBCNV	Cán Bộ Công Nhân Viên
3	CBCC	Cán Bộ Công Chức
4	CQTP	Cơ Quan Thành Phố
5	CQXP	Cơ Quan Xã Phường
6	QLVB-ĐHCV	Quản Lý Văn Bản – Điều Hành Công Việc
7	CQNN	Cơ Quan Nhà Nước
8	QPPL	Quy Phạm Pháp Luật

DANH MỤC CÁC BẢNG

TT	Bảng	Tên bảng
1	Bảng 2.1	Tỷ lệ máy tính trên tổng số CBCNV
2	Bảng 2.2	Tỷ lệ máy tính được kết nối internet
3	Bảng 2.3	Tỷ lệ CBCNV biết sử dụng máy tính trong công việc
4	Bảng 2.4	Tỷ lệ CBCNV sử dụng thử điện tử trong công việc
5	Bảng 2.5	Tỷ lệ triển khai Phần mềm QLVB-ĐHCV qua mạng
6	Bảng 2.6	Tỷ lệ hạ tầng kỹ thuật tại cơ quan thành phố
7	Bảng 2.7	Tỷ lệ hạ tầng nhân lực tại cơ quan thành phố
8	Bảng 2.8	Tỷ lệ ứng dụng CNTT tại cơ quan thành phố
9	Bảng 2.9	Tỷ lệ hạ tầng kỹ thuật tại cơ quan xã phường
10	Bảng 2.10	Tỷ lệ hạ tầng nhân lực tại cơ quan xã phường
11	Bảng 2.11	Tỷ lệ ứng dụng CNTT tại cơ quan xã phường

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Công nghệ thông tin rất cần thiết trong sự nghiệp phát triển nền kinh tế tri thức. Sự phát triển của CNTT đã làm cơ cấu kinh tế, phương thức tổ chức và sản xuất thay đổi nhanh chóng và rõ rệt, tạo thuận lợi cho con người tiếp cận được nền tri thức mới. Trong hoạt động của các cơ quan nhà nước, việc ứng dụng CNTT góp phần nâng cao năng lực quản lý nhà nước, phục vụ cho nhân dân ngày một tốt hơn, các thủ tục hành chính cũng được giải quyết nhanh hơn. Trong các thập kỷ vừa qua, Đảng và nhà nước ta rất đặt biệt quan tâm thúc đẩy CNTT phát triển. Trong đó, Đảng và Nhà nước đã đề ra các chính sách về phát triển CNTT ngày càng được cụ thể hóa bằng nhiều văn bản quan trọng, nâng cao nhận thức của các cấp, các ngành và toàn xã hội về vai trò của CNTT đối với công cuộc đổi mới đất nước. CNTT là một trong các động lực quan trọng nhất của sự phát triển, cùng với một số ngành công nghệ cao khác đang làm biến đổi sâu sắc đời sống kinh tế, văn hoá, xã hội ở nước ta. tăng cường năng lực cạnh tranh từ các doanh nghiệp và hỗ trợ có hiệu quả cho quá trình chủ động hội nhập kinh tế quốc tế, đồng thời có thể nâng cao chất lượng cuộc sống của nhân dân, đảm bảo an ninh, quốc phòng và tạo khả năng đi tắt đón đầu để thực hiện thắng lợi sự nghiệp công nghiệp hoá, hiện đại hoá. Góp phần to lớn vào sự nghiệp đổi mới tại thành phố Châu Đốc, đặt biệt là cải cách nền hành chính. Tuy vậy, hiệu quả ứng dụng CNTT trong hoạt động quản lý nhà nước ở một số địa phương nói chung và ở tỉnh An Giang nói riêng vẫn còn những bất cập, còn tụt hậu so sự phát triển kinh tế - xã hội và phát triển CNTT. Một số nguyên nhân cơ bản có thể nói đến đó là: Nhận thức chưa đầy đủ về vai trò của CNTT của các cấp lãnh đạo, môi trường ứng dụng CNTT chưa tốt, thiếu cán bộ có đủ trình độ, cơ chế chính sách và thực tiễn ứng dụng còn một số bất cập,… Chính vì vậy, việc lựa chọn đề tài nghiên cứu «***Ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác quản lý của chính quyền địa phương tại thành phố châu đốc***” là cần thiết cho công tác hiện nay của tác giả. Ứng dụng CNTT trong hoạt động quản lý Nhà nước có liên quan trực tiếp đến hoạt động quản lý của các cấp, các ngành, liên quan đến các lĩnh vực trong đời sống kinh tế - xã hội tại thành phố Châu Đốc – tỉnh An Giang.

2. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài

2.1. Mục tiêu chung:

Trên cơ sở phân tích, đánh giá tình hình ứng dụng CNTT trong việc quản lý nhà nước tại thành phố châu đốc, đề xuất giải pháp chủ yếu nhằm đẩy mạnh việc ứng dụng CNTT trong quản lý nhà nước tại thành phố Châu Đốc trong thời gian tới, bên cạnh đó giúp cho bộ máy nhà nước tại thành phố Châu Đốc được tối ưu hóa về mọi mặt thuận lợi cho việc quản lý nhà nước, phục vụ nhân dân được tốt hơn trong thời gian tới.

2.2. Mục tiêu cụ thể:

- Phân tích và đánh giá thực trạng tình hình ứng dụng CNTT trong các cơ quan việc quản lý nhà nước tại thành phố Châu Đốc – tỉnh An Giang;
- Chỉ ra các nguyên nhân của việc chưa ứng dụng hoặc ứng dụng chưa hiệu quả CNTT tại các cơ quan quản lý Nhà nước trên địa bàn thành phố Châu Đốc – tỉnh An Giang;
- Đề xuất các giải pháp nhằm thực hiện việc triển khai và ứng dụng các hệ thống CNTT tại các cơ quan quản lý Nhà nước, hướng tới việc quản lý và phục vụ tốt hơn trong các hoạt động của các cơ quan quản lý nhà nước trên địa bàn thành phố Châu Đốc – tỉnh An Giang.

3. Câu hỏi nghiên cứu:

Câu hỏi đặt ra đối với đề tài nghiên cứu là:

- Những hạn chế, tồn tại của ứng dụng CNTT trong hoạt động quản lý Nhà nước ở thành phố Châu Đốc hiện nay là gì? Nguyên nhân từ đâu?
- Những giải pháp cơ bản nào cần phải thực hiện để đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan Nhà nước thành phố Châu Đốc trong thời gian tới?

4. Tình hình nghiên cứu

Sách *"Công nghệ thông tin và truyền thông phục vụ sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa"* (2006), Uỷ ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường của Quốc hội phối hợp với Bộ Bưu chính, Viễn thông biên soạn. Cuốn sách này cung cấp những kiến thức tương đối tổng quát và cập nhật về công nghệ thông tin, với các chuyên đề lớn là: (1) Công nghệ Thông tin và truyền thông - Tình hình phát triển

trên thế giới và hiện trạng ở Việt Nam; (2) Một số chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước về ứng dụng, phát triển công nghệ thông tin và truyền thông; (3) Công nghệ thông tin và truyền thông đối với sự phát triển.

Vũ Tuấn Linh (2013), Quản lý nhà nước về ứng dụng CNTT tại các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh Bắc Ninh, Luận văn thạc sỹ Quản lý công, Học viện Hành chính Quốc gia. Luận văn đã đánh giá thực trạng, các vấn đề tồn tại trong tác QLNN về ứng dụng CNTT tại các cơ quan chuyên môn trực thuộc UBND tỉnh, đồng thời đưa ra những giải pháp nhằm tăng cường công tác QLNN về ứng dụng CNTT, nổi bật là xã hội hóa đầu tư trong lĩnh vực ứng dụng CNTT làm giảm gánh nặng đầu tư công.

Kae Xieng Tern (2010), "Giải pháp nâng cao hiệu quả ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác quản lý hành chính tại UBND Quận Thanh Xuân", Học viện Hành chính Quốc gia. Đề tài đề xuất 6 giải pháp: Nâng cao nhận thức và trình độ ứng dụng CNTT; đẩy mạnh CCHC để ứng dụng CNTT một cách hiệu quả; đổi mới mô hình tổ chức triển khai ứng dụng CNTT tại UBND Quận Thanh Xuân; xây dựng đội ngũ cán bộ công chức có trình độ chuyên môn phẩm chất đạo đức, thường xuyên đào tạo và phát triển nguồn nhân lực CNTT; tăng cường hiệu quả của việc ứng dụng CNTT; đầu tư xây dựng đồng bộ cơ sở hạ tầng hệ thống CNTT và nâng cao việc ứng dụng CNTT trong UBND quận. Tuy nhiên còn một đề tài còn một số hạn chế như: chưa tập trung giải quyết các tồn tại, yếu kém trong việc ứng dụng CNTT; việc xem CNTT là trọng tâm dẫn đến các giải pháp khó sát với thực tế và thiếu tính khả thi bởi vì CNTT chỉ là công cụ, tùy thuộc vào điện kiện thực tế mà chúng ta ứng dụng CNTT như thế nào để đạt được hiệu quả quản lý cao nhất.

Trần Tuấn Sơn (2014), Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động hành chính của các cơ quan quản lý nhà nước ở huyện Mê Linh, thành phố Hà Nội, Luận văn thạc sỹ Quản lý công, Học viện Hành chính Quốc gia, Hà Nội. Luận văn đã chỉ ra những kết quả đạt được trong việc ứng dụng CNTT trong hoạt động hành chính của các cơ quan quản lý nhà nước huyện Mê Linh, bên cạnh đó luận văn chỉ ra một số tồn tại hạn chế: Một số lãnh đạo các cơ quan quản lý nhà nước huyện chưa thực sự quyết tâm ứng dụng CNTT trong hoạt động hành chính của đơn vị; vai trò, chức

năng, nhiệm vụ của cơ quan thường trực CNTT và các cơ quan tham mưu chưa thống nhất, còn chồng chéo; chất lượng đội ngũ cán bộ công chức, viên chức trên địa bàn huyện nói chung chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển và ứng dụng CNTT. Tác giả đề xuất một số giải pháp như: Hoàn thiện các cơ chế chính sách; đào tạo bồi dưỡng nguồn nhân lực; đầu tư có trọng điểm để tạo sự đột phá trong ứng dụng CNTT…Các giải pháp đề tài đưa ra mang tính chất chung chung chưa định lượng, chưa đưa ra những phầm mềm ứng dụng cụ thể. Nhìn chung, các đề tài nghiên cứu trên đều đề cập đến một số nội dung liên quan đến công tác ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý hành chính Nhà nước. Tuy nhiên, cho đến nay vẫn chưa có công trình độc lập nghiên cứu cụ thể về thực trạng và giải pháp của việc ứng dụng CNTT trong CCHC tại các cơ quan Nhà nước mà cụ thể là tại các cơ quan hành chính Nhà nước thuộc UBND huyện Yên Phong.

Bài viết "Xây dựng Chính phủ điện tử: Những thách thức căn bản" (kỳ 2, tháng 1/2011), của tác giả Nguyễn Thanh Minh và Nguyễn Bội Ngọc, Tạp chí Công nghệ và Thông tin truyền thông. Bài viết chỉ ra 05 rào cản trong việc xây dựng Chính phủ điện tử, gồm: (1) Khoảng cách số; (2) Chính phủ thường xem công nghệ theo một cách tiền định; (3) Các nước đang phát triển mong muốn cung cấp các dịch vụ chính phủ điện tử, nhưng thiếu các mức độ đầu tư cho tài nguyên quan trọng; (4) Năng lực xây dựng nền tri thức công nghệ và tri thức quản lý; (5) Hiểu biết về công nghệ và công dân trong điều kiện hướng ra môi trường bên ngoài.

Bài viết "*Bảy bài học phát triển chính phủ điện tử cho những nước đang phát triển*" (kỳ 2, tháng 7/2011), của tác giả Nguyễn Thanh Minh và cộng sự Nguyễn Bội Ngọc, Tạp chí Công nghệ và Thông tin truyền thông. Bài viết đã nêu và phân tích 7 bài học về phát triển chính phủ điện tử ở các nước đang phát triển gồm: (1) Phát triển một kế hoạch chiến lược; (2) Thấu hiểu những nhu cầu của người dân; (3) Sử dụng các thực tiễn phát triển hệ thống đã thiết lập phù hợp; (4) Kiến tạo ra một tổ chức học tập; (5) Phát triển cơ chế quản lý điều hành ứng dụng CNTT hiệu quả; (6) Phát triển các năng lực ứng dụng CNTT; (7) Cung cấp một trải nghiệm an toàn cho khách viếng thăm trang web.

Ngoài những, tài liệu nghiên cứu nêu trên, học viên cũng đã nghiên cứu các tài

liệu về phát triển và ứng dụng CNTT tại một số nước khác nhằm học hỏi thêm kinh nghiệm từ các nước có nền công nghệ thông tin cao.

Tuy đã có nhiều công trình nghiên cứu trong và ngoài nước, nhưng theo sự hiểu biết của tác giả hiện chưa có công trình nào nghiên cứu, đánh giá một cách tổng thể về ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan Nhà nước tại thành phố Châu Đốc trong thời gian vừa qua, để xác định một cách có hệ thống những mặt hạn chế, tồn tại và các nguyên nhân, từ đó có các giải pháp đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan nhà nước ở thành phố Châu Đốc trong thời gian tới.

5. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là việc ứng dụng công nghệ thông tin trong trong các hoạt động quản lý nhà nước ở thành phố Châu Đốc.

6. Phạm vi và giới hạn nghiên cứu của đề tài

6.1. Phạm vi nghiên cứu

- *Phạm vi về nội dung:* việc ứng dụng công nghệ thông tin trong trong các hoạt động quản lý nhà nước ở thành phố Châu Đốc;
- *Phạm vi về không gian:* Các cơ quan quản lý Nhà nước đóng trên địa bàn thành phố Châu Đốc – tỉnh An Giang;
- *Phạm vi về thời gian:* Các dữ liệu, số liệu về tình hình ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác quản lý của chính quyền địa phương tại thành phố Châu Đốc, giai đoạn 2015 – 2019 – tỉnh An Giang;

6.2. Giới hạn nghiên cứu của đề tài

Do phạm vi về các hoạt động của quản lý Nhà nước là rất rộng và do hạn chế về mặt thu thập dữ liệu, số liệu và thời gian thực hiện nên đề tài chỉ tập trung vào nghiên cứu việc ứng dụng CNTT về mặt hành chính tại các cơ quan quản lý Nhà nước trên địa bàn thành phố Châu Đốc – tỉnh An Giang.

7. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp thu thập thông tin, số liệu:

Các thông tin, số liệu được sử dụng trong luận văn là các thông tin, số liệu sơ cấp do tác giả khảo sát và số liệu từ phòng Tài Chính. Những thông tin, số liệu này chưa có và được chính bản thân thu thập, qua các cuộc khảo sát và xin các số liệu từ

các phòng ban trong thành phố Châu Đốc, từ các văn bản quản lý có liên quan về ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan Nhà nước ở thành phố Châu Đốc.

– Phương pháp phân tích, tổng hợp:

Chương 1, trên cơ sở phân tích kinh nghiệm ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan nhà nước tại một số địa phương khác, luận văn sử dụng phương pháp tổng hợp để rút ra một số bài học kinh nghiệm cho thành phố Châu Đốc.

Chương 2, trên cơ sở phân tích thực trạng ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan nhà nước ở thành phố Châu Đốc, luận văn còn tổng hợp các số liệu để đưa ra những nhận xét, đánh giá chung về ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan nhà nước ở thành phố Châu Đốc giai đoạn 2015-2018.

Chương 3, trên cơ sở phân tích lý luận và thực tiễn ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan nhà nước ở thành phố Châu Đốc, luận văn đã sử dụng phường pháp tổng hợp các ý kiến từ các cấp lãnh đạo để đưa ra các giải pháp nhằm đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan nhà nước ở thành phố Châu Đốc trong thời gian tới.

8. Kết cấu bài viết

Ngoài phần mở đầu và kết luận, đề tài được kết cấu thành ba chương cụ thể như sau:

Chương 1: Cơ sở lý luận về cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật của hệ thống thông tin trong hoạt động quản lý nhà nước

Chương 2: Thực trạng của việc ứng dụng CNTT trong các cơ quan quản lý nhà nước tại thành phố Châu Đốc.

Chương 3: Giải pháp đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin tại thành phố Châu Đốc

CHƯƠNG 1.
CƠ SỞ KHOA HỌC VỀ XÂY DỰNG CƠ SỞ VẬT CHẤT, HẠ TẦNG KỸ THUẬT CỦA HỆ THỐNG THÔNG TIN TRONG HOẠT ĐỘNG QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC

1.1. Một số khái niệm cơ bản:

1.1.1. Khái niệm về công nghệ thông tin:

Theo Chỉ thị 58-CT/TW ngày 17/10/2000 của Bộ Chính trị: Công nghệ thông tin (CNTT) là hệ thống các phương pháp khoa học, công nghệ, phương tiện, công cụ, bao gồm chủ yếu là các máy tính, mạng truyền thông và hệ thống các kho dữ liệu nhằm tổ chức, lưu trữ, truyền dẫn và khai thác, sử dụng có hiệu quả các nguồn thông tin trong mọi lĩnh vực hoạt động kinh tế, xã hội, văn hoá… của con người.

Khái niệm CNTT được định nghĩa tại Luật Công nghệ thông tin, số 67/2006/QH11 ngày 29/6/2006, như sau : "Công nghệ thông tin là tập hợp các phương pháp khoa học, công nghệ và công cụ kỹ thuật hiện đại để sản xuất, truyền đưa, thu thập, xử lý, lưu trữ và trao đổi thông tin số". Đây có thể được coi là một khái niệm hoàn chỉnh về CNTT, vì nó đã khái quát được toàn bộ nội dung, vai trò và ý nghĩa của CNTT.

Tại Việt Nam, Nghị quyết Chính phủ 49/CP, ngày 04/08/1993 đã định nghĩa: "Công nghệ thông tin là tập hợp các phương pháp khoa học, các phương tiện và công cụ kỹ thuật hiện đại - chủ yếu là kỹ thuật máy tính và viễn thông - nhằm tổ chức, khai thác và sử dụng có hiệu quả các nguồn tài nguyên thông tin rất phong phú và tiềm tàng trong mọi lĩnh vực hoạt động của con người và xã hội. CNTT phục vụ trực tiếp cho việc cải tiến quản lý Nhà nước, nâng cao hiệu quả của các hoạt động sản xuất, kinh doanh và các hoạt động kinh tế - xã hội khác, từ đó góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống của nhân dân. CNTT được phát triển trên nền tảng phát triển của các công nghệ Điện tử - Tin học - Viễn thông và tự động hoá"

Luật Công nghệ thông tin, số 67/2006/QH11 ngày 29/6/2006 định nghĩa như sau: "Công nghệ thông tin là tập hợp các phương pháp khoa học, công nghệ và công cụ kỹ thuật hiện đại để sản xuất, truyền đưa, thu thập, xử lý, lưu trữ và trao đổi

thông tin số". Khái niệm này được coi là hoàn chỉnh về CNTT, vì nó khái quát được nội dung cũng như vai trò và ý nghĩa của CNTT và nội dung khái niệm này cũng được tác giả sử dụng làm cơ sở cho việc thực hiện đề tài luận văn.

1.1.2. Các khái niệm (quy định) về ứng dụng CNTT trong hoạt động của các cơ quan quản lý nhà nước:

Căn cứ vào công văn số 64/2007/NĐ-CP, Hà Nội, Ngày 10 Tháng 04 Năm 2007 về *"Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước"* như sau

- *Ứng dụng công nghệ thông tin:* là việc sử dụng công nghệ thông tin trong các hoạt động thuộc các lĩnh vực kinh tế - xã hội, đối ngoại, quốc phòng, an ninh và các hoạt động khác nhằm nâng cao nâng suất, chất lượng, hiệu quả trong công việc quản lý nhà nước.
- *Ứng dụng công nghệ thông tin hoạt động của cơ quan nhà nước:* là việc sử dụng công nghệ thông tin vào các hoạt động của cơ quan nhà nước nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả trong hoạt động nội bộ của cơ quan nhà nước và giữa các cơ quan nhà nước, trong giao dịch của cơ quan nhà nước với tổ chức và các nhân, hỗ trợ đẩy mạnh cải cách hành chính vào bảo đảm công khai, minh bạch.
- *An toàn thông tin:* bao gồm các hoạt động quản lý, nghiệp vụ và kỹ thuật đối với hệ thống thông tin nhằm bảo vệ, khôi phục các hệ thống, các dịch vụ và nội dung thông tin đối với nguy cơ tự nhiên hoặc do con người gây ra. Việc bảo vệ thông tin, tài sản và con người trong hệ thống thông tin nhằm bảo đảm cho các hệ thống thực hiện đúng chức năng, phục vụ đúng đối tượng một cách sẵn sàng, chính xác và tin cậy. An toàn, thông tin bao hàm các nội dung bảo vệ và bảo mật thông tin, an toàn dữ liệu, an toàn máy tính và an toàn mạng.
- *Dữ liệu đặc tả (Metadata)*: là những thông tin mô tả các đặc tính của dữ liệu như nội dung, định dạng, chất lượng, điều kiện và các đặc tính khác nhằm tạo thuận lợi cho quá trình tìm kiếm, truy nhập, quản lý và lưu trữ dữ liệu.
- *Giải pháp, sản phẩm (phần cứng, phần mềm, thông tin số) dùng chung :* là giải pháp, sản phẩm được tạo ra để có thể ứng dụng trong nhiều cơ quan nhà nước

khác nhau. Giải pháp, sản phẩm chỉ được coi là dùng chung khi được cơ quan nhà nước có thẩm quyền quyết định.

- *Thông tin cá nhân:* là thông tin đủ để xác định chính xác danh tính một cá nhân, bao gồm ít nhất nội dung trong những thông tin sau đây: họ tên, ngày sinh, nghề nghiệp, chức danh, địa chỉ liên hệ, địa chỉ thư điện tử, số điện thoại, số chứng minh nhân dân, số hộ chiếu. Những thông tin thuộc bí mật cá nhân gồm có hồ sơ y tế, hồ sơ nộp thuế, số thẻ bảo hiểm xã hội, số thẻ tín dụng và những bí mật cá nhân khác.
- *Dịch vụ hành chính công:* là những dịch vụ liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật, không nhằm mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan nhà nước (hoặc tổ chức, doanh nghiệp được ủy quyền) có thẩm quyền cấp cho tổ chức, cá nhân dưới hình thức các loại giấy tờ có giá trị pháp lý trong các lĩnh vực mà cơ quan nhà nước đó quản lý.
- *Hạ tầng kỹ thuật:* là tập hợp thiết bị tính toán (máy chủ, máy trạm), thiết bị ngoại vi, thiết bị kết nối mạng, thiết bị phụ trợ, mạng nội bộ, mạng diện rộng.

Văn bản điện tử: là văn bản được thể hiện dưới dạng thông điệp dữ liệu.

1.2. Vai trò ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý nhà nước

Từ những năm 2000, Đảng, Nhà nước ta luôn quan tâm, coi trọng phát triển ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan Nhà nước, xác định đây là động lực góp phần thúc đẩy công cuộc đổi mới tạo khả năng đi tắt, đón đầu để thực hiện thắng lợi công nghiệp hóa, hiện đại hóa. Năm 2014, Bộ Chính trị đã ban hành Nghị quyết số 36-NQ/TW về đẩy mạnh ứng dụng, phát triển công nghệ thông tin đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững và hội nhập quốc tế với quan điểm "Ứng dụng, phát triển công nghệ thông tin trong tất cả các lĩnh vực, song có trọng tâm, trọng điểm. Ưu tiên ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý hành chính, cung cấp dịch vụ công, trước hết là trong lĩnh vực liên quan tới doanh nghiệp, người dân như giáo dục, y tế, giao thông, nông nghiệp…". Nghị quyết đã xác định mục tiêu cụ thể đến năm 2020"triển khai có hiệu quả chương trình cải cách hành chính, gắn kết chặt chẽ với việc xây dựng Chính phủ điện tử và cung cấp dịch vụ công trực tuyến ở mức độ cao và trong nhiều lĩnh vực". Cụ thể hóa chủ trương của Đảng, năm 2015,

Chính phủ đã có Nghị quyết đầu tiên tập trung về Chính phủ điện tử nhằm“Đẩy mạnh phát triển Chính phủ điện tử, nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của các cơ quan Nhà nước, phục vụ người dân và doanh nghiệp ngày càng tốt hơn. Nâng vị trí của Việt Nam về Chính phủ điện tử theo xếp hạng của Liên Hợp Quốc. Công khai, minh bạch hoạt động của các cơ quan Nhà nước trên môi trường mạng”.

"*Là phương tiện*", vì thông qua các hệ thống công nghệ thông tin ứng dụng, các cơ quan quản lý Nhà nước có thể liên kết với nhau khi thực hiện các hoạt động và các thủ tục hành chính. Chính Phủ cũng thông qua đó điều hành bộ máy một cách hiệu quả, nhanh, chính xác, và kiểm soát tốt. Mọi hành động của cơ quan công quyền, do vậy có thể đáp ứng kịp thời những biến động phức tạp của thực tiễn nền kinh tế thị trường trong thời hội nhập, thông qua việc ứng dụng tin học.

"*Là áp lực*" vì mọi trì trệ, ách tắc của bộ máy sẽ lộ diện dễ dàng qua hệ thống "gương phản chiếu" của môi trường điện tử hóa. Các hoạt động của bộ máy công quyền khi được thực hiện trên môi trường điện tử sẽ được kiểm soát theo các chuẩn mực, tính kỷ cương của nền hành chính, nhờ đó mà sẽ được giám sát. Nếu dịch vụ công được cung ứng thông qua hệ thống công nghệ thông tin, ở đó sẽ không có ranh giới giữa các cơ quan, các cấp chính quyền, mà chỉ thấy các loại dịch vụ được cung ứng. Người dân, doanh nghiệp không cần biết ai là người giải quyết thủ tục cho họ, chỉ biết thủ tục đó được giải quyết như thế nào và khi gặp những vướng mắc, họ có được ai đó quan tâm, giải quyết không. Cách thức này đòi hỏi sự liên kết, phối hợp giữa các cơ quan, các cấp chính quyền trong giải quyết thủ tục hành chính.

Bên cạnh đó, việc ứng dụng chính phủ số trong thời đại số hóa hiện nay đóng một vai trò như là một nhân tố chủ chốt để giúp tổ chức có thể tối thiểu hàng loạt những tiêu cực, trong đó có nạn tham nhũng vấn nạn mà luôn tồn động trong bộ máy nhà nước trong nhiều năm nay làm chậm đi mục tiêu để phát phát triển bền vững của đất nước trong ngắn và dài hạn trong tương lai.

1.3. Đặc điểm ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý nhà nước

Theo Arjun (2014), những đặc điểm từ việc ứng dụng công nghệ thông tin vào việc quản lý nhà nước được nhận thấy theo ba khái niệm và những đặc tính như sau:

1.3.1. Sự cung cấp (provision):

- Tăng cường chất lượng dịch vụ cung cấp
- Có được tham gia của cộng đồng trong quá trình đưa ra quyết định chính sách
- Cung cấp thông tin về quyết định cũng như là hành động của chính phủ
- Công khai quy trình hoạt động của chính phủ
- Cho thấy được tài sản cũng như là những hạng mục đầu tư dân dụng của nhà nước
- Tích hợp dữ liệu với việc ứng dụng một cách gọn gàng và tiện lợi
- Dịch vụ của chính phủ phải luôn sẵn sàng 24/7

1.3.2. Sự nâng cao (Enhancement):

- Cảnh báo sớm những hành vi tham nhũng
- Giảm thiểu việc tương tác trực tiếp từ người dân
- Xác định dân cử và công chức
- Phát hiện tham nhũng
- Lòng tin giữa chính phủ và người dân
- Bảo mật giao dịch

1.3.3. Phòng ngừa (Prevention):

- Quản lý hệ thống nội bộ hiệu quả
- Kiểm soát quản lý và sự hợp tác
- Tăng cường tính minh bạch và trách nhiệm
- Nâng cao công tác kiểm toán và phân tích
- Tăng khả năng theo dõi và kiểm tra
- Giảm thiểu sự cấu kết, thông đồng và gian lận

Dựa vào những đặc điểm nêu trên, chúng ta sẽ có khả năng nhận biết nếu việc áp dụng ICT vào cơ cấu tổ chức nhà nước có thành công hay không cũng như là chuẩn đoán chuẩn xác được vấn đề phát sinh trong quá trình áp dụng.

1.4. Những yếu tố tác động đến việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý nhà nước

Từ những dẫn chứng đã được liệt kê bên về vai trò của ICT, có thể thấy rõ ràng rằng, việc áp dụng công nghệ thông tin vào bộ máy quản lý chính phủ có thể mang lại rất nhiều lợi ích trong việc thúc đẩy sự minh bạch của chính phủ và sự tham gia của người dân. Tuy nhiên, chất lượng đầu ra từ việc ứng dụng này phụ thuộc rất nhiều vào một hai nhân tố nhất định kèm với những yếu tố như sau:

1.4.1. Khả năng sử dụng CNTT:

Nguồn tài nguyên: Yếu tố này sẽ quyết định quy mô cũng như là tiền đề cho việc tiếp cận hiệu quả của chính phủ tới người dân

Văn Hóa: Việc ứng dụng sâu rộng của ICT sẽ được quyết định bởi yếu tố thói quen và môi trường sống của cộng đồng

Trình độ: Yếu tố này sẽ quyết định mức độ sẵn sàng cũng như là khả năng sử dụng CNTT của người dân cho mục đích chính trị.

1.4.2. Việc phát triển và bảo trì hiệu quả CNTT

Việc phát triển và bảo trì hiệu quả CNTT thường rất tốn kém và có thể không mang lại kết quả như mong đợi. Một mặt, quản lý dữ liệu được xem là yếu tố cực kỳ quan trọng và có thể yêu cầu kinh nghiệm chuyên môn cap mà các nhà hoạch định và các bên liên quan không có. Mặc khác, CNTT thường được sử dụng theo những cách mà các nhà phát triển không mong đợi, ngay cả sau khi nghiên cứu sâu rộng. Ngoài ra, thu thập thông tin và làm cho thông tin có thể truy cập không phải lúc nào cũng dễ dàng chuyển thành phản hồi từ những người có quyền lực, cũng như không tăng cường giao tiếp trong các nhóm xã hội dân sự dẫn đến tăng hiệu quả chính trị. Trên thực tế, việc sử dụng CNTT có thể gây tác dụng ngược nếu không được lên kế hoạch đầy đủ.

1.5. Các tiêu chí đánh giá

Căn cứ vào Quyết định số 62/QĐ-BTTTT. Hà Nội, ngày 19 tháng 01 năm 2017 phê duyệt phương pháp đánh giá mức độ ứng dụng công nghệ thông tin của cơ quan nhà nước năm 2016.

Việc đánh giá mức độ ứng dụng công nghệ thông tin của cơ quan nhà nước phải bảo đảm tính khách quan, minh bạch, phản ảnh được thực trạng ứng dụng công

nghệ thông tin của cơ quan nhà nước tại thời điểm đánh giá.

Cho phép cơ quan nhà nước có thể tự kiểm tra, đối chiếu với kết quả đánh giá của Bộ Thông tin và Truyền thông thông qua việc công khai phương pháp đánh giá, cách tính điểm đối với các nội dung đánh giá.

Nội dung đánh giá, xếp hạng mức độ ứng dụng công nghệ thông tin của cơ quan nhà nước căn cứ theo quy định của Thông tư số 06/2013/TT-BTTTT ngày 07/3/2013 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định chế độ báo cáo định kỳ về tình hình ứng dụng công nghệ thông tin của cơ quan nhà nước (sau đây gọi tắt là Thông tư 06) bao gồm 06 hạng mục:

- Hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin.
- Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan.
- Trang/Cổng thông tin điện tử (Cung cấp, cập nhật thông tin; Các chức năng hỗ trợ trên trang/cổng thông tin điện tử),
- Cơ chế, chính sách và các quy định cho ứng dụng công nghệ thông tin (bao gồm cả các quy định về an toàn thông tin).
- Nhân lực cho ứng dụng công nghệ thông tin.

Số liệu sử dụng để đánh giá được lấy từ báo cáo tình hình ứng dụng công nghệ thông tin của cơ quan nhà nước theo quy định của Thông tư số 06/2013/TT-BTTTT cho năm 2015.

Bảng 1.1. Cách tính điểm đối với từng hạng mục đánh giá mức độ ứng dụng công nghệ thông tin tại các cơ quan quản lý nhà nước

TT	Nội dung đánh giá	Điểm tối đa
1	Hạ tầng kỹ thuật CNTT	100
2	Ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan	400
3	Trang/Cổng thông tin điện tử	100
4	Cung cấp dịch vụ công trực tuyến	200
5	Cơ chế, chính sách và các quy định cho ứng dụng CNTT	100
6	Nhân lực cho ứng dụng CNTT	100
Tổng điểm		**1.000**

Nguồn: Quyết định Số: 1040/QĐ-UBND tỉnh An Giang

1.6. Kinh nghiệm ứng dụng công nghệ thông tin vào trong quản lý nhà nước và bài học cho việc ứng dụng CNTT trên địa bàn thành phố Châu Đốc

1.6.1. Kinh nghiệm của một số tỉnh thành

1.6.1.1. Kinh nghiệm của tỉnh Hậu Giang:

Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước tại Hậu Giang thời gian qua đã đạt được một số kết quả chủ yếu sau:

Hiện nay, có 80% số CBCCVC được trang bị máy tính để làm việc; 100% sở, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã trên địa bàn tỉnh đều có mạng LAN có kết nối Internet. Tỉnh có hệ thống Hội nghị truyền hình trực tuyến đến các UBND cấp huyện; 100% sở, ngành, UBND cấp huyện có cổng/trang thông tin điện tử. Đây là điều kiện thuận lợi cho việc triển khai các ứng dụng CNTT thông qua môi trường mạng.

Trung tâm dữ liệu của tỉnh đã được đầu tư với hệ thống sao lưu dự phòng SAN, công nghệ ảo hóa VMware, có trang thiết bị bảo mật ở mức cơ bản. Tuy nhiên, các máy chủ hiện đang hết tài nguyên (RAM và dung lượng ổ đĩa cứng), một số thiết bị cũ, lỗi thời. Hệ thống thư điện tử hoạt động không ổn định (chậm và thường xuyên không gửi/nhận được). Hạ tầng phục vụ không đảm bảo, an toàn như: UPS, một số ổ đĩa cứng đã bị hỏng,... Do đó cần phải nâng cấp, khắc phục, mở rộng để đáp ứng yêu cầu phát triển trong tình hình hiện tại và giai đoạn tiếp theo.

Bên cạnh phần mềm Quản lý văn bản, Một cửa điện tử được triển khai vào năm 2013, còn có các phần mềm Quản lý cán bộ, công chức, viên chức vừa được triển khai đồng bộ trong phạm vi toàn tỉnh. Ngoài ra, tất cả các cơ quan đều có những ứng dụng CNTT riêng lẻ, phục vụ công tác chuyên môn trong hoạt động thường xuyên của cán bộ, công chức.

Số lượng các phần mềm được cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị sử dụng trên địa bàn tỉnh (trên 70 phần mềm khác nhau) chủ yếu khai thác năng lực tính toán và lưu trữ cho các nghiệp vụ của từng cá nhân, đơn vị mà chưa có sự chia sẻ dữ liệu, phối hợp xử lý giữa các cá nhân cũng như giữa các cơ quan với nhau.

- Cổng thông tin điện tử của tỉnh cung cấp thông tin về hoạt động, chức năng, nhiệm vụ của từng cơ quan và các văn bản quy phạm pháp luật; bước đầu đã đưa

trọn bộ thủ tục hành chính 3 cấp và cung cấp dịch vụ công trực tuyến hầu hết đạt mức độ 2 và từng bước nâng cấp một số thủ tục lên mức độ 3 và 4; hiện tại trên Cổng có 109 thủ tục hành chính được cung cấp trực tuyến đạt mức độ 3 nhưng mức độ quan tâm của người dân chưa cao nên tỷ lệ hồ sơ nộp trực tuyến không đáng kể trừ các TTHC của ngành thuế.

- Ứng dụng trực tuyến trong lĩnh vực thuế được người dân sử dụng thường xuyên. Ứng dụng đăng ký kinh doanh trực tuyến gần như không được sử dụng, do người dân và doanh nghiệp rất ít khi thực hiện công việc này qua mạng.
- Hệ thống Một cửa điện tử để quản lý hồ sơ của công dân đến nộp trực tiếp khá hiệu quả. Tuy nhiên, hồ sơ nộp trực tuyến ở mức độ 2 tại các tất cả các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện và cấp xã còn rất hạn chế.

Nhìn chung, ứng dụng và hạ tầng kỹ thuật CNTT cơ bản đáp ứng được phần nào nhu cầu ứng dụng CNTT nhưng chỉ đạt được mức độ hoàn thiện trung bình nên cần phải tiếp tục đầu tư, hoàn thiện để làm nền tảng triển khai nhiều hệ thống thông tin một cách an toàn và tương thích với hệ thống Chính quyền điện tử tỉnh.

1.6.1.2. Kinh nghiệm của tỉnh Bắc Ninh:

Theo Công thông tin quốc gia về đăng ký kinh doanh đã đăng tải bài viết ngày 03/10/2018 về "thực tiễn ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bắc Ninh"

Trong những năm qua tỉnh Bắc Ninh luôn ưu tiên triển khai các phần mềm dùng chung trong hoạt động của các cơ quan nhà nước để nâng cao hiệu quả công việc, góp phần phục vụ người dân, doanh nghiệp tốt hơn. Đối với các phần mềm dùng chung, tỉnh Bắc Ninh ngay từ đầu chỉ triển khai một phần mềm duy nhất, cài đặt tập trung tại trung tâm dữ liệu và cấp tài khoản sử dụng cho tất cả các cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị. Phần mềm một cửa điện tử và Cổng dịch vụ công trực tuyến là 1 trong 5 phần mềm dùng chung và tập trung dữ liệu gồm: Cổng thông tin điện tử, Hệ thống thư điện tử, hệ thống quản lý văn bản và điều hành, hệ thống một cửa điện tử và cổng dịch vụ công trực tuyến. Mỗi hệ thống này chỉ dùng chung một phần mềm duy nhất của tỉnh, được triển khai theo mô hình tập trung tại trung tâm dữ liệu tỉnh và thống nhất cơ chế đăng nhập một lần.

Phần mềm Một cửa điện tử và Cổng dịch vụ công trực tuyến được triển khai tích hợp với nhau nhằm giải quyết thủ tục hành chính được nộp trực tiếp tại Trung tâm hành chính công cấp tỉnh, huyện, xã cũng như hồ sơ dịch vụ công trực tuyến được người dân, doanh nghiệp gửi trực tuyến trên môi trường mạng. Giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường mạng tại tỉnh Bắc Ninh đang ngày càng hoàn thiện, hiệu quả đáp ứng nhu cầu, sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp.

(i.) Nguồn lực thực hiện ứng dụng công nghệ thông tin

- *Cơ sở vật chất, trang thiết bị:* Trung tâm Hành chính công tỉnh được Chính phủ thí điểm thành lập trực thuộc UBND tỉnh, 8/8 Trung tâm Hành chính công cấp huyện, 126/126 Bộ phận 1 cửa cấp xã được trang bị trụ sở và văn phòng riêng. Tại nơi giải quyết thủ tục hành chính được trang bị máy tính, máy photo coppy, máy scan, hệ thống thiết bị văn phòng, hệ thống camera an ninh, hệ thống loa đài thông báo cho người chờ thực hiện thủ tục hành chính, hệ thống ghế chờ, nước uống miễn phí,... Riêng Trung tâm Hành chính công tỉnh, cấp huyện và một số cấp xã được trang bị các tiện ích như wifi miễn phí, dây cắm sặc pin, màn hình cảm ứng tra cứu thủ tục hành chính; hệ thống lấy số chờ phục vụ.

Trung tâm Hành chính công tỉnh, cấp huyện và bộ phận một cửa cấp xã trong toàn tỉnh đang sử dụng đường truyền Internet tốc độ cao, đủ dung lượng, đảm bảo phần mềm một cửa điện tử tích hợp dịch vụ công trực tuyến được thông suốt trong quá trình sử dụng.

- *Hệ thống phần mềm giải quyết thủ tục hành chính:* Việc áp dụng công nghệ thông tin đặc biệt là sử dụng phần mềm dịch vụ công trực tuyến có tích hợp một cửa điện tử đang được áp dụng thống nhất từ cấp tỉnh xuống cấp xã đã đem lại hiệu quả thiết thực trong giải quyết thủ tục hành chính. Phục vụ tốt công tác quản lý công việc, xử lý hồ sơ, báo cáo thống kê,... đồng thời việc quản lý thời gian giải quyết thủ tục hành chính và gắn trách nhiệm cụ thể cho từng công chức trong quá trình xử lý hồ sơ đang được thực hiện đồng bộ và triệt để từ cấp tỉnh xuống xã. Trên hệ thống phần mềm, mỗi thủ tục hành chính có một quy trình giải quyết riêng, đảm bảo đúng quy định và phù hợp với tình hình, đặc điểm cụ thể của mỗi cơ quan, đơn vị. Hệ

thống phần mềm mở có thể tích hợp với các phần mềm chuyên ngành khác, đồng thời có thể thay đổi để phù hợp với yêu cầu về quản lý, sử dụng.

- *Nguồn nhân lực:* UBND tỉnh chỉ đạo các Sở, ban, ngành tỉnh và các địa phương bố trí cán bộ có năng lực chuyên môn cao thường trực giải quyết thủ tục hành chính, cán bộ trực tiếp tiếp nhận hồ sơ được tỉnh cấp chế độ thù lao, các ngành, địa phương, Trung tâm hành chính công tỉnh thường xuyên đào tạo, bồi dưỡng trình độ chuyên môn, nghiệp vụ.

(ii.) Triển khai sử dụng phần mềm một cửa điện tử

- *Sử dụng phần mềm thu phí tự động tại một đầu mối:* Trung tâm hành chính công tỉnh thực hiện thu phí tập trung bằng hình thức tự động in biên lai điện tử đã giảm được từ 7 đến 14 biên chế, Trung tâm Hành chính công cấp huyện, cấp xã chỉ bố trí từ 01 đến 02 biên chế thực hiện thu phí và lệ phí.

- *Thông báo kết quả giải quyết TTHC bằng tin nhắn:* Trung tâm hành chính công cấp tỉnh, cấp huyện thực hiện gửi tin nhắn SMS và qua Zalo thông báo kết quả giải quyết thủ tục hành chính tới tổ chức, cá nhân tạo điều kiện cho tổ chức, công dân chủ động bố trí, sắp xếp công việc đến nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính đặc biệt là đối với những hồ sơ có kết quả trước hẹn. Do có sự liên kết, trao đổi giữa trung tâm và người dân do vậy việc trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích được tăng cường, nhiều người dân và doanh nghiệp sử dụng tiết kiệm chi phí đi lại.

Đối với các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính, Trung tâm Hành chính công tỉnh, cấp huyện nhắc thông báo hồ sơ sắp đến hạn được thực hiện thống kê trên phần mềm và công khai số hồ sơ phải trả kết quả của từng cơ quan, đơn vị trên trang thông tin điện tử của Trung tâm. Qua đó đã giúp cho Thủ trưởng các cơ quan kiểm soát, đôn đốc nhắc nhở các bộ phận chuyên môn, do vậy đã giảm tối đa tình trạng hồ sơ trễ hẹn so với quy định. Từ đầu năm 2018, số lượng hồ sơ trễ hẹn cấp tỉnh giảm xuống còn dưới 1%, hồ sơ giải quyết sớm và đúng hạn đạt trên 99% (trong đó hồ sơ giải quyết sớm hẹn đạt trên 83%). Cấp huyện kết quả giải quyết sớm trước thời gian hẹn đạt trên 95 %.

- *Phần mềm đánh giá sự hài lòng của công dân:* Công dân, doanh nghiệp đến giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm cấp tỉnh, cấp huyện và một số đơn vị cấp xã

được đánh giá chất lượng phục vụ, giải quyết thủ tục hành chính. Đây là một kênh thông tin quan trọng để đánh giá chất lượng phục vụ và đánh giá thủ tục hành chính.
- *Xây dựng quy trình giải quyết cho từng thủ tục hành chính:* Mỗi thủ tục hành chính từ cấp tỉnh đến cấp xã đều được xây dựng một quy trình giải quyết riêng biệt, đảm bảo đúng quy định và phù hợp với đặc điểm, cách thức giải quyết của từng thủ tục hành chính và của từng cơ quan, đơn vị, địa phương, giảm tối đa các bước, các quy trình không cần thiết, đồng thời giảm được thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

1.6.1.3. Kinh nghiệm của thành phố Đà Nẵng:

Theo Báo Nhân Dân Điện Tử ngày 22/10/2018 đăng tin "Thương hiệu Đà Nẵng trong lĩnh vực công nghệ phần mềm".

Năm 2018, Đà Nẵng tiếp tục được xếp ở vị trí dẫn đầu nhóm các tỉnh, thành phố về Chỉ số sẵn sàng cho phát triển và ứng dụng công nghệ thông tin - truyền thông (CNTT-TT) Việt Nam (Vietnam ICT Index). Số liệu để đánh giá chỉ số ứng dụng và phát triển CNTT-TT được thu thập, thống kê toàn diện và được kiểm tra, rà soát chặt chẽ, bảo đảm điều kiện cho phát triển CNTT-TT, gắn kết, hỗ trợ đối với chỉ số cạnh tranh cấp tỉnh (PCI), Cải cách hành chính (PAR Index). Bộ chỉ số còn thể hiện vai trò đặc biệt quan trọng trong việc giúp Đà Nẵng định hình xây dựng và phát triển chính quyền điện tử - thành phố thông minh trong giai đoạn hiện nay và định hướng tới năm 2025.

Năm 2017, ngành thông tin và truyền thông (TT-TT) Đà Nẵng tiếp tục duy trì tốc độ tăng trưởng, phát triển. Tổng doanh thu toàn ngành năm 2017 đạt 21.750 tỷ đồng (đạt 103,5% kế hoạch), tăng 9% so với năm 2016. Kim ngạch xuất khẩu phần mềm cả năm 2017 đạt 111% kế hoạch, tăng 15% so với năm 2016; góp phần thu hút nhân lực chất lượng cao và tạo việc làm cho gần 50.000 lao động; nộp ngân sách 326 tỷ đồng; chiếm 5,5% GRDP thành phố. Các đơn vị thuộc Sở TT-TT đã hoàn thành tốt các nhiệm vụ được giao, phục vụ đắc lực cho sự nghiệp phát triển CNTT-TT, xây dựng và vận hành Chính quyền điện tử và góp phần cải cách hành chính của Đà Nẵng. Đã có 903 cơ quan với hơn 120.513 cán bộ, công chức, doanh nghiệp và người dân sử dụng hệ thống Chính quyền điện tử. Chủ tịch UBND thành

phố Đà Nẵng Huỳnh Đức Thơ khẳng định: kinh tế Đà Nẵng đang bước vào giai đoạn tăng trưởng mới, gắn chặt với cuộc cách mạng công nghiệp 4.0. Đà Nẵng đã có những sản phẩm phần mềm, giải pháp ứng dụng trong xây dựng chính quyền điện tử được sử dụng tại nhiều tỉnh, thành phố trong cả nước. Như là phần mềm Quản lý văn bản và điều hành; Một cửa điện tử; Cổng Dịch vụ công trực tuyến; Quản lý hồ sơ cán bộ công chức viên chức; Đánh giá cán bộ công chức viên chức; Đánh giá cải cách hành chính và khảo sát mức độ hài lòng của người dân… Chính điều đó góp phần đưa Đà Nẵng trở thành địa phương đi tiên phong trong xây dựng Chính quyền điện tử, phát triển nhiều ứng dụng và công cụ trực tuyến để đưa dịch vụ công (ở nhiều cấp độ khác nhau) đến với tổ chức, doanh nghiệp và công dân chỉ qua những thao tác bấm chuột đơn giản.

Hiện nay, bên cạnh Khu Công viên phần mềm đã đưa vào hoạt động, Đà Nẵng đang tiếp tục triển khai dự án xây dựng Khu công nghệ cao Đà Nẵng với tổng vốn đầu tư 8.841 tỷ đồng từ ngân sách Trung ương, ngân sách địa phương và nguồn vốn khác. Dự án sẽ tạo bước đột phá mới, gia tăng cơ hội thu hút nguồn lực từ các nhà đầu tư trong và ngoài nước, đặc biệt trong lĩnh vực công nghệ cao, trong đó có công nghệ thông tin (CNTT). Việc hàng loạt tập đoàn, công ty công nghệ lớn trong nước và nước ngoài như Mỹ, Nhật Bản, Hàn Quốc, Đài Loan (Trung Quốc)… đã đến tìm hiểu và đầu tư tại Đà Nẵng là kết quả tất yếu cho sự nỗ lực bền bỉ trong công tác đẩy mạnh ứng dụng CNTT toàn diện của thành phố. Đến nay, tại Đà Nẵng đã hiện diện nhiều chi nhánh, văn phòng đại diện của các tập đoàn, công ty phần mềm lớn như Magrabit, Enclave, MileStone Inc, Juniper, IBM, ORID, VTC, FPT, …

“Phần mềm Quản lý hồ sơ cán bộ công chức viên chức” - sản phẩm thương hiệu Đà Nẵng

Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông Đà Nẵng (gọi tắt là DNICT: Danang Information and Communication Technology Center) được thành lập theo Quyết định số 5526/QĐ-UBND ngày 17-8-2006. DNICT có “sứ mệnh” chính là hỗ trợ và thúc đẩy quá trình ứng dụng và phát triển CNTT-TT của thành phố Đà Nẵng và các tỉnh lân cận, trong tiến trình hướng đến chính phủ điện tử (e-Gov). Với lợi thế là đơn vị sự nghiệp sản xuất phần mềm, DNICT nhanh chóng tiếp cận và nắm

bắt được định hướng phát triển CNTT của thành phố nói chung và yêu cầu, đặc điểm quản lý của từng ngành nói riêng. Phần mềm Quản lý hồ sơ cán bộ công chức viên chức được DNICT phối hợp với Sở Nội vụ Đà Nẵng nghiên cứu, xây dựng và triển khai thành công lần đầu tiên tại thành phố Đà Nẵng từ năm 2010. Hiện Phần mềm đang vận hành ổn định, thông suốt với 30.644 hồ sơ cán bộ công chức viên chức và 658 đầu mối quản lý, đáp ứng được hầu hết các yêu cầu quản lý của ngành Nội vụ với 158 trường dữ liệu đặc thù và khả năng tùy biến cao.

Để đáp ứng yêu cầu của ngành Nội vụ, DNICT tập trung nghiên cứu mở rộng và tích hợp nhiều phần mềm mới như: Phần mềm Đánh giá kết quả làm việc của cán bộ công chức viên chức; Phần mềm Quản lý thi đua - khen thưởng; Phần mềm Quản lý vị trí việc làm; Phần mềm Cấp mã số cán bộ công chức viên chức; Phần mềm Đánh giá cải cách hành chính; Phần mềm Khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng đối với cán bộ công chức viên chức; Phần mềm Quản lý thôn - tổ dân phố… nhằm tích hợp và trao đổi dữ liệu với phần mềm Quản lý hồ sơ cán bộ công chức, viên chức thành "Hệ thống Quản lý thông tin ngành Nội vụ" trong tương lai.

Sau hơn tám năm xây dựng và phát triển sản phẩm, phần mềm Quản lý hồ sơ cán bộ công chức viên chức của DNICT phát triển trên nền tảng mã nguồn mở và đáp ứng các quy định của Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT ngày 15-12-2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông về Tiêu chuẩn kỹ thuật ứng dụng CNTT trong cơ quan nhà nước; Thông tư số 11/2012/TT-BNV ngày 17-12-2012 của Bộ Nội vụ về Quy định về chế độ báo cáo thống kê và quản lý hồ sơ công chức, và đáp ứng các chuẩn thông tin và quy định về dữ liệu cán bộ công chức viên chức tại quyết định số 4223/QĐ-BNV ngày 30-11-2016 của Bộ Nội vụ. Đặc biệt, nhiều tính năng mới của phần mềm tạo thuận lợi cho việc xây dựng chuẩn dữ liệu cán bộ công chức, viên chức, giúp Bộ Nội vụ thống nhất quản lý hồ sơ cán bộ công chức, viên chức trên toàn quốc thông qua Cổng thông tin quản lý ngành Nội vụ, góp phần không nhỏ vào ứng dụng CNTT trong cải cách hành chính (CCHC) của ngành Nội vụ; phù hợp để triển khai nhân rộng ra các tỉnh, thành phố trong cả nước và hướng đến tích hợp vào Cổng thông tin quản lý thống nhất của ngành Nội vụ.

Tại Hội thảo Đánh giá sau thí điểm phần mềm Quản lý cán bộ, công chức, viên

chức tại Bắc Giang ngày 20-3-2016 có sự tham gia của đại diện từ Bộ Nội vụ và UNDP (Chương trình Phát triển Liên hợp quốc: United Nations Development Programme). Ông Phạm Minh Hùng, Giám đốc Ban quản lý Dự án cải cách hành chính Bộ Nội vụ đã kết luận: "Phần mềm đã đáp ứng được yêu cầu cơ bản trong quản lý cán bộ, công chức, viên chức đó là tin học hóa, thống nhất quản lý, khai thác phục vụ tốt công tác quản lý, chế độ thông tin báo cáo nhanh, kịp thời, chính xác; Công nghệ hiện đại, kết cấu hợp lý, đơn giản, dễ sử dụng, có khả năng cập nhật, nâng cấp, chuẩn hóa theo yêu cầu của nhà nước".

Tính đến thời điểm hiện tại, phần mềm Quản lý hồ sơ cán bộ công chức, viên chức và các phần mềm liên quan như: đánh giá kết quả làm việc cán bộ công chức, viên chức; Đánh giá CCHC và khảo sát mức độ hài lòng, không chỉ có vai trò, vị trí hết sức quan trọng trong Hệ thống thông tin Chính quyền điện tử thành phố Đà Nẵng mà còn được triển khai thành công và vận hành rất ổn định, hiệu quả trên 10 tỉnh, thành phố như: Hà Giang, Bắc Giang, Hà Tĩnh, Quảng Bình, Quảng Ngãi, Bình Dương, Tiền Giang, Cần Thơ, Hậu Giang, Cà Mau, một số huyện thuộc tỉnh Quảng Nam như: Thị xã Điện Bàn, huyện Thăng Bình, thành phố Hội An.

Song song với phần mềm Quản lý hồ sơ cán bộ công chức, viên chức, năm 2014 DNICT đã nghiên cứu, xây dựng và vận hành thành công phần mềm Đánh giá kết quả làm việc của cán bộ công chức trên địa bàn thành phố Đà Nẵng, được tích hợp với phần mềm Quản lý hồ sơ cán bộ công chức, viên chức, được vận hành ổn định với hơn 150 lượt truy cập kê khai, đánh giá công việc mỗi ngày. Việc đánh giá kết quả làm việc của cán bộ công chức phù hợp với Nghị quyết số 26-NQ/TW (Hội nghị T.Ư 7 khóa XII) về tập trung xây dựng đội ngũ cán bộ các cấp, nhất là cấp chiến lược, đủ phẩm chất, năng lực và uy tín, ngang tầm nhiệm vụ, với nội dung: "Đổi mới công tác đánh giá cán bộ theo hướng: xuyên suốt, liên tục, đa chiều, theo tiêu chí cụ thể, bằng sản phẩm, thông qua khảo sát, công khai kết quả và so sánh với chức danh tương đương; gắn đánh giá cá nhân với tập thể và kết quả thực hiện nhiệm vụ của địa phương, cơ quan, đơn vị", phần mềm đáp ứng được việc cán bộ công chức có thể truy cập để tự kê khai công việc, cập nhật kết quả công việc cũng như tình hình làm việc của bản thân, bên cạnh đó có thể đánh giá chéo cho các cán

bộ công chức khác theo các bộ tiêu chí được định nghĩa sẵn theo từng chức vụ của các cơ quan cấp sở, ban, ngành, quận huyện, xã phường,… Thông qua việc sử dụng phần mềm và bảng kết quả đánh giá tổng hợp hằng tháng, hằng quý, hằng năm, cán bộ lãnh đạo của đơn vị sẽ có căn cứ để thực việc "Đánh giá chính xác nhân sự được quy hoạch, giới thiệu bầu cử, bổ nhiệm vào chức danh các cấp". Từ đó có thể phân loại, không để lọt những người không xứng đáng, những người chạy chức, chạy quyền vào đội ngũ cán bộ. Song song với thành công của phần mềm Quản lý hồ sơ cán bộ công chức viên chức, phần mềm Đánh giá kết quả làm việc cũng được tỉnh Quảng Bình, tỉnh Ninh Thuận triển khai sử dụng.

Nhằm đào tạo nguồn nhân lực trẻ về công nghệ thông tin và triển khai, nhân rộng việc ứng dụng CNTT đến tất cả các cơ quan, đơn vị trên địa bàn TP Đà Nẵng nói riêng, góp phần đẩy mạnh ứng dụng CNTT nói chung, DNICT đã đưa vào vận hành Cổng đào tạo trực tuyến công ích thành phố tại daotao.danang.gov.vn từ quý IV năm 2013, cán bộ công chức và người dân có thể đăng ký tài khoản để tham gia học và làm kiểm tra miễn phí hoàn toàn với các khóa học công ích do đội ngũ DNICT biên soạn. Khi hoàn thành khóa học, các thông tin về điểm, xếp loại, kết quả học tập sẽ được tự động cập nhật vào quá trình đào tạo của cán bộ, công chức, viên chức trên phần mềm Quản lý hồ sơ cán bộ công chức viên chức một cách nhanh chóng nhất, thuận tiện cho việc quản lý, cán bộ quản lý không phải mất thời gian cập nhật thông tin quá trình đào tạo cho hồ sơ cán bộ công chức.

1.6.2. Bài học rút ra cho việc ứng dụng CNTT trên địa bàn thành phố Châu Đốc

- Quyết tâm của lãnh đạo và sự đồng thuận của các cấp, các ngành là yếu tố quyết định hàng đầu sự thành công của ứng dụng CNTT trong CQNN. Các hội thảo, diễn đàn về ứng dụng CNTT ở trong nước và ngoài nước đều khẳng định nơi nào cú lónh đạo quan tâm, nơi đó ứng dụng CNTT phát triển.

- Ưu tiên đầu tư cơ sở hạ tầng CNTT, đây là tiền đề quan trọng để triển khai ứng dụng CNTT, nhất là đối với thành phố Châu Đốc, tỉnh An Giang khi hạ tầng kỹ thuật cũn hạn chế. Không giải quyết được bài toán đầu tư hạ tầng kỹ thuật thỡ khụng xõy dựng được hệ thống thông tin, không đẩy mạnh được tin học hóa một cách mạnh mẽ và đồng bộ.

- Chú trọng công tác đào tạo kiến thức tin học, các cán bộ, công chức. Công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực CNTT phải đi trước một bước, xem đây là ưu tiên hàng đầu trong đầu tư cho CNTT. Cần đa dạng hóa nhiều hõnh thức đào tạokhác nhau, phối hợp giữa đào tạo tập trung với đào tạo ngắn hạn, đào tạo tại chỗ, đào tạo từ xa và cả đào tạo ở nước ngoài khi cần. Đặc biệt là đào tạo cho cỏn bộ quản lý CNTT chuyờn trỏch và đội ngũ xây dựng, phát triển và ứng dụng CNTT cho tỉnh. Đây cũng là nhân tố quyết định sự thành công trong ứng dụng và phát triển CNTT.

- Phát triển các chương trõnh ứng dụng mới là nội dung quan trọng, đem lại hiệu quả thật sự của việc ứng dụng CNTT. Phải bắt đầu bằng việc tập trung phát triển các ứng dụng phục vụ cho công tác điều hành và tác nghiệp trong hệ thống, yêu cầu phải tin học hóa được các khâu cần thiết. Xác định mục tiêu khi phát triển ứng dụng cần sát với yêu cầu thực tiễn, không nóng vội cầu toàn.

- Các trang thông tin điện tử và Internet sẽ là công cụ hữu hiệu cho việc cải tiến hõnh thức cung cấp dịch vụ cụng và cụng tỏc quản lý của chớnh quyền. Tính minh bạch của thông tin trên môi trường mạng sẽ làm tăng tính minh bạch và độ tin cậy của người dân, doanh nghiệp đối với Chính quyền. Đồng thời nó cũng giúp Chính quyền hạn chế được tham nhũng và quan liêu trong bộ máy.

- Cổng công dân điện tử là giải pháp thiết thực đem lại hiệu quả trong việc cung cấp dịch vụ công cho cộng đồng. Tuy nhiên, điều này đũi hỏi một sự cải cỏch thực sự về qui trình thủ tục cung cấp dịch vụ cụng và cần có phương pháp triển khai, phương pháp hỗ trợ người dân, doanh nghiệp một cách hợp lý.

- Đẩy mạnh quan hệ đối tác nhà nước-tư nhân sẽ giúp cho Chính phủ tiết kiệm được chi phí cho việc đầu tư, xây dựng hạ tầng kỹ thuật và cả bộ mỏy quản lý.

Việc xây dựng CPĐT trước tiên đũi hỏi phải cú sự nỗ lực của các chính quyền địa phương trong việc ứng dụng CNTT hay tin học hóa các hoạt động quản lý nhà nước. Nếu chính quyền ứng dụng CNTT có hiệu quả sẽ đem lại sự cải tiến về quy trình, thủ tục trong hệ thống chính quyền; nâng cao được hiệu quả, hiệu lực của việc điều hành, quản lý; cải tiến hõnh thức cung cấp dịch vụ cụng cho người dân, doanh nghiệp một cách có hiệu quả; đồng thời hạn chế được những vấn đề tiêu cực bên

trong bộ máy. Ứng dụng CNTT luôn đòi hỏi phải có sự đầu tư hợp lý về nguồn nhâõn lực, hạ tầng kỹ thuật, cùng với mụ hõnh và phương pháp triển khai thích hợp nhưng quan trọng nhất vẫn là sự quyết tõm của cỏc cấp lónh đạo. Đây mới là nhân tố quyết định sự thành công của ứng dụng CNTT.

Tóm tắt chương 1:

Tuy đã có nhiều công trình nghiên cứu ứng dụng CNTT trong và ngoài nước, nhưng theo sự hiểu biết của tác giả thì hiện chưa có công trình nghiên cứu nào về ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý nhà nước tại tp Châu Đốc. Trong nghiên cứu này, tác giả tìm hiểu các vấn đề còn tồn tại khi ứng dụng CNTT vào quản lý nhà nước. Sau đó, tác giả đề xuất các giải pháp tương ứng nhằm nâng cao việc ứng dụng công nghệ thông tin vào trong quản lý nhà nước tại thành phố Châu Đốc – tỉnh An Giang.

Qua tình hình ứng dụng công nghệ thông tin trong việc quản lý nhà nước tại các thành phố lớn có thể thấy một số kinh nghiệm tổng quan có thể học tập để thúc đẩy ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan thành phố Châu Đốc trong giai đoạn tới như sau:

- Thành phố Châu Đốc cần xây dựng một phần mềm quản lý các cán bộ, công nhân viên chức đang làm việc trong bộ máy nhà nước tại thành phố Châu Đốc thông qua phần mềm quản lý có thể quản lý được thông tin chính xác của từng nhân viên
- Bảo đảm hạ tầng kỹ thuật an toàn, bảo mật, đặc biệt phải xây dựng được hạ tầng khóa công khai, sử dụng rộng rãi chữ ký số trong giao dịch giữa các cơ quan nhà nước
- Xây dựng hệ thống đánh giá cho người dân đánh giá thái độ, tinh thần làm việc đối với dân.
- Hệ thống quản lý về ứng dụng CNTT, phát triển chính phủ điện tử được tổ chức thành hệ thống chặt chẽ, hiệu quả, rõ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân.
- Việc chỉ đạo, tổ chức triển khai ứng dụng CNTT trong công việc phải được coi là việc quan trọng trong chiến lược phát triển của cơ quan, người lãnh đạo cao nhất các cấp phải tham gia vào công tác này.

CHƯƠNG 2.
THỰC TRẠNG CỦA VIỆC ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG CÁC CƠ QUAN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC TẠI THÀNH PHỐ CHÂU ĐỐC – TỈNH AN GIANG

2.1. Tổng quan về thành phố Châu Đốc:

2.1.1. Khái quát chung:

Châu Đốc là một thành phố trực thuộc tỉnh An Giang, Việt Nam, nằm ở đồng bằng sông Cửu Long, sát biên giới Việt Nam với Campuchia. Thành phố hiện đang là đô thị loại II.

Nguồn gốc của tên gọi Châu Đốc cho đến ngày nay vẫn còn là một vấn đề gây tranh cãi. Một số người cho rằng tên gọi này chỉ là cách nói trại ra từ một tiếng Cam Bốt là Meàth Chruk, có nghĩa là mõm heo, là tên gọi trước đây của cù lao được hình thành bởi Sông Tiền và Sông Hậu, sông Naréa và Sông Vàm Nao. Người Khmer cũng gọi cù lao này là SlaKét (cây cau dại).

Hiện nay, thành phố Châu Đốc không phải là tỉnh lị của tỉnh An Giang, mà tỉnh lị là thành phố Long Xuyên. Tuy nhiên, Châu Đốc lại từng là tỉnh lỵ của tỉnh Châu Đốc cũ vào thời Pháp thuộc trước năm 1956 và trong giai đoạn 1964-1975 dưới thời Việt Nam Cộng hòa. Đặc biệt, Châu Đốc lại là lỵ sở của toàn bộ tỉnh An Giang vào thời nhà Nguyễn độc lập. Địa bàn tỉnh An Giang khi đó bao gồm tỉnh An Giang, thành phố Cần Thơ, tỉnh Sóc Trăng, một phần các tỉnh Đồng Tháp, Hậu Giang và Bạc Liêu ngày nay.

(i.) *Vị trí địa lý*

Thành phố Châu Đốc nằm trên bờ sông Hậu, cách thành phố Hồ Chí Minh khoảng 210 km về phía tây, cách thành phố Cần Thơ khoảng 115 km và thành phố Long Xuyên khoảng 55 km về phía tây bắc theo Quốc lộ 91. Thành phố có địa giới hành chính:

- Phía bắc giáp huyện An Phú và biên giới với Campuchia.
- Phía đông giáp huyện Phú Tân và thị xã Tân Châu.

– Phía nam giáp huyện Châu Phú

– Phía tây giáp Campuchia, tây nam giáp huyện Tịnh Biên.

(ii.) *Phát triển đô thị*

Ngày 19 tháng 7 năm 2013, Thủ tướng Nguyễn Tấn Dũng ban hành nghị quyết số 86/NQ-CP về việc thành lập phường Vĩnh Ngươn thuộc thị xã Châu Đốc và thành lập thành phố Châu Đốc trực thuộc tỉnh An Giang.

Ngày 2 tháng 9 năm 2013, Thành ủy, Uỷ ban Nhân dân thành phố Châu Đốc đã tổ chức Lễ công bố nghị quyết về việc thành lập thành phố Châu Đốc trực thuộc tỉnh An Giang.

Ngày 15 tháng 4 năm 2015, Thủ tướng Chính phủ Việt Nam ban hành quyết định số 499/QĐ-TTg, công nhận thành phố Châu Đốc là đô thị loại II trực thuộc tỉnh An Giang.

Định hướng đến năm 2020 tầm nhìn đến năm 2030, 2 xã: Vĩnh Châu, Vĩnh Tế sẽ được chuyển thành phường; đồng thời sẽ tách đất 2 phường: Châu Phú B và Núi Sam để lập thêm 2 phường mới. Thành phố Châu Đốc có 9 phường (không còn xã).

(iii.) *Tình hình kinh tế - xã hội*

- Về kinh tế:

Kinh tế Châu Đốc 9 tháng của năm 2019, tình hình KTXH đạt nhiều kết quả tích cực. Doanh thu thông qua chợ được trên 5.737 tỷ đồng (đạt 76,82% kế hoạch, tăng 14,4% so cùng kỳ). Lượng du khách đến thành phố gần 5,4 triệu lượt (tăng 6,1% so cùng kỳ). Thực hiện kế hoạch phát triển du lịch, các cơ quan chức năng phối hợp UBND các phường, xã thực hiện tốt việc lập lại trật tự đô thị, Khu du lịch núi Sam, vệ sinh an toàn thực phẩm. Văn minh thương mại, công tác chống hàng gian, hàng giả, bán không đúng giá niêm yết… được thực hiện thường xuyên, tạo ấn tượng tốt đối với du khách.

Thu hút đầu tư của Châu Đốc đạt kết quả tốt. Từ đầu năm đến nay, đã có 13 dự án mới được tìm hiểu đăng ký đầu tư, với tổng diện tích gần 155ha, tổng vốn đầu tư dự kiến 4.153 tỷ đồng. Hiện trên địa bàn thành phố có 13 dự án đang triển khai thực hiện, với tổng diện tích gần 65ha, giá trị trên 1.053 tỷ đồng. Song song đó, thành phố tiếp tục duy trì, nâng chất các tiêu chí nông thôn mới tại 2 xã Vĩnh Châu và

Vĩnh Tế. Đi đôi với phát triển kinh tế, Châu Đốc luôn chú trọng, quan tâm, thực hiện tốt hoạt động chăm lo đời sống cho các đối tượng chính sách, người có công, đối tượng bảo trợ xã hội... đảm bảo kịp thời. An ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội tiếp tục được giữ vững.

- Thương mại-dịch vụ

Với tiềm năng là một thành phố du lịch nên thương mại-dịch vụ của thành phố là một ngành mũi nhọn trong phát triển kinh tế thành phố. Hệ thống siêu thị, trung tâm thương mại, chợ, các trung tâm mua bán phân bố rộng khắp trên địa bàn thành phố. Hàng hóa phân bố rộng khắp đến các địa bàn trong thành phố. Dịch vụ nhà hàng khách sạn cũng phát triển,với một chuỗi các khách sạn, nhà hàng lớn như Victoria Châu Đốc (4,5 sao), Victoria Núi Sam (3 sao), Châu Phố (3 sao), Bến Đá (3 sao), Đông Nam (2 sao), Song Sao (2 sao), Trung Nguyễn (2 sao), Hải Châu (2 sao)...

- Công nghiệp và tiểu thủ công nghiệp

Đây không phải là một ngành trọng điểm của thành phố nhưng cũng đóng góp một phần vào sự phát triển của thành phố. Các cụm công nghiệp, tiểu thủ công nghiệp được thành phố quan tâm đầu tư và phát triển đã giải quyết một phần cho lao động nhàn rỗi nông thôn.

- Nông nghiệp

Đây là một ngành đã hình thành và phát triển từ rất lâu đời ở thành phố. Loại hình nông nghiệp đô thị là một thế mạnh của thành phố. Các cánh đồng đã được cơ giới hóa trong công tác trước, trong và sau thu hoạch do đó năng suất không ngừng tăng và chất lượng nông phẩm cũng tăng lên.

2.1.2. Khái quát về địa giới hành chính

Thành phố Châu Đốc có diện tích tự nhiên trên 10.500 ha, được chia thành 7 đơn vị hành chính trực thuộc gồm 5 phường, 2 xã; là trung tâm kinh tế, văn hóa, trung tâm du lịch của tỉnh An Giang và vùng Đồng bằng sông Cửu Long (ĐBSCL) nhờ vào tiềm năng và vị trí địa lý đặc biệt "Tiền Tam Giang, Hậu Thất Lĩnh"; là nơi giao nhau giữa sông Hậu và sông Châu Đốc, có đường biên giới tiếp giáp Huyện

Praychusa, Vương quốc Campuchia trên 16km; là đầu mối đến 4 cửa khẩu quốc tế và quốc gia: Tịnh Biên, Vĩnh Xương (Thị xã Tân Châu), Khánh Bình, Vĩnh Hội Đông (Huyện An Phú).

Quyết định 181-CP[9] ngày 25 tháng 04 năm 1979 của Hội đồng Chính phủ:

- Chuyển xã Châu Phú A thành phường Châu Phú A.
- Chuyển xã Châu Phú B thành phường Châu Phú B.
- Sáp nhập 1/2 ấp Châu Thới 1 và 1/2 ấp Châu Thới 2 của phường Châu Phú A vào phường Châu Phú B (theo đường rãnh lòng kinh Vĩnh tế, qua lòng kinh cầu số 4 đến giữa lộ núi Sam – Châu Đốc).
- Tách ấp Mỹ Chánh 1, 1/2 ấp Mỹ Hòa (theo kinh đào thẳng ra sông Hậu Giang) của xã Mỹ Đức, huyện Châu Phú, ấp Châu Long 1, ấp Châu Long 6 của phường Châu Phú B lập thành một xã lấy tên là xã Vĩnh Mỹ.

Quyết định 300-CP[10] ngày 23 tháng 08 năm 1979 của Hội đồng Bộ trưởng, sáp nhập xã Vĩnh Tế của huyện Châu Phú vào thị xã Châu Đốc.

Nghị định 29/2002/NĐ-CP[11] ngày 22 tháng 03 năm 2002 của Chính phủ về việc điều chỉnh địa giới hành chính:

- Thành lập phường Núi Sam trên cơ sở 1.397 ha diện tích tự nhiên và 21.241 nhân khẩu của xã Vĩnh Tế.
- Sau khi thành lập phường Núi Sam, xã Vĩnh Tế còn lại 3.121 ha diện tích tự nhiên và 5.172 nhân khẩu.

Nghị định 53/2003/NĐ-CP[12] ngày 19 tháng 05 năm 2003 của Chính phủ:

- Thành lập phường Vĩnh Mỹ trên cơ sở 779,6 ha diện tích tự nhiên và 14.870 nhân khẩu của xã Vĩnh Mỹ.
- Đổi tên xã Vĩnh Mỹ thành xã Vĩnh Châu.

Nghị quyết 86/NQ-CP [3] ngày 19 tháng 7 năm 2013 của Chính phủ về việc thành lập thành phố Châu Đốc.

- Thành lập phường Vĩnh Ngươn trên cơ sở toàn bộ 947,30 ha diện tích tự nhiên và 7.489 nhân khẩu của xã Vĩnh Nguơn.
- Thành lập thành phố Châu Đốc trên cơ sở toàn bộ 10.529,05 ha diện tích tự

nhiên, 157.298 nhân khẩu và 7 đơn vị hành chính cấp xã của thị xã Châu Đốc.

2.1.3. Hệ thống quản lý của thành phố Châu Đốc

Thành phố Châu Đốc có 7 đơn vị hành chính cấp xã, bao gồm:

- UBND Xã Vĩnh Châu
- UBND Phường Núi Sam
- UBND Phường Vĩnh Mỹ
- UBND Phường Châu Phú B
- UBND Phường Châu Phú A
- UBND Xã Vĩnh Tế
- UBND Phường Vĩnh Nguơn

Hệ thống hành chính phục vụ các hoạt động và công tác chính quyền bao gồm mười phòng ban:

- Văn Phòng HĐND và Ubnd Thành phố
- Phòng Tư pháp Thành phố
- Phòng Tài Nguyên và Môi trường Thành phố
- Phong Kinh Tế Thành Phố
- Phòng Quản Lý Đô Thị Thành phố
- Phòng Văn Hóa và Thông Tin Thành phố
- Phòng Dân tộc Thành Phố
- Phòng Y Tế Thành phố
- Phòng Nội Vụ Thành phố
- Phòng Lao động, Thương binh và Xã hội

2.2. Đánh giá chung về hiện trạng, mức độ sẵn sàng về ứng dụng CNTT

Đánh giá xếp hạng mức độ ứng dụng công nghệ thông tin, phát triển Chính phủ điện tử của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương năm 2017:

Xếp hạng và chỉ số đánh giá tổng thể mức độ ứng dụng công nghệ thông tin, phát triển Chính phủ điện tử của các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, An Giang hạng 08/63 tỉnh, thành phố.

Xếp hạng chỉ số ICT INDEX năm 2017, An Giang hạng 46/63 tỉnh, thành phố

- Công nghệ thông tin đã và đang được đầu tư và ứng dụng rộng rãi trong tất cả các sở ban ngành và thành phố/huyện của tỉnh, góp phần tăng cường hiệu quả hoạt động của các cơ quan, đơn vị và nâng cao chất lượng phục vụ người dân. Tỉnh đã ban hành Kế hoạch thực hiện Nghị quyết 36a của Chính phủ và Kế hoạch ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước giai đoạn 2016-2020, trong đó xác định rõ mục tiêu, nhiệm vụ và các giải pháp phát triển, ứng dụng CNTT chủ chốt trong giai đoạn đến 2020.
- Phân tán về hạ tầng công nghệ: Hạ tầng CNTT-TT phát triển nhanh nhưng chưa đáp ứng yêu cầu của ứng dụng: số lượng máy tính để bàn, hệ thống mạng LAN cấp xã còn thiếu và không đồng bộ.

Bên cạnh những kết quả đã đạt được, công tác ứng dụng công nghệ thông tin của tỉnh An Giang còn một số tồn tại cần có biện pháp cải thiện để nâng cao chất lượng các dịch vụ trên địa bàn tỉnh, tiêu biểu là:

- Hạn chế về chia sẻ, dùng chung dữ liệu: các dữ liệu còn phân tán, chưa được chuẩn hóa và chưa có sự chia sẻ rộng rãi giữa các đơn vị, làm cơ sở cho việc liên thông về nghiệp vụ và đơn giản thủ tục hành chính cho người dân; nhiều dữ liệu còn nằm trên giấy tờ, làm hạn chế hiệu quả hoạt động và khả năng phân tích dữ liệu phục vụ công tác quản trị, điều hành, ra quyết định;
- Năng lực phân tích dữ liệu lớn phục vụ công tác quản trị, ra quyết định chưa được hình thành. Công tác báo cáo số liệu còn mang tính thủ công, một phần hỗ trợ qua hệ thống thư điện tử công vụ của tỉnh. Lãnh đạo tỉnh và lãnh đạo các sở ban ngành chưa được cung cấp đầy đủ, kịp thời các số liệu mang tính tổng hợp cao về tình hình hiện tại hoặc dự báo xu hướng của các vấn đề có phạm vi toàn tỉnh/toàn ngành để có thể nhanh chóng ra quyết định;
- Việc sử dụng CNTT của người dân, doanh nghiệp trên cổng dịch vụ công còn ít,cần đẩy mạnh công tác tuyên truyền trên mọi phương tiện thông tin đại chúng, có các cơ chế khuyến khích người dân, doanh nghiệp sử dụng và khai thác dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đã được đăng tải trên Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh.

Bảng 2.1. Xếp hạng và chỉ số đánh giá tổng thể mức độ ứng dụng công nghệ thông tin

TT	Tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	Năm 2017
1	Thừa Thiên - Huế	01 (0,727)
2	TP. Đà Nẵng	02 (0,716)
3	Lâm Đồng	03 (0,714)
4	Quảng Ninh	04 (0,703)
5	TP. Hồ Chí Minh	05 (0,688)
6	Lào Cai	06 (0,679)
7	Khánh Hòa	07 (0,678)
8	An Giang	08 (0,677)
9	Tiền Giang	09 (0,665)
10	Hà Tĩnh	10 (0,662)

Nguồn: Báo cáo về mức độ ứng dụng CNTT - Bộ Thông tin truyền thông, 2018

2.3. Phân tích và đánh giá tổng quan thực trạng việc ứng dụng CNTT trong quản lý nhà nước tại thành phố Châu Đốc – tỉnh An Giang:

Dựa trên các tiêu chí đánh giá mức độ ứng dụng CNTT tại các cơ quan quản lý của tỉnh An Giang theo các tiêu chí đã được ban hành của Thông tư số 06/2013/TT-BTTTT cho năm 2015, bao gồm:

- Hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin.
- Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan.
- Trang/Cổng thông tin điện tử (Cung cấp, cập nhật thông tin; Các chức năng hỗ trợ trên trang/cổng thông tin điện tử),
- Cơ chế, chính sách và các quy định cho ứng dụng công nghệ thông tin (bao gồm cả các quy định về an toàn thông tin).
- Nhân lực cho ứng dụng công nghệ thông tin.

2.3.1. Đánh giá hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin

(i.) Về tỷ lệ trang bị máy tính trên tổng số cán bộ nhân viên:

Hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin của các cơ quan nhà nước cấp thành phố đã được đầu tư xây dựng khá đồng bộ, phù hợp với mục tiêu và quy hoạch đề ra,

đáp ứng được cho việc tin học hóa hoạt động của các cơ quan nhà nước. Hệ thống thông tin của tỉnh được đầu tư và trang bị hệ thống tường lửa, chống xâm nhập và đảm bảo an toàn dữ liệu. Các phòng và Ủy ban nhân dân (UBND) phường xã có đầu tư hệ thống tường lửa cứng hoặc mềm.

Về tỷ lệ trang bị máy tính, Bảng số liệu 2.1 dưới đây là số liệu tổng hợp về tỷ lệ máy tính trên tổng số công nhân viên từng năm tính từ năm 2015 đến năm 2018 của thành phố Châu Đốc, được tác giả thực hiện bằng phương pháp tổng hợp các số liệu thu thập được từ các phòng ban trong cơ quan, sau đó chia theo tỷ lệ phần trăm.

Bảng 2.1. Tỷ lệ trang bị máy tính trên tổng số CBCNV

Năm	Cơ quan thành phố	Cơ quan xã, phường
2015	0.88	0.74
2016	0.94	0.74
2017	0.94	0.85
2018	0.98	0.94

Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phòng ban trên địa bàn thành phố Châu Đốc, năm 2019

Số liệu tại bảng trên, cho thấy rằng trong gần 4 năm qua, tỷ lệ máy tính trên tổng số CBCNV tăng nhanh theo từng năm. Trong đó, đến nay cơ quan thành phố (CQTP) gần như mỗi CBCNV đều được trang bị 01 máy tính.

Đối với cơ quan thành phố (CQTP): Tỷ lệ máy tính trên tổng số CBCNV có bước đột phá từ năm 2015 tỷ lệ là 0.88 lên đến năm 2016 đạt tỷ lệ là 0.94 nhưng đến năm 2017 tỷ lệ không đổi. Tuy nhiên, tỷ lệ lại tăng lên từ 0.94 lên đến 0.98 trong năm 2018 do năm 2018 thành phố Châu Đốc được cấp thêm máy tính để trang bị cho các CBCNV có môi trường làm việc thuận lợi hơn và đẩy mạnh công cuộc ứng dụng công nghệ trong quản lý nhà nước.

Đối với cơ quan xã, phường (CQXP): Tỷ lệ máy tính năm 2015 là 0.74 tuy nhiên so đến năm 2016 tỷ lệ vẫn không đổi, đến năm 2017 tỷ lệ tăng mạnh từ 0.74 lên đến 0.85 và đến năm 2018 tiếp tục tăng mạnh từ 0.85 lên đến 0.94, điều này cho thấy không phải các cơ quan cấp thành phố và cả các cơ quan Xã, Phường vẫn được trang bị máy tính một cách tối ưu để phục vụ cho công việc trở nên thuận lợi hơn, giải quyết các vấn đề của nhân dân hiệu quả hơn.

(ii.) Về kết nối internet:

Mạng nội bộ (LAN) đã được triển khai ở tất cả các phòng ban thành phố và UBND các xã, phường. Kết nối Internet băng rộng: các thành phố và UBND 7 xã đều kết nối mạng Internet băng rộng; các xã đã kết nối Internet băng rộng.

Mạng truyền số liệu chuyên dùng của cơ quan Đảng và Nhà nước pha 2 đã triển khai đưa vào sử dụng tại các phòng ban và các văn phòng UBND các xã; đã triển khai kết nối pha 3 đến tất cả UBND các xã. Khối các cơ quan nhà nước (CQNN) đã triển khai và tận dụng triệt để hệ thống mạng truyền số liệu và xác định đây là mạng diện rộng (WAN) của tỉnh để triển khai hầu hết các ứng dụng CNTT của tỉnh trên hệ thống mạng này. Theo đó, đưa vào sử dụng Internet trên hệ thống mạng truyền số liệu chuyên dùng các cơ quan Đảng và Nhà nước (MTSLCD), đồng thời thực hiện quản lý kết nối Internet tập trung, thông qua thiết bị tường lửa tại Trung tâm Tin học – Sở Thông tin và Truyền thông

Về tỷ lệ máy tính được kết nối internet, bảng 2.2 dưới đây biểu diễn số liệu về tỷ lệ số máy tính được kết nối internet tại CQTP và CQXP. Được tác giả thực hiện bằng phương pháp tổng hợp.

Bảng 2.2. Tỷ lệ máy tính được kết nối internet

Năm	Cơ quan thành phố	Cơ quan xã, phường
2015	75%	80%
2016	82%	84%
2017	88%	90%
2018	98%	97%

Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phòng ban trên địa bàn thành phố Châu Đốc, năm 2019

Cũng như diễn biến về tỷ lệ máy tính trên tổng số cán bộ nhân viên, thì tỷ lệ máy tính được kết nối internet qua các năm cũng tăng mạnh qua các năm.

Đối với CQTP: thì tỷ lệ tăng của các năm đều mạnh điển hình năm 2015 tỷ lệ máy tính được kết nối internet là 75 máy so với 100 tỷ lệ 75% nhưng sang năm 2016 tỷ lệ tăng lên 82%, tuy nhiên đến năm 2017 tỷ lệ vẫn tăng nhưng không mạnh so với năm trước và đến năm 2018 tỷ lệ lại tăng mạnh lên đến 10% từ 88% năm 2017 lên đến 98% năm 2018. Điều nay cho thấy bên cạnh việc trang bị máy tính

phục vụ cho công việc, các CQTP còn chú trọng việc trang bị cơ sở hạ tầng mạng internet giúp cho các số liệu được đồng bộ và nhanh chống hơn.

Đối với CQXP: thì tỷ lệ máy tính được kết nối internet đều tăng điều qua các năm, tỷ lệ 80% năm 2015 tăng lên 84% năm 2016 (tăng 4%), đến năm 2017 tỷ lệ được tăng lên là 90% (tăng 6%) so với năm 2016 tăng nhiều hơn 2% và vào năm 2017 tỷ lệ máy tính được kết nối internet cao hơn ở cơ quan cấp Thành Phố, cho thấy các cơ sở hạ tầng ở các CQXP rất được chú trọng và nhận được sự quan tâm nhiều, tuy nhiên đến năm 2018 tỷ lệ đạt được là 97% nhưng so với cơ quan cấp Thành Phố 98% thì ít hơn 1% và so với năm 2017 của CQXP tăng thêm 7%, điều này chúng tỏ các cơ quan ở Thành Phố và Xã, Phường điều được chú trọng nhiều nhằm mục đích nâng cao hiệu quả làm việc với mục tiêu dân giàu nước mạnh của thành phố Châu Đốc.

Kết hợp hai bảng 2.1 và bảng 2.2 cho thấy rằng hạ tầng máy tính và hạ tầng mạng của các cơ quan nhà nước đến nay được coi là cơ bản đầy đủ. Đảm bảo công cụ cho mỗi CBCNV trong mỗi cơ quan tác nghiệp, đảm bảo để kết nối giữa CBCNV trong mỗi tổ chức, giữa các tổ chức với nhau. Quan trọng hơn là nâng cao được hiệu quả làm việc một cách có hệ thống.

2.3.2. Đánh giá về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động

(i.) Tỷ CBCNV biết sử dụng máy tính:

Cùng với chỉ tiêu thống kê về tỷ lệ máy tính trên tổng số CBCNV trên đây, chỉ tiêu thống kê về tỷ lệ CBCNV biết sử dụng máy tính sẽ là một thước đo về hiệu quả khai thác, sử dụng máy tính đã đầu tư trang bị. Dưới đây là bảng số liệu về tỷ lệ CBCNV biết sử dụng máy tính tại các CQTP, CQXP từ năm 2015 đến năm 2018. Được tác giả thực hiện bằng phương pháp tổng hợp.

Bảng 2.3. Tỷ lệ CBCNV biết sử dụng máy tính trong công việc

Năm	Cơ quan thành phố	Cơ quan xã, phường
2015	93%	76%
2016	90%	82%
2017	95%	75%
2018	96%	94%

Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phòng ban trên địa bàn thành phố Châu Đốc, năm 2019

Theo bảng số liệu, năm 2015 tỷ lệ CBCNV của CQTP biết sử dụng máy tính tương đối cao đạt tỷ lệ 93% bởi vì yêu cầu biết sử dụng máy đối với CBCNV được đề cao, đối với các công chức đều phải biết sử dụng máy tính nên các năm tiếp theo tỷ lệ được tăng đều mặc dù vào năm 2016 tỷ lệ thấp hơn năm 2015 là 3% nhưng đến các năm sau thì tỷ lệ đạt được tăng mạnh đến 96% trong năm 2018 vì đối với CQTP thì việc CBCNV biết sử dụng máy tình là rất quan trọng và cấp thiết. Do chức năng hoạt động, CQTP chính là nơi tổng hợp các số liệu từ các phường xã và báo cáo về tỉnh và liên kết với các phòng ban.

Dựa vào số liệu thống kê cho thấy rằng số lượng CBCNV biết sử dụng máy tính trong cơ quan nhà nước ngày càng nhiều và tăng lên hàng năm. Đến nay, gần như tất cả CBCNV đều biết sử dụng máy tính. Điều này là tất yếu, vì hầu như tất cả các văn bản trong các cơ quan nhà nước đều sử dụng văn bản đánh máy. Thực tế cho thấy, đến nay việc biết sử dụng máy tính không chỉ dừng lại ở việc soạn thảo văn bản thông thường, mà rất nhiều CBCNV còn sử dụng thành thạo nhiều tính năng khác của tin học văn phòng (như excel, powerpoint,…) và một số ứng dụng phần mềm quản lý các hồ sơ bắt buộc CBCNV phải có kiến thức về máy tính để thuận lợi sử dụng các ứng dụng trên một cách hiệu quả.

Bên cạnh đó, số liệu trên cho thấy vẫn còn một bộ phận chưa biết sử dụng máy tính. Điều này là thực tế, bởi trong mỗi cơ quan có một bộ phận CBCNV làm công việc hầu như không cần đến máy tính

(ii.) Tỷ lệ cơ quan sử dụng thư điện tử:

Thống kê tỷ lệ CBCNV sử dụng thư điện tử trong công việc có ý nghĩa rất quan trọng, bởi nó giúp cho việc đánh giá hiệu quả khai thác hạ tầng máy tính và hạ tầng mạng cho công việc của mỗi CBCNV và của các cơ quan. Số liệu này không chỉ phản ánh hành vi của CBCNV, mà còn phản ánh chính sách, môi trường ứng dụng CNTT tại mỗi cơ quan nhà nước. Biểu đồ dưới đây phản ánh tỷ lệ CBCNV sử dụng email trong công việc của CQTP và CQXP trong giai đoạn từ năm 2015 đến năm 2018. Được tác giả thực hiện bằng phương pháp tổng hợp.

Bảng 2.4. Tỷ lệ CBCNV sử dụng thử điện tử trong công việc

Năm	Cơ quan thành phố	Cơ quan xã, phường
2015	83%	80%
2016	86%	86%
2017	95%	83%
2018	97%	94%

Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phòng ban trên địa bàn thành phố Châu Đốc, năm 2019

Biểu đồ cho thấy rằng, từ năm 2015, tỷ lệ CBCNV sử dụng thư điện tử trong công việc đạt được tỷ lệ tương đối cao, CQTP đạt 83% và CQXP là 80%. Tuy vậy, các năm sau đó, tỷ lệ này có diễn biến khác nhau giữa CQTP và CQXP. Tuy nhiên năm 2016 tỷ lệ sử dụng ở cơ quan thành phố bằng với cơ quan xã phường vào năm 2016. Theo đó, năm 2017 tỷ lệ này của CQTP đạt 95%, trong khi đó CQXP giảm xuống và đạt 83%; sang năm 2018, tỷ lệ sử dụng e.mail của CQTP và CQXP đều tăng mạnh đạt tỷ lệ 97% ở CQTP và 94% ở CQXP

Theo số liệu thống kê, đến năm 2017, tỷ lệ CBCNV sử dụng e.mai trong công việc ở CQXP giảm từ 86% năm 2016 xuống còn 83% năm 2017 và so với CQTP năm 2017 giảm mạnh đến 12%. Nhưng nhìn chung đến năm 2018 tỷ lệ đạt rất cao ở CQTP đạt 97% và CQXP đạt 94%. Có thể thấy rằng, đến nay tỷ lệ CBCNV sử dụng thư điện tử trong công việc đạt tương đối cao.

2.3.3. Đánh giá về việc sử dụng trang/cổng thông tin điện tử

Cùng với việc sử dụng thư điện tử, Phần mềm QLVB-ĐHCV qua mạng là một công cụ quan trọng để hiện thực hóa việc sử dụng giao dịch bằng văn bản điện tử thay thế văn bản giấy, thông qua phương tiện giao dịch điện tử thay thế phương thức giao dịch truyền thống. Công cụ này có thể bị hạn chế về phạm vi giao dịch với môi trường bên ngoài (vì lí do chưa kết nối hoặc chưa tương thích với hệ thống khác bên ngoài), nhưng đây là công cụ rất hiệu quả cho hoạt động giao dịch nội bộ một tổ chức, bởi ngoài chức năng truyền tải, nó còn có chức năng lưu trữ thống nhất, đồng bộ trong hệ thống. Bưới đây là biểu đồ tỷ lệ triển khai ứng dụng Phần mềm quản lý văn bản và điều hành công việc (QLVB-ĐHCV) qua các trang web

của cờ quan của CQTP và CQXP trong giai đoạn từ năm 2015 đến năm 2018. Được tác giả thực hiện bằng phương pháp tổng hợp.

Bảng 2.5. Tỷ lệ triển khai phần mềm quản lý văn bản và điều hành công việc thông qua các trang web của cơ quan

Năm	Cơ quan thành phố	Cơ quan xã, phường
2015	60%	53%
2016	71%	65%
2017	75%	68%
2018	80%	76%

Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phòng ban trên địa bàn thành phố Châu Đốc, năm 2019

Số liệu trên biểu đồ cho thấy tỷ lệ cơ quan nhà nước triển khai khai ứng dụng quản lý văn bản và điều hành công việc (QLVB-ĐHCV) qua các trang mạng của cơ quan là khá cao. Từ năm 2015, tỷ lệ đạt đến 60% CQTP và 53% CQX. Đến năm 2016, tỷ lệ này tăng lên so với trước đó, đặc biệt CQTP có bước tăng mạnh lên đến 71% năm 2016. Tuy nhiện ở CQXP có tăng nhưng không đáng kể chỉ đạt 65% vào năm 2016. Đến Năm 2017, trong khi CQTP có tăng nhưng cũng không đáng kể chỉ tăng lên được 4%, bên cạnh đó CQXP đạt tỉ lệ 68% tăng 3% so với năm 2016. Đến năm 2018, CQTP tăng lên thêm 5% đạt được tỉ lệ 80% so với năm 2017 chỉ đạt 75%, CQXP tỷ lệ này chỉ đạt được 76% tăng được 8% so với năm 2017.

2.3.4. Đánh giá về việc ban hành các cơ chế, chính sách và các quy định cho ứng dụng công nghệ thông tin

Trong những năm qua, Nhà nước, chính quyền tỉnh An Giang và thành phố đã ban hành và triển khai nhiều cơ chế, chính sách và các quy định phục vụ cho việc ứng dụng CNTT vào công tác quản lý Nhà nước tại các cơ quan phường xã chỉ đạo các phòng, ban chuyên môn và cấp xã ứng dụng phần mềm quản lý văn bản, tập trung điều hành trên môi trường mạng (phải đạt ít nhất 80% văn bản thực hiện trên môi trường mạng), đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong giải quyết TTHC, hướng đến xây dựng chính quyền điện tử. Nội dung của các cơ chế, chính sách và quy định liên quan đến việc triển khai ứng dụng công nghệ thông tin và giải pháp tích hợp, kỹ thuật, chuẩn thông tin và dữ liệu, mô hình phần mềm ứng dụng, kết nối mạng và trách nhiệm, quyền hạn của các cá nhân, tổ chức khi xây dựng, cập nhật, nâng cấp,

tích hợp, trao đổi, chia sẻ, sử dụng, khai thác các cơ sở dữ liệu chuyên ngành trong hoạt động của các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh An Giang nói chung và thành phố Châu Đốc nói riêng. Các cơ chế chính sách này đã được triển khai tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh, thành phố về việc ứng dụng CNTT quản lý các cơ sở dữ liệu chuyên ngành tạo điều kiện để các cơ quan có thẩm quyền kiểm tra việc chấp hành các quy định về quản lý và sử dụng phần mềm.

Một số chính sách đã và đang được triển khai như sau:

- Quyết định 2032/QĐ-UBND ngày 14 tháng 11 năm 2014 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang ban hành Quy chế quản lý chuyên môn nghiệp vụ đối với cán bộ, công chức, viên chức chuyên trách công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước tỉnh An Giang.
- Quyết định số 1819/QĐ-TTg ngày 26/10/2015 của Thủ tướng Chính phủ Phê duyệt Chương trình quốc gia về ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan nhà nước giai đoạn 2016 – 2020.
- Quyết định số 107/QĐ-UBND ngày 19/01/2016 của UBND tỉnh An Giang về Phê duyệt Kế hoạch Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan Nhà nước năm 2016 và giai đoạn 2016-2020 trên địa bàn tỉnh An Giang;
- Quyết định số 67/2017/QĐ-UBND ngày 04 tháng 10 năm 2017 về Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế bảo đảm an toàn thông tin mạng trong hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin của các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh An Giang.
- Quyết định số 2342/QĐ-BTTTT ngày 18 tháng 12 năm 2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông về Phê duyệt phương pháp đánh giá mức độ ứng dụng công nghệ thông tin của cơ quan nhà nước.
- Quyết định số 2392/QĐ-BTTTT ngày 25 tháng 12 năm 2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông về Ban hành bộ tiêu chí và phương pháp đánh giá mức độ Chính quyền điện tử cấp xã và cấp huyện.
- Quyết định số 618/QĐ-UBND ngày 22 tháng 03 năm 2019 về Phê duyệt kèm theo Quyết định này khung Đề án "An Giang điện tử" giai đoạn 2019 - 2025, định hướng đến năm 2030.

2.3.5. Đánh giá về nhân lực cho ứng dụng công nghệ thông tin

Nguồn nhân lực công nghệ thông tin trong các CQNN cấp tỉnh và huyện, thành phố đáp ứng được nhu cầu, cán bộ chuyên trách công nghệ thông tin có trình độ chuyên môn cao.

Toàn tỉnh hiện có 268/504 trường học từ bậc tiểu họcđến Trung học phổ thông có giảng dạy về tin học, trong đó bậc THPT được 51/51 trường,bậc THCS được 156/156 trường. Ngoài ra, còn có Trường Đại học An Giang, Trường Cao đẳng nghề, Trung tâm giáo dục thường xuyên và các trung tâm đào tạo về tin học như NIIT, ... có đào tạo ngành CNTT từ bậc trung cấp đến đại học, đây cũng là nguồn bổ sung nhân lực CNTT cho tỉnh. Hầu hết CBCC trong cơ quan nhà nước biết sử dụng máy tính phục vụ công việc.

Nhân lực quản trị chuyên trách công nghệ thông tin cho các đơn vị triển khai ứng dụng là 83 người đều có trình độ từ trung cấp trở lên (80% có trình độ đại học chuyên ngành CNTT), đa phần còn phải kiêm nhiệm nhiều việc, chế độ, chính sách chưa thu hút được nguồn nhân lực CNTT; chưa có đội ngũ cán bộ chuyên sâu về an toàn thông tin;

Đã mở nhiều lớp đào tạo, hướng dẫn kiến thức sử dụng máy tính cho CBCC cấp huyện, xã nhưng vẫn chưa đáp ứng được hết nhu cầu.

2.4. Phân tích và đánh giá cụ thể tình hình ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý nhà nước tại thành phố Châu Đốc:

Nội dung của phần này sẽ tập trung phân tích, đánh giá chi tiết về thực trạng ứng dụng CNTT tại cơ quan thành phố và cơ quan xã phường trong giai đoạn từ năm 2015 – 2018. Để có thể tiến hành phân tích và đánh giá cụ thể hơn về việc ứng dụng CNTT trong các cơ quan quản lý Nhà nước trên địa bàn thành phố Châu Đốc, tác giả tiến hành khảo sát thông kê tất cả các phòng ban và UBND xã thuộc thành phố. Các tiêu chí được sử dụng phân tích và đánh giá một cách chi tiết trong phần này xuyên suốt vẫn dựa trên các tiêu chí đã được ban hành của Thông tư số 06/2013/TT-BTTTT cho năm 2015.

2.4.1. Đánh giá hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin

(i.) Tại các cơ quan của chính quyền thành phố (CQTP)

Hạ tầng kỹ thuật được coi là yếu tố nền tảng quan trọng cho việc triển khai ứng dụng CNTT tại mỗi cơ quan nhà nước. Nó quyết định khả năng ứng dụng CNTT

của cơ quan đến mức nào. Dưới đây là bảng số liệu tổng hợp về 03 tiêu chí của hạ tầng kỹ thuật CNTT của các CQTP.

Ngoài tiêu chí (1) đã nêu ở phần trên, bên cạnh đó tiêu chí (2) dùng để đánh giá về khả năng đáp ứng về tốc độ kết nối, truyền tải dữ liệu và tiêu chí (3) nêu lên phản ánh về năng lực đảm bảo an toàn, bảo mật về cơ sở dữ liệu và kết nối mạng, được tác giả thực hiện bằng phương pháp tổng hợp.

(a.) Về tỷ lệ máy tính/CBCNV:

Các cơ quan, đơn vị nhà nước từ cấp thành phố đến cấp xã được trang bị máy tính 100%. Trong đó tỉ lệ cán bộ có máy tính sử dụng trong công việc ở các cấp cơ quan nhà nước như sau:

- Số máy tính hoạt động trong cơ quan nhà nước là 7.841. Số lượng máy chủ trong cơ quan nhà nước là 112. Tỷ lệ trung bình máy tính/cán bộ công chức (CBCC) trong tỉnh đạt trên 95%.
- Tổng số máy tính hoạt động trong cơ quan nhà nước có cài đặt phần mềm diệt và phòng chống virut là 7.057.
- Biện pháp an toàn thông tin như: tường lửa, lọc thư rác, phần mềm bảo mật/diệt vi-rút, hệ thống cảnh báo truy nhập trái phép và các giải pháp khác.
- Nhìn chung hạ tầng máy tính tại các cơ quan cấp thành phố đã được đầu tư tương đối đầy đủ, cơ bản đáp ứng nhu cầu hoạt động, công tác chuyên môn của các cán bộ, công chức. Tuy nhiên, nhiều máy tính đã được trang bị từ lâu, tốc độ xử lý chậm.

Các số liệu thống kê từ kết quả khảo sát, từ năm 2015 đến 2018, tỷ lệ máy tính trên tổng số CBCNV trong CQTP được tăng đều hàng năm. Có thể nói rằng, đến nay tất cả CBCNV làm công việc cần sử dụng máy tính đều đã được trang bị ít nhất 01 máy tính hoặc thiết bị tương đương.

(b.) Về tỷ lệ máy tính kết nối băng thông rộng:

Các số liệu thống kê từ kết quả khảo sát cho thấy, trong vòng 4 năm từ năm 2015 đến năm 2018, tỷ lệ máy tính được kết nối internet băng rộng tăng theo từng năm, đặc biệt là tỷ lệ băng thông kết nối internet/CBCNV tăng đột biến vào năm 2018. So với các trước đó, tốc độ kết nối hiện nay đã được cải thiện rất nhiều. Tuy

vậy con số 6Mbps chưa phải là cao, bởi theo điều tra của Akamai - một hãng cung cấp dịch vụ truyền nội dung thì tốc độ kết nối trung bình của Việt Nam đứng thứ 58 về tốc độ kết nối Internet trên toàn thế giới. Trong khi đó, tại khu vực châu Á –Thái Bình Dương, Việt Nam đứng ở vị trí thứ 9, cụ thể trong quý I/2017, tốc độ Internet trung bình của Việt Nam đạt 9,5 Mbps, tăng trưởng 15% so với quý IV/2016 và tăng 89% so với cùng kỳ năm 2016. Tuy nhiên, tốc độ cao nhất của Internet Việt Nam đạt 59 Mbps.

(c.) Về tỷ lệ máy tính cài phần mềm phòng, chống virus:

Hầu hết các máy tính của phòng ban trên địa bàn thành phố đã triển khai các biện pháp an toàn thông tin như: tường lửa, lọc thư rác, phần mềm bảo mật/diệt vi-rút, hệ thống cảnh báo truy nhập trái phép và các giải pháp khác.

Các số liệu thống kê từ kết quả khảo sát cho thấy nguy cơ mất an toàn trong ứng dụng CNTT ở CQTP hiện nay còn cao. Đó là tỷ lệ máy tính không cài phần mềm chống, diệt virus còn chiếm trên 10%, tuy về các năm gần đây tỷ lệ tăng đều nhưng chưa đáng kể năm 2015 tỷ lệ chỉ đạt khoản 56% đến năm 2018 tỷ lệ tăng 89% tăng lên được 33% trong vòng 4 năm qua tuy tăng đáng kể nhưng tỷ lệ chưa thật sự cao cần phải chú trọng thêm việc bảo mật an toàn thông tin của nhà nước. Tỷ lệ đơn vị trực thuộc CQTP lắp đặt tường lửa còn rất thấp và phần mềm chống virus chưa thật sự hiệu quả.

Bảng 2.6. Các chỉ tiêu về hạ tầng kỹ thuật tại cơ quan thành phố

TT	Chỉ Tiêu	Giá Trị			
		2015	2016	2017	2018
1	Tỷ lệ máy tính/ CBCNV	0,88	0,94	0,94	0,98
2	Tỷ lệ máy tính kết nối băng thông rộng	0,75	0,85	0,80	0,90
3	Tỷ lệ máy tính cài PM phòng, chống virus	0,56	0,67	0,80	0,89

Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phòng ban trên địa bàn thành phố Châu Đốc, năm 2019

(ii.) Tại các văn phòng của UBND các xã (CQXP)

(a.) Về tỷ lệ máy tính/CBCNV:

Các số liệu thống kê từ kết quả khảo sát, từ năm 2015 đến 2018, tỷ lệ máy tính trên tổng số CBCNV trong CQXP tăng đều qua các năm. Có thể nói rằng, đến nay tất cả CBCNV làm công việc cần sử dụng máy tính đều đã được trang bị ít nhất 01 máy tính, đạt gần 100%.

(b.) Về tỷ lệ máy tính kết nối băng thông rộng:

Kết nối internet băng rộng : các xã đã kết nối Internet băng rộng. Số liệu trên cho thấy, trong vòng 4 năm từ năm 2015 đến năm 2018, tỷ lệ máy tính được kết nối internet băng rộng tăng theo từng năm nhưng tỷ lệ không cao chỉ đạt 70% năm 2018. Vì có một số xã nằm ở vùng nông thôn nên việc tăng tốc độ truyền tải cũng gặp nhiều khó khăn nên chỉ đạt tỷ lệ thấp.

(c.) Về tỷ lệ máy tính cài phần mềm phòng, chống virus:

Các số liệu thống kê cho thấy nguy cơ mất an toàn trong ứng dụng CNTT ở CQTP hiện nay còn cao. Đó là tỷ lệ máy tính không cài phần mềm chống, diệt virus còn 18% máy tính chưa được cài phần mềm chống virus.

Bảng 2.7. Các chỉ tiêu về hạ tầng kỹ thuật tại cơ quan xã phường

TT	Chỉ Tiêu	Giá Trị			
		2015	2016	2017	2018
1	Tỷ lệ máy tính/ CBCNV	0.74	0.74	0.85	0.94
2	Tỷ lệ máy tính kết nối băng thông rộng	0.60	0.63	0.67	0.70
3	Tỷ lệ máy tính cài PM phòng, chống virus	0.50	0.61	0.70	0.82

Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phòng ban trên địa bàn thành phố Châu Đốc, năm 2019

2.4.2. Đánh giá về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động

2.4.2.1. Đánh giá từ dữ liệu thứ cấp

(a.) Hệ thống thư điện tử:

Thành phố đã được triển khai rộng khắp đã mang lại hiệu quả thiết thực trong việc trao đổi thông tin trong công việc đươc nhanh chóng, giúp tiết kiệm thời gian

đi lại, chi phí in ấn văn bản. Đến nay, đã khai báo và cấp phát trên 14.000 hộp thư điện tử cho CBCC-VC. Hầu hết cán bộ, công chức, viên chức đều sử dụng hộp thư để trao đổi công vụ.

(b.) Ứng dụng chữ ký số:

Phối hợp với Cục cơ yếu Đảng - Chính quyền – Ban Cơ yếu Chính phủ, triển khai ứng dụng chữ ký số trong CQNN, ngành giáo dục và y tế trên địa bàn. Nhằm đảm bảo an toàn trong gửi nhận văn bản điện tử trên hệ thống phần mềm quản lý văn bản và chỉ đạo điều hành trên môi trường mạng và thư điện tử thành phố.

(c.) Quản lý Khoa học – công nghệ:

Ứng dụng này có tên là Phần mềm quản lý đề tài, dự án Khoa học và Công nghệ. Chức năng chính của phần mềm là: Quản lý đăng ký đề tài dự án, quản lý hội đồng các cấp, quản lý nội dung thực hiện các đề tài dự án, quản lý tài chính thực hiện đề tài, dự án.

(d.) Phần mềm đánh giá cán bộ, công chức:

Đã triển khai mở rộng tất cả đến các bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã, thành phố giúp người dân thuận tiện trong quá trình đóng góp ý kiến đến cán bộ, công chức. Theo đó, cán bộ lãnh đạo phụ trách bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được trang bị máy tính bảng phục vụ việc quản lý, theo dõi đánh giá để từ đó nắm bắt kịp thời thông tin của người dân phản ánh.

(e.) Các ứng dụng nội bộ:

- Quản lý kế toán – tài chính: Hiện nay ở mỗi đơn vị đang sử dụng một phần mềm quản lý công tác kế toán-tài chính khác nhau (IMAS, MISA, T&T,...). Phần mềm này đang hoạt đông đơn lẻ, chưa có khả năng chia sẻ, kết nối, đồng bộ dữ liệu giữa các cơ quan. Các chức năng chính của phần mềm: Kế toán cơ bản; kế toán dự toán; kế toán vật tư hàng hóa; kế toán công cụ; tài sản cố định; kế toán tổng hợp.

- Quản lý tài sản: Hiện nay Sở Tài chính có phần mềm quản lý tài sản, chưa thống nhất một phần mềm dùng chung trong thành phố. Hầu hết sử dụng tính năng sẵn có của phần mềm kế toán hoặc quản lý thông qua hình thức lưu trữ bằng file Word, Excel.

- Quản lý nhân sự: Hiện nay Phòng Nội vụ thành phố đã triển khai phần mềm

quản lý cán bộ công chức viên chức do Bộ Nội vụ cung cấp, với các chứng năng chính là: Quản lý hồ sơ lý lịch cán bộ, quản lý hệ số lương, quản lý thi đua khen thưởng. Hiện nay thành phố Châu Đốc chưa có phần mềm dùng chung để quản lý nhân sự, chỉ có một số đơn vị sử dụng phần mềm để quản lý, đa số các đơn vị đang quản lý thủ công trên văn bản giấy.

- Ứng dụng Quản lý thanh tra, khiếu nại tố cáo: Phần mềm này có chức năng chính là: Tiếp nhận, xử lý, lưu trữ đơn thư khiếu nại, tố cáo; Một số ứng dụng khác:

- Lĩnh vực giáo dục:

+ 100% các trường học cấp THCS, THPT trên địa bàn thành phố đã có phòng máy và đưa bộ môn tin học vào giảng dạy cho học sinh, cấp tiểu học đạt 13,8% các trường có giảng dạy bộ môn tin học cho học sinh;

+ Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý ngành và quản lý học sinh được tích cực triển khai, giúp nhà trường, phụ huynh học sinh kịp thời nắm bắt tình hình học tập của học sinh;

+Các phần mềm đang triển khai gồm:

Do Bộ Giáo dục và Đào tạo cung cấp: Hệ thống cơ sở dữ liệu dùng chung ngành GDĐT, phần mềm quản lý hành chính điện tử (e-office), phần mềm điều tra Phổ cập giáodục – xóa mù chữ, phần mềm quản lý thi THPT Quốc gia, phần mềm Quản lý cán bộ côngchức (PMIS), phần mềm thu thập số liệu thống kê của ngành (EMIS) và các phần mềm thu thập thông tin chuyên môn. Các phần mềm này sử dụng trên môi trường mạng (riêng phần mềm PMIS còn sử dụng offline).

Do thành phố cung cấp: Quản lý văn bản hồ sơ (công văn), Một cửa điện tử,

Ngoài ra, còn một số phần mềm do phòng ban tự trang bị theo nhu cầu công việc như Quản lý tài chính, Quản lý tài sản, thiết bị dạy học và Cổng thông tin điện tử. Các công cụ Quản lý trường học (hiện có 45% trường học sử dụng phần mềm quản lý gồm: VnEdu,SMAS, VietSchool) và một số trường trên địa bàn triển khai hệ thống Camera an ninh trường học). Tuy nhiên, các phần mềm quản lý riêng lẻ không kết nối, khó khăn khi cần tổng hợp báo cáo.

- Lĩnh vực Y tế: .

Phần mềm VNPT – HIS trong KCB và thanh toán BHYT được triển khai tại cơ

sở y tế trên địa bàn thành phố An Giang. Các chức năng chính của phần mềm: quản lý khám chữa bệnh, thanh toán BHYT, quản lý vật tư, quản lý dược, quản lý nhân sự. Hiện các phòng y tế đang có kế hoạch triển khai hệ thống PACS system ở Bệnh viện Đa khoa Trung tâm An Giang.

- Lĩnh vực Bảo hiểm:

Phần mềm quản lý các chính sách về BHXH, BHYT, BHTN. Phần mềm này được sử dụng ở Bảo hiểm xã hội thành phố, các sở, ban, ngành, 100% bệnh viện, cơ sở y tế trên địa bàn thành phố An Giang. Các chức năng chính của phần mềm: quản lý các chính sách về BHXH, BHYT, BHTN.

Ngoài ra các đơn vị sử dụng các ứng dụng khác theo ngành dọc cấp quốc gia. Nhìn chung, ngoài các ứng dụng dùng chung triển khai trên quy mô toàn thành phố, các ứng dụng triển khai còn mang tính riêng lẻ, chưa chia sẻ, tích hợp, kết nối dữ liệu. Do đó đặt ra nhu cầu bức thiết về việc xây dựng và hình thành trục liên thông kết nối toàn thành phố và hình thành nên các CSDL dùng chung (trong đó có các CSDL quốc gia) để phục vụ nhu cầu của người dân thành phố Châu Đốc.

2.4.2.2. Đánh giá từ kết quả khảo sát

(i.) Đối cới các cơ quan thuộc thành phố

– *Về triển khai ứng dụng cơ bản tại cơ quan thành phố:*

Dựa vào bảng số liệu tổng hợp, cho thấy rằng việc ứng dụng CNTT cũng có các thành tựu cơ bản như sử dụng ứng dụng cơ bản chủ ký số để ký duyệt các công văn điện tử và gửi đi thông qua email, hệ thống phòng chống virus máy tính cũng rất hiệu quả như chưa thật sự cao chỉ đạt 82%, về quản lý nhân sự được quản lý thông qua phần mềm quản lý được sử dụng rất cao đạt 95% năm 2018.

– *Về triển khai phần mềm mã nguồn mở:*

Tỷ lệ cài đặt googlechrome đạt tỷ lệ tuyệt đối 100% tất cả các máy tính đều được cài và sử dụng để thuận lợi cho việc xem thông báo, lấy công văn và gửi công văn thông qua email, tỷ lệ cài đặt unikey qua 4 năm liền đều đạt tỷ lệ 100%.

– *Về sử dụng văn bản điện tử:*

Dựa vào bảng tổng hợp việc sử dụng văn bảng điện tử tăng đều qua các năm

như giấy mời họp được sử dụng đạt tỷ lệ 90% năm 2918 và các văn bản đi và nhận được sử dụng bằng văn bản điện tử đạt tỷ lệ 89%.

Bảng 2.8. Các chỉ tiêu về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động tại các cơ quan thành phố

TT	Chỉ Tiêu	Giá Trị			
		2015	2016	2017	2018
1	Triển khai ứng dụng cơ bản tại cơ quan thành phố.				
	Chữ ký số.	60%	70%	89%	96%
	Hệ thống phòng chống virus máy tính.	54%	60%	76%	82%
	Quản lý nhân sự	80%	83%	90%	95%
2	Triển khai phần mềm nguồn mở tại cơ quan thành phố.				
	Tỷ lệ máy tính cài googlechrome	95%	96%	100%	100%
	Tỷ lệ máy tính cài Unikey	100%	100%	100%	100%
3	Ứng dụng văn bản điện tử tại cơ quan thành phố.				
	Giấy mời họp	65%	75%	82%	90%
	Văn bản đi và nhận	62%	80%	83%	89%

Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phòng ban trên địa bàn thành phố Châu Đốc, năm 2019

(ii.) Đối với các cơ quan xã phường

Qua bảng số liệu tổng hợp cho thấy ứng dụng CNTT tại xã, phường còn rất nhiều khó khăn và cần được cải thiện.

– *Về triển khai ứng dụng cơ bản tại cơ quan thành phố:*

Đầu tiên là về triển khai các ứng dụng cơ bản còn thấp như chữ ký số năm 2015 chỉ đạt được 50% đến năm 2018 lên 76% tăng 26% so với năm 2015, về an toàn thông tin điển hình là phần mềm phòng, chống virus máy tính năm 2015 chỉ 48% rất thấp nhưng đến năm 2018 con số đã được cải thiện đáng kể nhưng chưa được cao chỉ đạt 80%.

– *Về triển khai phần mềm mã nguồn mở:*

Tỷ lệ máy tính cài googlechrom trong hai năm đầu tương đối thấp chỉ đạt được 83% năm 2015 và 86% năm 2016 và đến năm 2017 tỷ lệ lên được 90% so với cơ

quan thành phố đã đạt được 100%. Còn tỷ lệ máy tính cày unikey luôn đạt 100% qua các năm

– *Về sử dụng văn bản điện tử:*

Dựa vào bảng tổng hợp việc sử dụng văn bảng điện tử tăng đều qua các năm như giấy mời họp được sử dụng đạt tỷ lệ 73% năm 2918 và các văn bản đi và nhận được sử dụng bằng văn bản điện tử đạt tỷ lệ 80%. Còn rất thấp so với cơ quan thành phố, điều này cho thấy rằng ở cơ quan xã phường điều kiện phát triển cơ sở hạ tầng còn gặp rất nhiều khó khăn.

Bảng 2.8. Các chỉ tiêu về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động tại các cơ quan xã phường

TT	Chỉ Tiêu	Giá Trị			
		2015	2016	2017	2018
1	Triển khai ứng dụng cơ bản tại cơ quan xã, phường.				
	Chữ ký số.	50%	58%	62%	76%
	Hệ thống phòng chống virus máy tính.	48%	56%	73%	80%
2	Triển khai phần mềm nguồn mở tại cơ quan xã, phường.				
	Tỷ lệ máy tính cài googlechrome	83%	86%	90%	100%
	Tỷ lệ máy tính cài Unikey	100%	100%	100%	100%
3	Sử dụng văn bản điện tử tại cơ quan xã, phường.				
	Giấy mời họp	53%	58%	62%	73%
	Văn bản để biết, để báo cáo	52%	67%	73%	80%

Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phòng ban trên địa bàn thành phố Châu Đốc, năm 2019

2.4.3. Đánh giá về việc sử dụng trang/cổng thông tin điện tử

(a.) Hệ thống Quản lý văn bản và điều hành trên môi trường mạng:

Thành phố đã triển khai thông suốt phần quản lý văn bản và chỉ đạo điều hành trên môi trường mạng trong các cơ quan nhà nước (CQNN) liên thông từ cấp thành phố đến cấp xã, thí điểm liên thông với Văn phòng tỉnh và Chính phủ. Theo đó, ngoài việc liên thông theo hệ thống ngang giữa các sở, ngành tỉnh và UBND các huyện, thị, thành; hệ thống phần mềm còn đáp ứng yêu cầu liên thông theo hệ thống

ngành dọc. Phần lớn các văn bản phát hành và tiếp nhận xử lý trên hệ thống phần mềm. Đồng thời, tỉnh cũng đã ban hành danh mục văn bản gửi, nhận trên phần mềm không gửi văn bản giấy.

(b.) Cổng thông tin điện tử

Cổng thông tin điện tử thành phố và 10/10 phòng ban vả 11/11 xã, thành phố có Cổng thông tin điện tử thành phần; Theo đó, các cổng thông tin đã được nâng cấp cải thiện khả năng hoạt động. Thông tin chỉ đạo điều hành của UBND tỉnh đưa lên Cổng thông tin điện tử thành phố; Các chính sách, danh mục dự án, kêu gọi đầu tư, quy hoạch được thường xuyên phổ biến, cập nhật trên cổng thông tin của thành phố. Các cổng thông tin thành phần cũng phổ biến cơ chế, chính sách, tình hình hoạt động và cung cấp các dịch vụ công đến người dân và doanh nghiệp.

(c.) Hội nghị truyền hình:

Thành phố Châu Đốc đã thực hiện thuê dịch vụ Hội nghị truyền hình trực tuyến tại các điểm cầu Trung tâm; duy trì điểm cầu tại các xã.

(d.) Ứng dụng CNTT vào cải cách hành chính (CCHC):

- Tất cả các Sở, ngành (có bộ phận tiếp nhận và trả kết quả) và UBND huyện, thị xã, thành phố, xã, phường, thị trấn có thực hiện giải quyết TTHC đã triển khai ứng dụng phần mềm một cửa, đã tích hợp thông tin tình trạng hồ sơ vào trang một cửa trên Cổng thông tin điện tử của thành phố, để hỗ trợ các cá nhân và tổ chức trong việc tra cứu tình trạng hồ sơ khi gửi hồ sơ tại các xã, phòng ban thành phố có ứng dụng phần mềm quản lý một cửa, tại địa chỉ https://motcua.angiang.gov.vn; hoặc nhắn tin tra cứu tình trạng hồ sơ.

  Triển khai Kiosk tra cứu thông tin TTHC, quy hoạch sử dụng đất, quy hoạch xây dựng,... tại Bộ phận TN & TKQ cấp huyện, cấp xã nhằm công bố và phục vụ tra cứu, tìm kiếm thông tin của người dân, doanh nghiệp.
- Các dịch vụ công mức độ 1 và 2: thưc hiện công khai, niêm yết trên cổng thông tin điện tử thành phố và cổng thông tin thành phần thông tin về thủ tục hành chính một cửa của các cơ quan, đơn vị.
- Cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức 3, 4 trên Cổng dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) của thành phố:

+ Các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3: 580;
+ Các dịch vụ công trực tuyến mức độ 4: 387 (kết hợp trả kết quả TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích).

– Thực hiện Quyết đinh số 45/2016/QD-TTg ngày 19 tháng 10 năm 2016 của Thủ Tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích. Trong năm 2017, Bưu điện thành phố đã thực hiện tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC đến người dân, tổ chức đúng thời gian, không bị mất, thất lạc như sau:

+ Tiếp nhận 250.123 hồ sơ; Thực hiện nhận hồ sơ và trả kết quả 48.000 hồ sơ. Trong đó, việc thực hiện theo danh mục thủ tục hành chính thực hiện và không thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ; trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn thành phố An Giang được Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố công bố tại Quyết định số 2358/QĐ-UBND ngày 03 tháng 8 năm 2017, gồm:
+ Trả kết quả giải quyết TTHC: 16.679 hồ sơ.
+ Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC: 9.358 hồ sơ.

(e.) Hiện trạng ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ người dân và doanh nghiệp:

– 100% các doanh nghiệp có trang bị thiết bị phần cứng (máy tính, laptop, máy in, máy chiếu…);
– 100% các doanh nghiệp có sử dụng mạng nội bộ (LAN, WAN, hoặc intranet);
– Tổng số doanh nghiệp trên địa bàn 5.976, và có tỉ lệ kết nối và sử dụng Internet là 100%;
– 100 % doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh đã đăng ký khai báo thuế qua mạng.
– 100% các doanh nghiệp có trang bị các phần mềm cơ bản ứng dụng văn phòng:
– 85,71% các doanh nghiệp có trang bị các phần mềm quản lý vào hoạt động của doanh nghiệp (Kế toán, tài chính, Nhân sự, tiền lương, Bán hàng, Quản lý khách sạn, Quản lý quan hệ khách hàng…):
– Các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn tỉnh đang trong quá trình phát triển.

Hiện có 100% các doanh nghiệp kết nối và sử dụng Internet phục vụ công việc với mục đích chủ yếu là tìm kiếm thông tin và trao đổi thông tin, khai thác lợi thế của Internet trong tiếp cận khách hàng và thương mại điện tử để phát triển sản xuất kinh doanh và phát triển thương hiệu chưa cao. Các doanh nghiệp xây dựng website với các nội dung chủ yếu về giới thiệu công ty, cung cấp thông tin sản phẩm.

- Tỷ lệ các doanh nghiệp có Website quảng bá, giới thiệu về danh nghiệp và các sản phẩm của mình đạt khá cao so với các tỉnh thành trong cả nước.
- Trong quá trình thực hiện phát triển thành phố thông minh cần khuyến khích các doanh nghiệp xây dựng Website của mình để quảng bá sản phẩm cũng như tham gia vào thương mại điện tử. Để việc xây dựng thành phố thông minh được hoàn thiện về mọi mặt.
- Hiện có 53,6% hộ gia đình có máy tính, tỷ lệ hộ gia đình có kết nối Internet băng rộng là100%.
- Tỷ lệ gia đình có máy tính và kết nối Internet ánh hưởng không nhỏ đến việc người dân tiếp cận đến các dịch vụ công trực tuyến trên mạng do tỉnh cung cấp. Đồng thời cũng tác động đến việc phát triển công dân điện tử khi xây dựng thành phố thông minh trên địa bàn tỉnh.

2.4.4. Đánh giá về việc ban hành các cơ chế, chính sách và các quy định cho ứng dụng công nghệ thông tin

Trên cơ sở Quyết định 1755/QĐ-TTg ngày 22 tháng 9 năm 2010 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án "Đưa Việt Nam sớm trở thành nước mạnh về CNTT-TT"; Ủy ban nhân dân thành phố Châu Đốc nói riêng và tỉnh An Giang nói chung đã ban hành Kế hoạch số 24/KH-UBND ngày 15 tháng 7 năm 2011 đưa Việt Nam sớm trở thành nước mạnh về CNTT-TT giai đoạn 2011-2015 tại thành phố Châu Đốc nói riêng và tỉnh An Giang nói chung và tổ chức Hội nghị triển khai đến các Sở, ban, ngành và UBND huyện, thị xã, thành phố để các đơn vị triển khai cho tất cả cán bộ công chức của đơn vị và địa phương. Đồng thời, đã tham mưu UBND tỉnh trình Ban chấp hành Đảng bộ tỉnh ban hành Nghị quyết số 04-NQ/TU ngày 02 tháng 8 năm 2011 về đẩy mạnh ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin phục vụ

sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2011-2015 và định hướng đến năm 2020. Trên cơ sở Kế hoạch số 03/KH-UBND ngày 17 tháng 01 năm 2012 của UBND thành phố Châu Đốc nói riêng và tỉnh An Giang nói chung về "Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước trên địa bàn thành phố Châu Đốc nói riêng và tỉnh An Giang nói chung giai đoạn 2011-2015"; các đơn vị đã tích cực xây dựng kế hoạch triển khai xây dựng Kế hoạch ứng dụng CNTT tại đơn vị mình và đã gửi về Sở Thông tin và Truyền thông tổng hợp báo cáo, như: Thanh tra tỉnh, Sở Lao động thương binh và xã hội, Sở Nông nghiệp và phát triển nông thôn, Sở Ngoại vụ, Sở Thông tin và Truyền thông; Thị xã Tân Châu, các huyện Châu Phú, Chợ Mới, Tri Tôn, Phú Tân.

Nhằm khuyến khích động viên các phòng ban, xã trong việc đẩy mạnh ứng dụng CNTT gắn với CCHC, tỉnh cũng có Kế hoạch phát động thi đua trong các CQNN trên địa bàn thành phố và đã thực hiện tặng thưởng cờ thi đua, bằng khen của UBND tỉnh An Giang cho tập thể và cá nhân có thành tích xuất sắc trong thi đua ứng dụng công nghệ thông tin vào cải cách hành chính.

Để nắm bắt tình hình ứng dụng, đẩy mạnh việc ứng dụng các phần mềm đã triển khai tại các đơn vị và sẽ có các định hướng triển khai những năm tiếp theo có hiệu quả hơn, Phòng Thông tin và Truyền thông đã tổ chức "Hội nghị Cán bộ chuyên trách CNTT" hàng quý nhằm trao đổi, tháo gỡ những khó khăn vướng mắc trong quá trình triển khai tại đơn vị, từ đó có những giải pháp đẩy mạnh việc ứng dụng CNTT.

2.4.5. Đánh giá về nhân lực cho ứng dụng công nghệ thông tin

(i.) *Đối cới các cơ quan thuộc thành phố*

Từ kết quả khảo sát dưới đây là bảng số liệu tổng hợp về thực trạng hạ tầng nhân lực ứng dụng CNTT của các CQTP giai đoạn 2015-2018. Được tác giả thực hiện bằng phương pháp tổng hợp.

Theo bảng thống kê, thì đến nay, các CQTP đang sở hữu hạ tầng nhân lực CNTT chưa thật sự mạnh. Về tỷ lệ cán bộ chuyên trách CNTT tỷ lệ này rất thấp từ năm 2015 đến năm 2018 chỉ đạt tỷ lệ từ 0.03% lên 0.12% chỉ tăng 0.09%. Về tỷ lệ cán bộ chuyên trách an toàn thông tin cũng rất thấp chỉ đạt 0.11% năm 2018 vì đa

số các ban ngành đều mướn các IT bên ngoài vào chính sửa cũng như phục hồi lại dữ liệu đã bị mất, bên cạnh đó tỷ lệ cán bộ chuyên trách CNTT trình độ từ cao đẳng trở lên rất thấp chỉ đạt 0.07% năm 2018. Tuy nhiên tỷ lệ CBCC biết sử dụng máy tinh trong công việc lại rất cao tăng 3% từ 93% năm 2015 lên 96% năm 2018. Vì đa số đều là các cán bộ có bằng A, B tin học chỉ biết sử dụng các ứng dụng văn phòng cơ bản như word, ecxel. Trong bối cảnh ứng dụng CNTT ngày càng được triển khai sâu rộng, lực lượng nhân sự như hiện tại chưa thể đáp được yêu cầu.

Bảng 2.9. Nguồn nhân lực cho ứng dụng CNTT tại các cơ quan thành phố

TT	Chỉ Tiêu	Giá Trị			
		2015	2016	2017	2018
1	Tỷ lệ cán bộ chuyên trách CNTT.	0.03%	0.08%	0.09%	0.12%
2	Tỷ lệ cán bộ chuyên trách an toàn thông tin.	0.04%	0.07%	0.08%	0.11%
3	Tỷ lệ cán bộ chuyên trách CNTT trình độ từ CĐ trở lên.	0.02%	0.04%	0.05%	0.07%
4	Tỷ lệ CBCC biết sử dụng máy tính trong công việc.	93%	90%	95%	96%

Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phòng ban trên địa bàn thành phố Châu Đốc, năm 2019

(ii.) *Đối cới các cơ quan phường xã*

Theo bảng thống kê, thì đến nay, các CQXP đang sở hữu hạ tầng nhân lực CNTT chưa thật sự mạnh. Về tỷ lệ cán bộ chuyên trách CNTT tỷ lệ này rất thấp từ năm 2015 đến năm 2018 chỉ đạt tỷ lệ từ 0.01% lên 0.03% chỉ tăng 0.02%. Về tỷ lệ cán bộ chuyên trách an toàn thông tin cũng rất thấp chỉ đạt 0.02% năm 2018, bên cạnh đó tỷ lệ cán bộ chuyên trách CNTT trình độ từ cao đẳng trở lên rất thấp chỉ đạt 0.02% năm 2018. Tuy nhiên tỷ lệ CBCC biết sử dụng máy tính trong công việc lại rất cao từ 76% năm 2015 lên đến 94% năm 2018. Cũng giống như tại cơ quan thành phố đa số đều là các cán bộ có bằng A, B tin học chỉ biết sử dụng các ứng dụng văn phòng cơ bản như word, ecxel. Trong bối cảnh ứng dụng CNTT ngày càng được triển khai sâu rộng, lực lượng nhân sự như hiện tại chưa thể đáp được yêu cầu.

Bảng 2.10. Nguồn nhân lực cho ứng dụng CNTT tại các cơ quan xã phường

TT	Chỉ Tiêu	Giá Trị			
		2015	2016	2017	2018
1	Tỷ lệ cán bộ chuyên trách CNTT.	0.01	0.01	0.02	0.03
2	Tỷ lệ cán bộ chuyên trách an toàn thông tin.	0.01	0.01	0.01	0.02
3	Tỷ lệ cán bộ chuyên trách CNTT trình độ từ CĐ trở lên.	0.01	0.01	0.01	0.02
4	Tỷ lệ CBCC biết sử dụng máy tính trong công việc.	76%	82%	75%	94%

Nguồn: Tác giả tổng hợp từ các phòng ban trên địa bàn thành phố Châu Đốc, năm 2019

2.5. Phân tích ma trận SWOT về ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý nhà nước tại thành phố Châu Đốc:

Thành phố Châu Đốc là đơn vị đại diện cho tỉnh An Giang trong việc triển khai các ứng dụng CNTT trong các cơ quan quản lý Nhà nước trên địa bàn tỉnh. Do đó, việc phân tích ma trận SWOT chung cho tỉnh cũng cho thấy những những mạnh, điểm yếu, cơ hội và thách thức về ứng dụng CNTT trên địa bàn thành phố nói riêng và tỉnh An Giang nói chung. Từ kết quả phân tích và đánh giá bên trên, tác giả đã tiến hành tổng hợp ma trận SWOT về ứng dụng CNTT trong các cơ quan quản lý Nhà nước như sau:

Điểm mạnh	**Cơ hội**
- Có vị trí chiến lược của vùng ĐBSCL, tài nguyên phong phú, địa hình đa dạng. - Được xem là địa phương trọng điểm về sản xuất nông nghiệp, sản xuất lúa gạo, góp phần vai trò bảo đảm an ninh lương thực cho quốc gia. - Có tiềm năng du lịch với nhiều di tích lịch sử văn hóa và danh thắng, có tín ngưỡng thờ mẫu nổi tiếng khắp cả nước, là quê hương của cố Chủ tịch	- Xây dựng và hoàn thiện các hạ tầng kỹ thuật, cải cách hành chính theo hướng phục vụ, minh bạch, hiệu quả. - Xây dựng được một mô hình chính quyền thông minh, phục vụ hiệu quả người dân, doanh nghiệp, thu hút được các nguồn lực đầu tư. - Phát triển có vị thế xứng tầm ở vùng ĐBSCL. - Phát triển hiệu quả và nâng tầm các ngành kinh tế ưu tiên như nông nghiệp,

Tôn Đức Thắng. An Giang hiện có 15 khu, điểm du lịch, trong đó có 2 Khu du lịch (KDL) địa phương, gồm: KDL núi Cấm (Tịnh Biên) và KDL núi Sam (TP. Châu Đốc). Đặc biệt, KDL núi Sam và KDL cù lao Ông Hổ (xã Mỹ Hòa Hưng, TP. Long Xuyên) đã được Chính phủ xác định là khu, điểm du lịch cấp Quốc gia theo Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch vùng ĐBSCL đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030 đã được phê duyệt. Du lịch của tỉnh tập trung vào các lĩnh vực văn hoá, du lịch sinh thái, du lịch vui chơi giải trí và du lịch nghỉ dưỡng. Lượng khách du lịch đông (2017, đón 7,3 triệu lượt khách). - Là tỉnh có dân số đông nhất ở miền Tây Nam Bộ, nguồn nhân lực dồi dào. - Là tỉnh đầu nguồn sông Cửu Long, có hệ thống giao thông thủy, bộ rất thuận tiện. Giao thông chính của tỉnh là một phần của mạng lưới giao thông liên vùng quan trọng của quốc gia và quốc tế, có nhiều cửa khẩu quốc tế Tịnh Biên, Vĩnh Xương - Tân Châu và Long Bình -An Phú. - Nền kinh tế của tỉnh trong những năm qua phát triển với tốc độ tăng trưởng GDP cao,an ninh chính trị ổn định và trật tự xã hội được đảm bảo. - Năm 2017, xếp 08/63 tỉnh về chỉ số cải cách hành chính, chỉ số PAPI (Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh) xếp hạng 18/63 tỉnh tăng 16 bậc so với năm 2016 cho thấy sự nỗ lực cố gắng của tỉnh trong triển khai công tác cải cách hành chính và hiệu quả quản trị, hành chính công.	du lịch và dựa trên công nghệ cao. - Ứng dụng khoa học để phát triển nông nghiệp công nghệ cao, tăng năng suất, chất lượng, giá trị nông sản, trở thành một trung tâm nông nghiệp xanh của vùng đồng bằng sông Cửu Long và cả nước - Kết hợp giữa sản xuất nông nghiệp công nghệ cao gắn với du lịch sinh thái, đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn thứ hai của tỉnh. Đẩy mạnh hoạt động quảng bá, xúc tiến và liên kết du lịch thu hút khách lưu trú lâu hơn gắn với việc quảng bá du lịch, sản phẩm du lịch. - Đẩy mạnh ứng dụng và chuyển giao công nghệ cao vàocải cách hành chính, Tạo môi trường thuận lợi cho doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh và thúc đẩy hoạt động khởi nghiệp sáng tạo. Thu hút các doanh nghiệp đầu tư phát triển nông thôn, nhất là các doanh nghiệp khởi nghiệp trong lĩnh vực nông nghiệp. - Sự phát triển công nghệ, đặc biệt là CNTT tạo ra nhiều cơ hội để phát triển kinh tế, thay đổi công tác quản trị một cách nhanh chóng

Điểm yếu	Thách thức
- Vẫn chưa phải là tỉnh giàu, thu nhập bình quân đầu người còn khá thấp. - Chỉ số năng lực cạnh tranh còn hạn chế (xếp thứ 32/63 tỉnh năm 2017). - Hàng năm có gần 70% diện tích tự nhiên bị ngập lũ, thời gian ngập lũ từ 3 - 4 tháng gây ra những tác hại nghiêm trọng: làm thiệt hại tính mạng, mùa màng, cơ sở hạ tầng, nhà ở của cư dân... - Tỷ lệ lao động làm việc trong các ngành nông nghiệp vẫn còn cao. - Số lượng các doanh nghiệp thành lập mới chưa nhiều, còn thiếu các doanh nghiệp có tiềm lực, quy mô; chưa có doanh nghiệp chế biến sâu các sản phẩm từ nông nghiệp và thủy sản - Thu hút đầu tư đặc biệt là FDI vẫn chưa cao. - Sản xuất nông nghiệp vẫn còn là nhỏ lẻ, tính bền vững chưa cao, trình độ sản xuất còn hạn chế, việc ứng dụng các tiến bộ kỹ thuật chưa nhiều; đổi mới công nghệ, chuyển đổi mô hình quản lý sản xuất hiện đại còn chậm - Chưa phát huy được lợi thế cạnh tranh về điểm và khu du lịch so với các địa phương trong vùng. Việc quảng bá thu hút khách vẫn còn hạn chế - Nguồn lực về tài chính, con người triển khai ứng dụng CNTT còn hạn chế, nhỏ lẻ và theo kế hoạch ngắn hạn. - Số lượng các dịch vụ được tích hợp còn thấp, nhiều ứng dụng được cung cấp bởi nhiều đơn vị khác nhau, không	- Xa các trung tâm kinh tế lớn, chưa có nhiều dự án đầu tư lớn, đặc biệt về CNTT. - Thu hút thêm nguồn nhân lực chất lượng cao xây dựng địa phương, trong đó có nguồn nhân lực CNTT. - Cạnh tranh với các địa phương trong khu vực và quốc tế. - Ứng phó và thích nghi hiệu quả với biến đổi khí hậu, phòng, chống thiên tai - Tạo sự nổi bật và khác biệt, đổi mới trong các sản phẩm riêng về nông nghiệp, du lịch… của An Giang. - Phát triển đô thị theo các mục tiêu quy hoạch nhưng cần phải giữ gìn được các nét đặc trưng riêng của đô thị, phát triển kinh tế cần phải gắn với bảo vệ môi trường bền vững - Nhận thức, trách nhiệm bảo vệ môi trường trong cộng đồng có nâng lên nhưng còn chậm - Chưa có tiêu chuẩn, tiêu chí về xây dựng đô thị thông minh. Việc lựa chọn các tiêu chí đánh giá, đặc biệt phù hợp với đặc thù của Việt Nam và các địa phương đang là vấn đề mở, cần sớm được thống nhất và có hướng dẫn cụ thể. - Để triển khai đô thị thông minh, ngoài sự chủ động của chính quyền cần phải huy động được sự tham gia của mọi thành phần như người dân, doanh nghiệp, các tổ chức xã hội,... - Tỉnh cần phải đáp ứng và thích nghi được với sự thay đổi nhanh về công

kết nối liên thông. - Hiệu quả sử dụng các tiện ích CNTT của người dân, doanh nghiệp còn thấp (VD: nhiều dịch vụ công đã đưa lên mức 3, 4, tuy nhiên tỷ lệ người dân sử dụng rất thấp). Việc tiếp cận, sử dụng các công nghệ hiện đại trong đời sống xã hội còn hạn chế. - Hệ thống cơ sở dữ liệu chuyên ngành còn rời rạc, chưa tập trung; Nguồn cơ sở dữ liệu mở để phục vụ cho người dân và việc kết nối, tích hợp, chia sẽ cơ sở dữ liệu còn hạn chế.	nghệ, tiêu chuẩn, đòi hỏi sự cập nhật và đánh giá liên tục trong quá trình triển khai.

Nguồn: Tổng hợp từ các phân tích và đánh giá

2.6. Những vấn đề tồn tại và nguyên nhân những tồn tại:

2.6.1. Những tồn tại trong việc ứng dụng CNTT trong các cơ quan quản lý Nhà nước trên địa bàn thành phố Châu Đốc

Nhìn chung về cơ sở hạ tầng và nguồn nhân lực đạt tỷ lệ khá cao bên cạnh việc ứng dụng phần mềm quản lý tương đối cao thì thành phố Châu Đốc vẫn còn một số vấn đề bất cập cần phải khắc phục và phát triển:

(i.) Về cơ sở hạ tầng:

Các hạ tầng kỹ thuật, hệ thống thông tin triển khai trong nội bộ cơ quan nhà nước chủ yếu được cài đặt riêng rẽ, thiếu kết nối trên diện rộng, dữ liệu ít được đồng bộ với nhau, chưa được khai thác hết tính năng thiết kế. Điều này dẫn đến hiệu quả đầu tư không cao, gây lãng phí. Bên cạnh đó, tuy tỷ lệ máy tính rất cao đạt tỉ lệ 98% tại CQTP và 94% tại CQXP năm 2018 nhưng chất lượng máy tính đa phần đều có cấu hình rất thấp và lạc hậu, đều là các bộ máy tính đã qua nhiều năm sử dụng nên cấu hình máy rất yêu không thể chạy được các phần mềm hiện đại nên việc ứng dụng các phần mềm rất khó khăn cho người sử dụng cũng như không thể phát huy được hết, bên cạnh đó các linh kiện hỗ trợ cũng sử dụng nhiều năm.

(ii.) Về nguồn nhân lực:

Tuy tỷ lệ nhân viên biết sử dụng máy tính đạt tỷ lệ rất cao đạt tỷ lệ 96% tại CQTP và 94% tại CQXP năm 2018 nhưng đa phần đều sử dụng word và excel trong việc quản lý các công văn và tính toán. Chưa có phần mềm riêng để ứng dụng công nghệ thông tin vào các lĩnh vực trong quản lý nhà nước. Tuy nhiên trình độ như vậy chưa phù hợp với thời điểm hiện tại, bên cạnh đó thói quen ứng dụng CNTT của CBCNV và người dân còn hạn chế, ảnh hưởng đến khả năng cung cấp, tiếp nhận các dịch vụ của các cơ quan nhà nước thông qua ứng dụng CNTT, một bộ phận CBCNV chưa thật sự hiểu được sự quan trọng của CNTT cũng như kỹ năng ứng dụng CNTT, đặc biệt là các ứng dụng CNTT chuyên ngành, chưa hình thành thói quen văn hóa chia sẻ thông tin với nhau. Cùng với đó, còn thiếu sự quan tâm của các cấp lãnh đạo, chưa gương mẫu trong ứng dụng CNTT. Đây là vấn đề nghiêm trọng làm rào cản ảnh hưởng đến việc ứng dụng CNTT. Ngoài ra, chưa thực sự chú trọng đến việc tăng cường đội ngũ chuyên trách về CNTT và an toàn thông tin. Vì thế, các cơ quan không đủ nguồn lực về cán bộ chuyên trách CNTT để đáp ứng yêu cầu công việc và nguy cơ mất an toàn thông tin rất cao.

(iii.) Về ứng dụng phần mềm:

Tại thành phố Châu Đốc đều sử dụng phần mềm VIC Châu Đốc để gửi và nhận công văn cũng như sử dụng mail An Giang là chủ yếu, tuy nhiên trong cơ quan nhà nước trong 1 năm phát hành và nhận rất nhiều công văn nên việc lưu trữ công văn gặp rất nhiều khó khăn và tìm kiếm lại các công văn cũ cũng làm mất nhiều thời gian, bên cạnh đó việc lưu trữ công văn bằng giấy qua thời gian sẽ bị mất.

(iv.) Về chính sách:

Thiếu sự thống nhất trong chính sách dẫn tới ảnh hưởng đến tính khả thi của các chính sách khác. Điển hình: Chính sách về giảm chi tiêu ngân sách trong hoạt động hành chính, đầu tư cho CNTT cũng thuộc danh mục xem xét cắt giảm hoặc tạm dùng triển khai. Điều này gây ảnh hưởng rất lớn trong việc hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật, cũng như cập nhật công nghệ mới phục vụ ứng dụng CNTT.

2.6.2. Nguyên nhân những vấn đề tồn tại

(i.) Về hạ tầng:

Hiện nay tình hình ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý nhà nước tại thành phố Châu Đốc còn rất hạn chế mà nguyên nhân chủ yếu là không có kinh phí để phát triển. Kinh phí rất quan trọng trong việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý nhà nước như phát triển cơ sở hạ tầng điều này rất quan trọng nếu như cơ sở hạ tầng thấp, lạc hậu thì việc ứng dụng công nghệ thông tin rất khó vì không thể ứng dụng các phần mềm hiện đại. Đào tạo nguồn nhân lực như mở các lớp tập huấn nâng cao nhận thức, ý thức cũng như trình độ về khoa học công nghệ cũng rất quan trọng và điều cuối cùng rất quan trọng đó là dùng kinh phí để tạo ra các ứng dụng phần mềm chuyên môn trong các lĩnh vực quản lý nhà nước như lưu trữ văn thư bằng file, phần mềm tính toán…

Hạ tầng thông tin thật sự chưa được khai thác triệt để vì một mặt là do ý thức, năng lực và phần mềm phục vụ công việc cho CBCNV rất hạn chế. Mặt khác có thể từ phần mềm không được xây dựng đồng bộ với quy trình giải quyết công việc.

(ii.) Về nhân lực:

Tại thành phố Châu Đốc còn rất hạn chế về nhận lực biết sử dụng máy tính đặt biệt là sử dụng các công nghệ cao để quản lý, đa phần các công chức viên chức đều chỉ có bằng A tin học hoặc bằng B tin học chỉ sử dụng chủ yếu là word với excel để tính toán cũng như quản lý nhà nước, nhưng trên thực tế thì trình độ như vậy thật sự chưa cao đối với thời điểm hiện tại.

Các tồn tại trên có thể xuất phát từ công tác đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ cũng như kỹ năng của CBCNV chưa được quan tâm và chú trọng. Công tác tuyên truyền về lợi ích và ý nghĩa của ứng dụng CNTT chưa được đẩy mạnh đối với CBCNV và xã hội. Đội ngũ cán bộ chuyên trách CNTT còn rất hạn chế có thể xuất phát từ hai nguyên nhân. Thứ nhất, việc thu hút nguồn nhân lực còn rất hạn chế do chưa có chế độ và quyền lợi chưa được đãi ngộ và việc xây dựng lực lượng này chưa được các thủ trưởng cơ quan không thấy được hiểu quả về vấn đề này.

(iii.) Ứng dụng phần mềm:

Hiện nay số lượng văn bản giao dịch qua phương tiện điện tử còn một số vấn đề bất cập mà xuất phát từ một số nguyên nhân sau: Chưa thay đổi được tư duy "giấy

trắng mực đen" nên không sử dụng văn bản điện tử dẫn đến kỹ năng sử dụng văn bản điện tử bị hạn chế, theo quy định thì một số văn bản phải sử dụng giấy do phương tiện điện tử không đáp ứng được yêu cầu, về lưu trữ, quản lý hồ sơ đa phần đều lưu bằng văn bản giấy.

(iv.) Về chính sách:

Hiện nay có các chính sách về ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý nhà nước điều này cho thấy chính quyền địa phương cũng đã chú trọng trong việc ứng dụng công nghệ thông tin nhưng các chính sách đó có phần lạc hậu và không còn hiệu quả, chính vì thế cần đổi mới lại chính sách cho phù hợp với thời điểm hiện tại từ đó việc quản lý nhà nước được thuận lợi hơn và dễ dàng hơn.

Quan điểm, định hướng phát triển ứng dụng CNTT chưa được nhân thức, hiểu biết cao nên dẫn đến chính sách không có sự đồng bộ và thống nhất. Bên cạnh đó, chưa phát huy hết tinh thần trách nhiệm từ đó việc xây dựng, ban hành chính sách bị chậm trễ, chưa đánh giá được tầm quan trọng của CNTT trong quản lý nhà nước.

Tóm tắt chương 2:

Ngày nay việc hội nhập quốc tế ngày càng cao, bên cạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa nên việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý nhà nước là điều tất yếu và quan trọng nhằm nâng cao hiệu quả trong công việc, thuận lợi thúc đẩy nước ta phát triển. Bên cạnh đó chỉ ra được điểm mạnh và điểm yếu trong công tác quản lý nhà nước.

Qua các số liệu thu thập được ta thấy rằng việc ứng dụng công nghệ thông tin tại thành phố Châu Đốc chưa thật sự cao, về nhân lực, kinh phí, cơ sở hạ tầng còn rất nhiều vấn đề bất cập, trước tình hình trên cần được đề ra một số giải pháp để thúc đẩy việc ứng dụng nghệ thông tin trong quản lý nhà nước được phát triển, thuận lợi cho công việc quản lý nhà nước, phục vụ nhân dân.

CHƯƠNG 3.
GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH VIỆC ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TẠI CÁC QUAN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC THÀNH PHỐ CHÂU ĐỐC

3.1. Cơ sở đề xuất giải pháp:

3.1.1. Bối cảnh thành phố Châu Đốc:

Đại hội lần thứ XI của Đảng Cộng sản Việt Nam đã đề ra Nghị quyết về Chiến lược phát triển kinh tế - xã hội 2011-2020. Trong đó, Nghị quyết nêu rõ: "Phát triển khoa học và công nghệ thực sự là động lực then chốt của quá trình phát triển nhanh và bền vững".

Thành phố Châu Đốc là đơn vị hành chính trực thuộc tỉnh An Giang theo Nghị quyết 86/NQ-CP ngày 19/7/2013. Nhờ sự quan tâm chỉ đạo của Tỉnh ủy, UBND tỉnh, Thành phố Châu Đốc đã khoác lên mình một diện mạo mới, tầm vóc mới. Hai năm sau ngày được công nhận là Thành phố, Châu Đốc lại được Thủ tướng Chính phủ công nhận là đô thị loại II trực thuộc tỉnh An Giang.

3.1.2. Cơ sở pháp lý:

- Nghị quyết số 26/NQ-CP ngày 15 tháng 4 năm 2015 của Chính phủ Ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị Quyết số 36-NQ/TW ngày 01 tháng 7 năm 2014 của Bộ Chính trị Ban Chấp hành Trung ương Đảng Cộng sản Việt Nam về đẩy mạnh ứng dụng, phát triển công nghệ thông tin đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững và hội nhập quốc tế;
- Nghị quyết số 36a-NQ/CP ngày 14 tháng 10 năm 2015 của Chính phủ về Chính phủ điện tử;
- Quyết định số 1819/QĐ-TTg ngày 26 tháng 10 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ Ban hành Chương trình quốc gia về ứng dụng CNTT trong hoạt động của CQNN giai đoạn 2016-2020;
- Nghị Quyết 04-NQ/TU ngày 02/8/2011 của Tỉnh ủy An Giang về đẩy mạnh ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin phục vụ sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa trên địa bàn tỉnh giai đoạn 2011-2015 và định hướng đến năm 2020;

- Quyết định số 80/2014/QĐ-TTg ngày 30 tháng 12 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ quy định về thuê dịch vụ công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước;
- Quyết định số 99/QĐ-TTg ngày 14 tháng 01 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc Phê duyệt đề án Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực an toàn, an ninh thông tin đến năm 2020;
- Quyết định số 2187/QĐ-UBND ngày 23 tháng 10 năm 2013 của UBND tỉnh An Giang về việc phê duyệt Quy hoạch phát triển thông tin truyền thông tỉnh An Giang đến năm 2020, định hướng đến năm 2030;
- Quyết định số 107/QĐ-UBND, ngày 19/01/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang Về việc phê duyệt Kế hoạch Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan Nhà nước năm 2016 và giai đoạn 2016-2020;

UBND tỉnh An Giang năm 2017 ban hành các quy định về triển khai ứng dụng công nghệ thông tin tren địa bàn tỉnh:

- Quyết định số 03/2017/QĐ-UBND ngày 13 tháng 01 năm 2017 về Ban hành Quy chế quản lý, vận hành, cung cấp thông tin và duy trì hoạt động Cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh An Giang.
- Quyết định 67/2017/QĐ-UBND ngày 04 tháng 10 năm 2017 về Ban hành Quy chế bảo đảm an toàn thông tin mạng trong hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin của các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh An Giang.
- Quyết định số 2244/QĐ-UBND ngày 25 tháng 7 năm 2017 về Phê duyệt kế hoạch cung cấp dịch vụ công trực tuyến và tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích trên địa bàn tỉnh An Giang (Kế hoạch số 67/KH-STTTT ngày 14/7/2017).

3.2. Các giải pháp thúc đẩy việc ứng dụng CNTT tại các cơ quan quản lý Nhà nước trên địa bàn thành phố Châu Đốc:

3.2.1. Phát triển hạ tầng kỹ thuật ứng dụng CNTT hiệu suất cao là nền tảng:

Tiếp tục phát triển hệ thống hạ tầng thông tin và truyền thông theo hướng hiện đại, đóng góp tích cực vào tiến trình phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh, ngành

Thông tin và Truyền thông thành phố Châu Đốc tăng cường công tác tham mưu, chủ động đề xuất với Bộ và tỉnh ban hành hệ thống văn bản quản lý ngành phù hợp với thực tiễn. Trọng tâm là việc tăng cường sử dụng thư điện tử công vụ trong cơ quan nhà nước; quy chế quản lý, sử dụng chữ ký số và văn bản điện tử trong các cơ quan nhà nước; tăng cường công tác quản lý điểm truy cập Internet công cộng và cung cấp dịch vụ trò chơi điện tử công cộng; đẩy mạnh công tác thông tin cơ sở trong tình hình mới... Qua đó, tạo cơ sở và điều kiện thuận lợi cho hoạt động thông tin truyền thông trên địa bàn phát triển.

Tăng cường chỉ đạo các doanh nghiệp bưu chính, viễn thông phát triển hạ tầng, nâng cao chất lượng dịch vụ, đảm bảo thông tin, liên lạc, chỉ đạo điều hành. Trong đó, đẩy mạnh triển khai thực hiện quy hoạch hạ tầng kỹ thuật viễn thông thụ động; chủ động phối hợp tháo gỡ khó khăn cho các doanh nghiệp trong xây dựng và phát triển hạ tầng, cung cấp dịch vụ mới.

Phát triển hạ tầng thông tin và truyền thông có tác động quan trọng đến vận hành hệ thống kết cấu hạ tầng kinh tế - xã hội và toàn bộ nền kinh tế. Do vậy, cùng với sự nỗ lực của thành phố, tất cả các ngành, các địa phương, đơn vị cần gắn kết nhiệm vụ phát triển hạ tầng của mình với nhiệm vụ ưu tiên phát triển hạ tầng thông tin và truyền thông. Có như vậy mới xây dựng và phát triển đồng bộ hệ thống thông tin và truyền thông từ tỉnh đến cơ sở nhằm đảm bảo thông tin phục vụ nhiệm vụ chính trị của tỉnh và nhu cầu xã hội, góp phần vào sự phát triển nhanh và bền vững của tthành phố Châu Đốc.

Số hóa các quy trình và cơ sở hạ tầng kế thừa tạo ra những thách thức CNTT mới, không chỉ về mặt bảo mật và bảo mật dữ liệu, mặt khác, chính phủ kỹ thuật số sẽ không đạt được sự chấp nhận cần thiết để đảm bảo việc áp dụng thành công. Do đó, mạng ổn định, sẵn sàng cao và an toàn là rất cần thiết. Việc mở rộng mạng lưới điện thoại cố định băng thông rộng và cơ sở hạ tầng điện thoại di động hiệu suất cao (LTE) là một bước quan trọng trong việc số hóa và cho phép di động các dịch vụ được cung cấp cho công dân, ví dụ, đối với công nhân khu vực công cộng trong giấy phép xử lý hiện trường, các yêu cầu liên quan đến việc từ chối thu tiền, và thậm chí vé đỗ xe điện tử là cần.

Để thực hiện chính phủ kỹ thuật số, các cơ quan phải nâng cấp CNTT, điều này sẽ đòi hỏi đầu tư vào cơ sở hạ tầng kỹ thuật số, ngay cả trước khi họ chuyển sang phát triển các giải pháp cụ thể và thiết lập các cơ chế bảo mật và bảo vệ dữ liệu.

3.2.2. Hoàn thiện việc triển khai một số ứng dụng phần mềm cơ bản:

Hoàn thiện hệ thống phần mềm giải quyết thủ tục hành chính: Việc áp dụng công nghệ thông tin đặc biệt là sử dụng phần mềm dịch vụ công trực tuyến có tích hợp một cửa điện tử đang được áp dụng thống nhất từ cấp thành phố xuống cấp xã đã đem lại hiệu quả thiết thực trong giải quyết thủ tục hành chính. Phục vụ tốt công tác quản lý công việc, xử lý hồ sơ, báo cáo thống kê,... đồng thời việc quản lý thời gian giải quyết thủ tục hành chính và gắn trách nhiệm cụ thể cho từng công chức trong quá trình xử lý hồ sơ đang được thực hiện đồng bộ và triệt để từ cấp tỉnh xuống xã. Trên hệ thống phần mềm, mỗi thủ tục hành chính có một quy trình giải quyết riêng, đảm bảo đúng quy định và phù hợp với tình hình, đặc điểm cụ thể của mỗi cơ quan, đơn vị. Hệ thống phần mềm mở có thể tích hợp với các phần mềm chuyên ngành khác, đồng thời có thể thay đổi để phù hợp với yêu cầu về quản lý.

Hoàn thiện phần mềm thu phí tự động tại một đầu mối: Trung tâm hành chính công thành phố Châu Đốc cần thực hiện thu phí tập trung bằng hình thức tự động in biên lai điện tử đã giảm được từ 7 đến 14 biên chế, Trung tâm Hành chính công cấp cấp xã chỉ bố trí từ 01 đến 02 biên chế thực hiện thu phí và lệ phí.

Thông báo kết quả giải quyết TTHC bằng tin nhắn và Zalo: Trung tâm hành chính công cấp tỉnh, cấp thành phố thực hiện gửi tin nhắn SMS và qua Zalo thông báo kết quả giải quyết thủ tục hành chính tới tổ chức, cá nhân tạo điều kiện cho tổ chức, công dân chủ động bố trí, sắp xếp công việc đến nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính đặc biệt là đối với những hồ sơ có kết quả trước hẹn. Do có sự liên kết, trao đổi giữa trung tâm và người dân do vậy việc trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích được tăng cường, nhiều người dân và doanh nghiệp sử dụng tiết kiệm chi phí đi lại.

Phần mềm Quản lý văn bản và điều hành: Các cơ quan hành chính từ cấp tỉnh, thành phố đến cấp xã thuộc tỉnh An Giang cần tiếp tục triển khai và khai thác hiệu quả phần mềm Quản lý văn bản và điều hành dùng chung. Bên cạnh đó, phần mềm

cũng được triển khai cho các cơ quan Đảng, đoàn thể, các cơ quan ngành dọc Trung ương trên địa bàn tỉnh (phần mềm cho phép liên thông văn bản điện tử giữa tất cả các đầu mối triển khai trên toàn tỉnh và đã được tích hợp chữ ký số). Nâng cao tỷ lệ trao đổi văn bản điện tử trong nội bộ các cơ quan nhà nước, tỷ lệ trao đổi văn bản điện tử giữa các cơ quan nhà nước (bao gồm cả các văn bản gửi song song cùng bản giấy). Cần tiến hành đưa ra các danh mục mã định danh cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh vào phần mềm Quản lý văn bản và điều hành để áp dụng thống nhất, làm cơ sở cho việc kết nối trục liên thông quốc gia và hoàn thành liên thông văn bản điện tử 4 cấp theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ.

Phần mềm Một cửa điện tử: Tiếp tục triển khai và sử dụng hiệu quả Phần mềm Một cửa điện tử trong toàn bộ các cơ quan hành chính nhà nước từ cấp tỉnh đến cấp xã có thực hiện thủ tục hành chính. Phần mềm cho phép tin học hóa toàn bộ quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; sẵn sàng cung cấp dịch vụ công mức độ 3, 4 cho các thủ tục hành chính có đủ điều kiện mà không cần can thiệp về kỹ thuật; thực hiện cơ chế liên thông giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến trên môi trường mạng giữa các cơ quan; tích hợp tính năng cung cấp biểu mẫu điện tử trong cung cấp dịch vụ công trực tuyến; có chức năng nhắn tin SMS tự động (thông báo kết quả giải quyết thủ tục hành chính và phục vụ nhu cầu tra cứu thông tin của tổ chức, cá nhận).

Phần mềm Kiểm soát thủ tục hành chính: Tiếp tục triển khai và sử dụng hiệu quả Phần mềm Kiểm soát thủ tục hành chính tại tất cả UBND cấp thành phố, huyện, phường, xã để phục vụ công tác kiểm tra, giám sát việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trong các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh.

Phần mềm các Cổng/Trang thông tin điện tử: Tiếp tục triển khai và sử dụng hiệu quả Phần mềm các Cổng/Trang thông tin điện tử tại các sở, ngành thuộc tỉnh, thành phố và UBND cấp huyện đã có Cổng/Trang thông tin điện tử phục vụ cung cấp, trao đổi thông tin và cung cấp dịch vụ công trực tuyến; các UBND các xã, phường, thị trấn có Trang thông tin điện tử phục vụ cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Phục vụ hoạt động cung cấp, trao đổi thông tin giữa cơ quan, địa phương với người dân và cung cấp dịch vụ công trực tuyến qua mạng Internet.

Phần mềm Thư điện tử công vụ: Cung cấp và mở rộng các tài khoản được cấp sử dụng phục vụ hoạt động gửi/nhận văn bản điện tử qua môi trường mạng trong quá trình thực thi nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức.

Phần mềm Quản lý cán bộ, công chức, viên chức: Triển khai và áp dụng hiệu quả Phần mềm Quản lý cán bộ, công chức, viên chức tại các cơ quan hành chính các cấp, đơn vị sự nghiệp thuộc tỉnh, thành phố và các đơn vị sự nghiệp.

Phần mềm quản lý công tác chỉ đạo và điều hành: Cần riển khai và áp dụng hiệu quả Phần mềm quản lý công tác chỉ đạo và điều hành tại các cơ quan hành chính cấp tỉnh, thành, huyện và xã phường; áp dụng Hệ thống kiểm soát công tác chỉ đạo và điều hành (phần mềm nhắc việc), phục vụ tốt công tác theo dõi, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ do UBND tỉnh/thành, Chủ tịch UBND tỉnh/thành giao.

Ngoài ra còn có một số phần mềm dùng chung khác đang xây dựng và chuẩn bị triển khai sử dụng để phục vụ quản lý nhà nước về kinh tế - xã hội và phục vụ nhân dân. Thành phố Châu Đốc cần tiếp tục duy trì, nâng cấp, mở rộng các phần mềm ứng dụng phục vụ quản lý chuyên ngành, lĩnh vực để bảo đảm công tác quản lý của cơ quan chuyên môn. Tổ chức triển khai kế hoạch trang bị phần mềm nghiệp vụ phục vụ quản lý, xử lý công việc chuyên môn trên tất cả các lĩnh vực, đáp ứng lộ trình xây dựng Chính quyền điện tử.

3.2.3. Triển khai sử dụng dịch vụ “điện toán đám mây” (icloud):

Để chi phí thấp hơn nhưng dịch vụ tốt hơn, các cơ quan thành phố Châu Đốc sẽ phải tổ chức lại cơ sở hạ tầng và quy trình hiện có. Điều này đòi hỏi phải tập trung hóa, tiêu chuẩn hóa và ảo hóa. Nói cách khác, điện toán đám mây sẽ đóng một phần quan trọng trong bất kỳ bước cải tiến thay đổi nào. Các tài nguyên dựa trên đám mây có khả năng mở rộng cao là chìa khóa để cắt giảm chi phí và cải thiện sự nhanh nhẹn. Đồng thời, an ninh và luật pháp địa phương và khu vực áp dụng được ưu tiên hàng đầu. Rốt cuộc, độ nhạy cảm của dữ liệu được xử lý bởi các cơ quan chính phủ yêu cầu triển khai các giải pháp đám mây không chỉ với độ bảo mật đặc biệt cao mà còn dựa trên các khoản phụ cấp pháp lý. Nhìn chung, không có nghi ngờ rằng số hóa các quy trình là một công cụ chiến lược quan trọng trong cuộc chiến để vượt qua những thách thức mà khu vực công phải đối mặt.

3.2.4. Phát triển nguồn nhân lực ứng dụng CNTT:

Qua quá trình tìm hiểu và xin ý kiến từ những người có kinh nghiệm lâu năm trong công tác quản lý nhà nước tại thành phố Châu Đốc, tác giả đã thu thập được một số giải pháp chính nhằm thúc đẩy công tác ứng dụng CNTT trong quản lý nhà nước tại thành phố Châu Đốc như sau:

Qua phỏng vấn, bà Ngô Thị Quỳnh Loan – Phó chủ tịch Hội Đồng Nhân Dân thành phố Châu Đốc đã đưa ra ý kiến về phát triển nguồn nhân lực ứng dụng CNTT tại thành phố Châu Đốc trong thời gian tới như sau:

- *Tăng cường công tác đào tạo, tập huấn* cho các CBCNV về kỹ năng cũng như kiến thức về CNTT. Cho thấy được rằng trong thời đại CNTT, trình độ và kỹ năng không chỉ dừng lại ở mức các tín chỉ tin học văn phòng mà phải không ngừng học tập nâng cao trình độ, kỹ năng đến mức cao hơn. Bên cạnh đó, cần tiếp tục tuyên truyền, quán triệt về vai trò, lợi ích và mục đính của ứng dụng CNTT, nhấn mạnh trực tiếp đến cơ quan, tổ chức mình.
- *Phải có quyết tâm*, người đứng đầu phải thực sự hành động, đó là phải quyết tâm, gương mẫu và đặc biệt phải coi mình là một mắt xích quan trọng của chu trình vận hành ứng dụng CNTT trong nội bộ cơ quan. Khi đó, thủ trưởng cơ quan và cả CBCNV sẽ luôn thấy rõ trách nhiệm của mình phải thực hiện, sự không hợp tác, thiếu trách nhiệm nếu có sẽ dễ dàng nhận ra.
- *Tăng cường đội ngũ chuyên trách về CNTT*, đặc biệt chuyên trách về an toàn thông tin vì tình trang hiện nay nguồn nhân lực này rất thấp. Cơ quan nhà nước phải phân tích, đánh giá nghiêm túc, khoa học về hiện trạng hạ tầng và ứng dụng CNTT, từ đó xác định nhu cầu về số lượng CBCNV chuyên trách về CNTT đủ đảm bảo cho hệ thống vận hành hiệu quả. Đặc biệt, cơ quan nhà nước thực hiện nghiêm túc về hạ tầng nhân sự an toàn thông tin, trong đó có bố trí nhân sự chuyên trách và nâng cao trình độ, nhận thức về an toàn thông tin. Trong bối cảnh, tội phạm về thông tin có xu hướng tăng nhanh, theo đánh giá của các cơ quan, chuyên gia bảo mật, nguy cơ mất an toàn thông tin tại cơ quan nhà nước của Việt Nam đang ở mức rất cao, tỷ lệ máy tính nhiễm virus, mã độc chiếm tỷ lệ lớn, số lượng website dễ bị hacker tấn công cũng tương tự. Chính vì vậy, các

cơ quan nhà nước cần thiết phải thực hiện ngay các giải pháp đảm bảo an toàn thông tin, trong đó giải pháp liên quan đến con người có tính quyết định.

3.2.5. Hoàn thiện cơ chế, chính sách ứng dụng CNTT:

Qua phỏng vấn, Bà Phan Thị Phương Loan – Phó chánh văn phòng thành ủy đã đưa ra các ý kiến về hoàn thiện cơ chế cũng như chính sách ứng dụng CNTT trong thời gian tới như sau:

Thực hiện hiện rà soát hệ thống chính sách về phát triển, ứng ứng CNTT và các chính sách có liên quan để sớm xác định rõ các chính sách còn thiếu, chính sách có bất cập, lỗi thời. Từ đó, triển khai xây dựng bổ sung, sửa đổi, cập nhật. Nhằm tạo ra môi trường pháp lý thuận lợi thúc đẩy ứng dụng, phát triển CNTT, xây dựng chính quyền điện tử. Trong đó, cần chú trọng đến bổ sung, hoàn thiện các chính sách:

- *Sớm xây dựng, ban hành và tổ chức thức hiện Chính phủ điện tử*: Theo phân tích, đánh giá ở trên cho thấy, đến nay nước ta đã có nền tảng ứng dụng CNTT tương đối đối đầy đủ và mạnh (bao gồm của cả nhà nước và của doanh nghiệp, người dân) về cả hạ tầng và triển khai ứng dụng. Đây là cơ sở thuận lợi để triển khai Chính phủ điện tử. Bên cạnh đó, thực hiện sớm việc này sẽ góp phần định hướng về công nghệ, mô hình ứng dụng, khắc phục được việc triển khai thiếu tính đồng bộ về công nghệ, mô hình ứng dụng CNTT giữa các Bộ, ngành, địa phương; sự kết nối, liên thông giữa các hệ thống sẽ dễ dàng hơn.
- *Rà soát các văn bản, chính sách có liên quan, tác động đến phát triển ứng dụng CNTT*. Xác định những quy định gây cản trở đến phát triển, ứng dụng CNTT. Từ đó, có sự điều chỉnh phù hợp, đảm bảo đúng tinh thần thúc đẩy phát triển ứng dụng CNTT của quốc gia. Trong đó, phải nhận thức rõ CNTT có tính đặc thù cao, cần phải có sự thay đổi, cập nhật nhanh về mặt công nghệ, vì vậy chính sách về đầu tư đối với lĩnh vực cần có tính mở, thông thoáng hơn.
- *Sớm xây dựng và ban hành văn bản hướng dẫn chi tiết về lưu trữ, quản lý văn bản điện tử*; kèm theo đó là sửa đổi, bổ sung quy định về quy trình quản lý văn thư, lưu trữ phù hợp với môi trường điện tử. Đây là chính sách có ý nghĩa rất quan trọng, là yếu tố có thể tạo ra sự đột phá về sử dụng văn bản điện tử trong cơ quan nhà nước. Như phân tích ở trên, nguyên nhân của nhiều hạn chế, tồn tại

xuất phát từ việc tính pháp văn bản điện tử chưa được quy định rõ ràng, nên không được thừa nhận chính thức, vẫn phải sử dụng văn bản giấy. Chính vì vậy, khi ban hành chính sách này, sẽ giải quyết được cả về vấn đề hành lang pháp lý và cả vấn đề tâm lý cho việc sử dụng, giao dịch văn bản điện tử.

– *Xây dựng cơ chế, chính sách để điện tử hóa hồ sơ, chứng từ ngành tài* chính. Đây là nhiệm vụ phức tạp, vì liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị tham gia vào quá trình thanh toán (từ mua khâu giao dịch, bán sản phẩm, dịch vụ, đến thủ tục thanh toán tại ngân hàng, kho bạc). Tuy vậy, hiện nay nước ta đã hình thành và đang phát triển hình thức hóa đơn điện tử, thanh toán trực tuyến, do đó cần có chính sách mở đường để từng bước áp dụng vào hoạt động của cơ quan nhà nước. Đây là lĩnh vực nhạy cảm, chính vì vậy cần xác định quan điểm thực hiện từng bước, giải quyết những loại hình đơn giản, quy mô nhỏ trước, sau đó mở rộng dần. Rà soát, hoàn thiện chính sách là biện pháp thường xuyên phải thực hiện. Tuy vậy, cần xác định và sớm hoàn thiện những chính sách đang gây cản trở sự phát triển, ứng dụng CNTT là việc phải triển khai ngay. Các biện pháp về chính sách trên đây cần phải được chú trọng thực hiện để tháo gỡ, mở đường cho ứng dụng CNTT trong cơ quan nhà nước trong giai đoạn tiếp theo.

Tóm tắt chương 3

Trong bối cảnh công nghiệp 4.0 như hiên nay xu hướng trong việc tự động hóa việc trao đổi dữ liệu thông qua môi trường mạng được đẩy mạnh. Vì thế ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý nhà nước là vấn đề rất quan trọng và cần được thực hiện, trong chương này tác giả đưa ra các cơ sơ pháp lý để chi ra các văn bản quy phạm pháp luật, bên cạnh đó đưa ra các giải pháp thiết yếu nhằm mục đích định hướng cho công tác ứng dụng CNTT trong quản lý nhà nước tại thành phố Châu Đốc nói riêng và tỉnh An Giang nói chung.

KẾT LUẬN

Công nghệ thông tin là một ngành kinh tế, kỹ thuật, dịch vụ quan trọng thuộc kết cấu hạ tầng của nền kinh tế quốc dân, sự phát triển của nó góp phần đáng kể thúc đẩy sự tăng trưởng của nhiều ngành kinh tế kỹ thuật khác của nền kinh tế quốc dân. Ngày nay Internet và CNTT ngày càng phát triển, việc ứng dụng các thành tựu nghiên cứu của CNTT vào hoạt động của các cơ quan nhà nước đã đem lại không ít những thành công và hiệu quả to lớn. Việc dần thay thế, tự động hóa, điện tử hóa các văn bản giấy tờ theo cách làm việc hiện hành, sẽ tạo ra cách thức làm việc mới, phong cách lãnh đạo mới và các cách thức mới trong việc đưa ra các quyết định mang tính chiến lược, đồng thời hỗ trợ các cán bộ, công chức, viên chức có những công cụ hỗ trợ đắc lực và hiệu quả đó là các ứng dụng CNTT để hoàn thành tốt chức trách, nhiệm vụ được giao. Việc cải cách cách thức làm việc, nâng cao hiệu quả công tác quản lý hành chính đồng nghĩa với các cơ quan nhà nước sẽ phục vụ người dân, các tổ chức và doanh nghiệp tốt hơn, góp phần thúc đẩy cái cách hình chính và đẩy mạnh công cuộc CNH, HĐH đất nước. Ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan nhà nước đã trở thành một đòi hỏi khách quan trong một xã hội hiện đại. Ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan nhà nước có vai trò to lớn, góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả trong hoạt động của cơ quan nhà nước, giữa các cơ quan nhà nước với nhau và trong giao dịch của cơ quan nhà nước với tổ chức, người dân. Cùng với đó ứng dụng CNTT góp phần hỗ trợ đẩy mạnh cải cách hành chính, bảo đảm tính công khai, minh bạch trong hoạt động của cơ quan nhà nước. Thực tế trong những năm qua ứng dụng CNTT đã có những đóng góp đáng kể trong công tác quản lý, điều hành và giao dịch của các cơ quan nhà nước ở thành phố Châu Đốc.

Thực tế cũng cho thấy ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan nhà nước ở thành phố Châu Đốc còn nhiều bất cập và hạn chế. Để khắc phục những tồn tại và hạn chế nhằm đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong hoạt động của của cơ quan nhà nước ở thành phố Châu Đốc trong thời gian tới cần thực đồng bộ các giải pháp từ nhận thức đến cơ chế, chính sách và tổ chức thực hiện các cơ chế, chính sách có liên quan, từ cơ quan nhà nước trung ương đến cơ quan nhà nước các địa phương, từ phía nhà nước tới phía các doanh nghiệp và cộng đồng dân cư.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tài liệu tiếng việt:

[1.] *Cổng thông tin điện tử Chính phủ nước cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam* (29/06/2006). Internet: http://www.chinhphu.vn/portal/page/portal/chinhphu/hethongvanban?class_id=1&mode=detail&document_id=29137, 15/05/2019.

[2.] *Thư Viện Pháp Luật* (10/04/2007). Internet: https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Cong-nghe-thong-tin/Nghi-dinh-64-2007-ND-CP-ung-dung-cong-nghe-thong-tin-trong-co-quan-Nha-nuoc-18234.aspx, 15/05/2019.

[3.] *Hệ thống phân tích tra cứu pháp luật* (15/09/2017). Internet: http://luatviet.co/khai-niem-co-quan-hanh-chinh-nha-nuoc/n20170524045758940.html, 15/05/2019

[4.] *Thư viện pháp luật (11/05/2018).* Internet*:* https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Cong-nghe-thong-tin/Quyet-dinh-1040-QD-UBND-2018-danh-gia-muc-do-ung-dung-Cong-nghe-thong-tin-An-Giang-381980.aspx, 23/06/2019.

[5.] *Luật Việt Nam (30/11/2018).* Internet*:* https://luatvietnam.vn/thong-tin/quyet-dinh-153-qd-ttg-thu-tuong-chinh-phu-158922-d1.html#noidung, 10/07/2019.

[6.] Công thông tin quốc gia về đăng ký kinh doanh (03/10/2018). Internet: https://dangkykinhdoanh.gov.vn/vn/tin-tuc/611/4807/thuc-tien-ung-dung-cong-nghe-thong-tin-trong-giai-quyet-thu-tuc-hanh-chinh-tai-bac-ninh.aspx, 10/07/2019

[7.] *Bộ Nội Vụ (21/03/2018). Fonte:* https://moha.gov.vn/danh-muc/hai-phong-dua-ung-dung-cong-nghe-thong-tin-vao-thuc-hien-chinh-quyen-dien-tu-37818.html, 10/07/2019.

[8.] Nhân dân điện tử. fonte: https://www.nhandan.com.vn/nation_news/item/37995002-thuong-hieu-da-nang-trong-linh-vuc-cong-nghe-phan-mem.html, 10/07/2019.

Tài Liệu Tiếng Anh:

[1.] McClure, D. L. (2000). Statement of David L. McClure, U*.S. General Accounting Office, before the Subcommittee on Government Management, Information and Technology, Committee on Government Reform*, House of Representatives. Available: http://www.gao.gov,02/09/2019.

[2.] Theresa A. Pardo "Realizing the Promise of Digital Government: It's More than Building a Web Site", Information Impact, October, 2000.

[3.] Newtactics.org. (2015). Information and Communication Technology and its Role in Government Transparency and Citizen Participation New Tactics in Human Rights. Internet: https://www.newtactics.org/conversation/information-and-communication-technology-and-its-role-government-transparency-and [Accessed 6 Sep. 2019].

[4.] Democraciaenred.org. (2019). Democracia en Red. Internet:

[5.] https://democraciaenred.org, 06/09/2019.

[6.] UNDP. (2019). E-governance can help boost democracy in developing countries | A. Degryse-Blateau. Internet:

[7.] https://www.undp.org/content/undp/en/home/ourperspective/ourperspectivearticles/2012/07/18/e-governance-can-help-boost-democracy-in-developing-countries.html, 06/09/2019.

[8.] Gichoya, D. (2005). Factors affecting the successful implementation of ICT projects in overnment.

[9.] GmbH, T. (2019). Digitizing the public sector: state-of-the-art ICT for future-proof processes. [online] T-systems.com. Available at: https://www.t-systems.com/de/en/industries/public/topics/administration/digital-government-245702?fbclid=IwAR1-0Ax6yYPUBXpAafHr8gEaIn5IiqrSdn2bggiJhp73AsiTbFUbVwMyzZQ%20[Accessed%206%20Sep.%202019]

ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀO CÔNG TÁC QUẢN LÝ CỦA CHÍNH QUYỀN ĐỊA PHƯƠNG TẠI THÀNH PHỐ CHÂU ĐỐC

THE APPLICARION OF INFORMATION COMMUNICATION TECHNOLOGY IN CHAU DOC'S LOCAL GOVERNMENT MANAGEMENT

Nguyễn Hoàng Sơn Tùng
Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật Tp.HCM

TÓM TẮT

Công nghệ thông tin đã và đang giữ vai trò rất quan trọng trong phát triển kinh tế - xã hội, công nghệ thông tin không chỉ thúc đẩy tang trưởng kinh tế mà còn giúp cho phát triển tư duy, phương thức sáng tạo trong lối sống của con người. Công nghệ thông tin mở ra cánh cửa tri thức cho con người bước đến một thời đại mới, giúp con người tiếp cận tới tri thức, giải trí, tư duy để giải quyết công việc được nhanh hơn và dể dàng thuận lợi hơn.

Đề tài sử dụng phương pháp tổng hợp, thống kê, so sánh, phân tích và các ý kiến của những người có kinh nghiệm nhiều năm trong việc quản lý nhà nước tại thành phố Châu Đốc để đánh giá khả năng ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác quản lý của chính quyền địa phương tại thành phố Châu Đốc từ năm 2015 đến năm 2018 để tìm ra các mặt hạn chế còn tồn tại và những nguyên nhân của hạn chế; và đưa ra các giải pháp nâng cao công tác ứng dụng công nghệ thông tin tại thành phố Châu Đốc.

Việc đánh giá khả năng ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác quản lý chính quyền địa phương tại thành phố Châu Đốc để thấy được thành phố Châu Đốc ứng dụng công nghệ thông tin đến vị trí nào, nhận diện điểm mạnh, điểm yếu từ đó đưa ra các giải pháp đúng đắn tạo điều kiện cho công tác quản lý hiệu quả hơn và phục vụ nhân dân tốt hơn.

Với định hướng nâng cao quản lý nhà nước tại thành phố Châu Đốc cùng với những kết quả đạt được cùng với hạn chế và những nguyên nhân của hạn chế, đưa ra các giải pháp nâng cao ứng dụng công nghệ thông tin tại thành phố Châu Đốc trong hiện tại và tương lai.

ABSTRACT

Information Communication Technology (ICT) has been playing a significant role in social-economic development. Moreover, beside promoting economic growth, ICT also helps to develop thinking and creation among community. On the other sides, Information Communication Technology will opens the door of knowledge to people, giving the access to knowledge, entertainment and thinking for faster and easier performance in this new era.

In this project, there will be the uses of the method of summarizing, statistical, comparing, analyzing and the opinions of people who have many years of experience in the state of management in Chau Doc city to analyses the applicable ability information technology in the management of local authorities in Chau Doc city from 2015 to 2018.

Therefore, this would help to discover the limitations and the causes as well as suggesting several solutions to contribute to the application of ICT progress in Chau Doc city.

By analyzing the applicability of ICT to the management of local governments in Chau Doc city, it would give us a clear picture which identify the Chau Doc city's application of information technology level as well as dicover the strengths and weaknesses, then giving the right solutions to facilitate the management to be more effective and serve the people better in the long term.

Last but not least, with the orientation of improving state management in Chau Doc city together with the results achieved by analyzing the limitations and its causes, therefore, a number of solutions would be developed to push the application of information technology in Chau City Doc in an advance level in the short and long term future.

1. GIỚI THIỆU

Công nghệ thông tin rất cần thiết trong sự nghiệp phát triển nền kinh tế tri thức. Sự phát triển của CNTT đã làm cơ cấu kinh tế, phương thức tổ chức và sản xuất thay đổi nhanh chóng và rõ rệt, tạo thuận lợi cho con người tiếp cận được nền tri thức mới. Trong hoạt động của các cơ quan nhà nước, việc ứng dụng CNTT góp phần nâng cao năng lực quản lý nhà nước, phục vụ cho nhân dân ngày một tốt hơn, các thủ tục hành chính cũng được giải quyết nhanh hơn. Trong các thập kỷ vừa qua, Đảng và nhà nước ta rất đặt biệt quan tâm thúc đẩy CNTT phát triển. Trong đó, Đảng và Nhà nước đã đề ra các chính sách về phát triển CNTT ngày càng được cụ thể hóa bằng nhiều văn bản quan trọng, nâng cao nhận thức của các cấp, các ngành và toàn xã hội về vai trò của CNTT đối với công cuộc đổi mới đất nước. CNTT là một trong các động lực quan trọng nhất của sự phát triển, cùng với một số ngành công nghệ cao khác đang làm biến đổi sâu sắc đời sống kinh tế, văn hoá, xã hội ở nước ta. tăng cường năng lực cạnh tranh từ các doanh nghiệp và hỗ trợ có hiệu quả cho quá trình chủ động hội nhập kinh tế quốc tế, đồng thời có thể nâng cao chất lượng cuộc sống của nhân dân, đảm bảo an ninh, quốc phòng và tạo khả năng đi tắt đón đầu để thực hiện thắng lợi sự nghiệp công nghiệp hoá, hiện đại hoá. Góp phần to lớn vào sự nghiệp đổi mới tại thành phố Châu Đốc, đặt biệt là cải cách nền hành chính.

Tuy vậy, hiệu quả ứng dụng CNTT trong hoạt động quản lý nhà nước ở một số địa phương nói chung và ở tỉnh An Giang nói riêng vẫn còn những bất cập, còn tụt hậu so sự phát triển kinh tế - xã hội và phát triển CNTT.

2. NỘI DUNG

2.1. Thực trạng

2.1.1. Phân tích ma trận SWOT về ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý nhà nước tại thành phố Châu Đốc.

** Điểm Mạnh:*

- Có vị trí chiến lược của vùng ĐBSCL, tài nguyên phong phú, địa hình đa dạng.

- Được xem là địa phương trọng điểm về sản xuất nông nghiệp, sản xuất lúa gạo, góp phần vai trò bảo đảm an ninh lương thực cho quốc gia.

- Có tiềm năng du lịch với nhiều di tích lịch sử văn hóa và danh thắng, có tín ngưỡng thờ mẫu nổi tiếng khắp cả nước, là quê hương của cố Chủ tịch Tôn Đức Thắng. An Giang hiện có 15 khu, điểm du lịch, trong đó có 2 Khu du lịch (KDL) địa phương, gồm: KDL núi Cấm (Tịnh Biên) và KDL núi Sam (TP. Châu Đốc). Đặc biệt, KDL núi Sam và KDL cù lao Ông Hổ (xã Mỹ Hòa Hưng, TP. Long Xuyên) đã được Chính phủ xác định là khu, điểm du lịch cấp Quốc gia theo Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch vùng ĐBSCL đến năm 2020, tầm nhìn đến năm 2030 đã được phê duyệt. Du lịch của tỉnh tập trung vào các lĩnh vực văn hoá, du lịch sinh thái, du lịch vui chơi giải trí và du lịch nghỉ dưỡng. Lượng khách du lịch đông (2017, đón 7,3 triệu lượt khách).

- Là tỉnh có dân số đông nhất ở miền Tây Nam Bộ, nguồn nhân lực dồi dào.

- Là tỉnh đầu nguồn sông Cửu Long, có hệ thống giao thông thủy, bộ rất thuận tiện. Giao thông chính của tỉnh là một phần của mạng lưới giao thông liên vùng quan trọng của quốc gia và quốc tế, có nhiều cửa khẩu quốc tế Tịnh Biên, Vĩnh Xương - Tân Châu và Long Bình -An Phú.

- Nền kinh tế của tỉnh trong những năm qua phát triển với tốc độ tăng trưởng GDP cao,an ninh chính trị ổn định và trật tự xã hội được đảm bảo.

- Năm 2017, xếp 08/63 tỉnh về chỉ số cải cách hành chính, chỉ số PAPI (Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công cấp tỉnh) xếp hạng 18/63 tỉnh tăng 16 bậc so với năm 2016 cho thấy sự nỗ lực cố gắng của tỉnh trong triển khai công tác cải cách hành chính và hiệu quả quản trị, hành chính công.

** Cơ Hội:*

- Xây dựng và hoàn thiện các hạ tầng kỹ thuật, cải cách hành chính theo hướng phục vụ, minh bạch, hiệu quả.

- Xây dựng được một mô hình chính quyền thông minh, phục vụ hiệu quả người dân, doanh nghiệp, thu hút được các nguồn lực đầu tư.

- Phát triển có vị thế xứng tầm ở vùng ĐBSCL.

- Phát triển hiệu quả và nâng tầm các ngành kinh tế ưu tiên như nông nghiệp, du lịch và dựa trên công nghệ cao.

- Ứng dụng khoa học để phát triển nông nghiệp công nghệ cao, tăng năng suất, chất lượng, giá trị nông sản, trở thành một trung tâm nông nghiệp xanh của vùng đồng bằng sông Cửu Long và cả nước.

- Kết hợp giữa sản xuất nông nghiệp công nghệ cao gắn với du lịch sinh thái, đưa du lịch trở thành ngành kinh tế mũi nhọn thứ hai của tỉnh. Đẩy mạnh hoạt động quảng bá, xúc tiến và liên kết du lịch thu hút khách lưu trú lâu hơn gắn với việc quảng bá du lịch, sản phẩm du lịch.

- Đẩy mạnh ứng dụng và chuyển giao công nghệ cao vàocải cách hành chính, Tạo môi trường thuận lợi cho doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh và thúc đẩy hoạt động khởi nghiệp sáng tạo. Thu hút các doanh nghiệp đầu tư phát triển nông thôn, nhất là các doanh nghiệp khởi nghiệp trong lĩnh vực nông nghiệp.

- Sự phát triển công nghệ, đặc biệt là CNTT tạo ra nhiều cơ hội để phát triển kinh tế, thay đổi công tác quản trị một cách nhanh chóng.

** Điểm Yếu:*

- Vẫn chưa phải là tỉnh giàu, thu nhập bình quân đầu người còn khá thấp.

- Chỉ số năng lực cạnh tranh còn hạn chế (xếp thứ 32/63 tỉnh năm 2017).

- Hàng năm có gần 70% diện tích tự nhiên bị ngập lũ, thời gian ngập lũ từ 3 - 4 tháng gây ra những tác hại nghiêm trọng: làm thiệt hại tính mạng, mùa màng, cơ sở hạ tầng, nhà ở của cư dân...

- Tỷ lệ lao động làm việc trong các ngành nông nghiệp vẫn còn cao.

- Số lượng các doanh nghiệp thành lập mới chưa nhiều, còn thiếu các doanh nghiệp có tiềm lực, quy mô; chưa có doanh nghiệp chế biến sâu các sản phẩm từ nông nghiệp và thủy sản.

- Thu hút đầu tư đặc biệt là FDI vẫn chưa cao.

- Sản xuất nông nghiệp vẫn còn là nhỏ lẻ, tính bền vững chưa cao, trình độ sản xuất còn hạn chế, việc ứng dụng các tiến bộ kỹ thuật chưa nhiều; đổi mới công nghệ, chuyển đổi mô hình quản lý sản xuất hiện đại còn chậm.

- Chưa phát huy được lợi thế cạnh tranh về điểm và khu du lịch so với các địa phương trong vùng. Việc quảng bá thu hút khách vẫn còn hạn chế.

- Nguồn lực về tài chính, con người triển khai ứng dụng CNTT còn hạn chế, nhỏ lẻ và theo kế hoạch ngắn hạn.

- Số lượng các dịch vụ được tích hợp còn thấp, nhiều ứng dụng được cung cấp bởi nhiều đơn vị khác nhau, không kết nối liên thông.

- Hiệu quả sử dụng các tiện ích CNTT của người dân, doanh nghiệp còn thấp (VD: nhiều dịch vụ công đã đưa lên mức 3, 4, tuy nhiên tỷ lệ người dân sử dụng rất thấp). Việc tiếp cận, sử dụng các công nghệ hiện đại trong đời sống xã hội còn hạn chế.

- Hệ thống cơ sở dữ liệu chuyên ngành còn rời rạc, chưa tập trung; Nguồn cơ sở dữ liệu mở để phục vụ cho người dân và việc kết nối, tích hợp, chia sẽ cơ sở dữ liệu còn hạn chế.

** Điểm Yếu:*

- Xa các trung tâm kinh tế lớn, chưa có nhiều dự án đầu tư lớn, đặc biệt về CNTT.

- Thu hút thêm nguồn nhân lực chất lượng cao xây dựng địa phương, trong đó có nguồn nhân lực CNTT.

- Cạnh tranh với các địa phương trong khu vực và quốc tế.

- Ứng phó và thích nghi hiệu quả với biến đổi khí hậu, phòng, chống thiên tai.

- Tạo sự nổi bật và khác biệt, đổi mới trong các sản phẩm riêng về nông nghiệp, du lịch… của An Giang.

- Phát triển đô thị theo các mục tiêu quy hoạch nhưng cần phải giữ gìn được các nét đặc trưng riêng của đô thị, phát triển kinh tế cần phải gắn với bảo vệ môi trường bền vững.

- Nhận thức, trách nhiệm bảo vệ môi trường trong cộng đồng có nâng lên nhưng còn chậm.

- Chưa có tiêu chuẩn, tiêu chí về xây dựng đô thị thông minh. Việc lựa chọn các tiêu chí đánh giá, đặc biệt phù hợp với đặc thù của Việt Nam và các địa phương đang là vấn đề mở, cần sớm được thống nhất và có hướng dẫn cụ thể.

- Để triển khai đô thị thông minh, ngoài sự chủ động của chính quyền cần phải huy động được sự tham gia của mọi thành phần như người dân, doanh nghiệp, các tổ chức xã hội,...

- Tỉnh cần phải đáp ứng và thích nghi được với sự thay đổi nhanh về công nghệ, tiêu chuẩn, đòi hỏi sự cập nhật và đánh giá liên tục trong quá trình triển khai.

2.2. Giải pháp

Thứ nhất, Phát triển hạ tầng kỹ thuật ứng dụng CNTT hiệu suất cao là nền tảng

Tiếp tục phát triển hệ thống hạ tầng thông tin và truyền thông theo hướng hiện đại, đóng góp tích cực vào tiến trình phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh, ngành Thông tin và Truyền thông thành phố Châu Đốc tăng cường công tác tham mưu, chủ động đề xuất với Bộ và tỉnh ban hành hệ thống văn bản quản lý ngành phù hợp với thực tiễn;

Tăng cường chỉ đạo các doanh nghiệp bưu chính, viễn thông phát triển hạ tầng, nâng cao chất lượng dịch vụ, đảm bảo thông tin, liên lạc, chỉ đạo điều hành. Trong đó, đẩy mạnh triển khai thực hiện quy hoạch hạ tầng kỹ thuật viễn thông thụ động; chủ động phối hợp tháo gỡ khó khăn cho các doanh nghiệp trong xây dựng và phát triển hạ tầng, cung cấp dịch vụ mới;

Phát triển hạ tầng thông tin và truyền thông có tác động quan trọng đến vận hành hệ thống kết cấu hạ tầng kinh tế - xã hội và toàn bộ nền kinh tế. Do vậy, cùng với sự nỗ lực của thành phố, tất cả các ngành, các địa phương, đơn vị cần gắn kết nhiệm vụ phát triển hạ tầng của mình với nhiệm vụ ưu tiên phát triển hạ tầng thông tin và truyền thông;

Số hóa các quy trình và cơ sở hạ tầng kế thừa tạo ra những thách thức CNTT mới, không chỉ về mặt bảo mật và bảo mật dữ liệu, mặt khác, chính phủ kỹ thuật số sẽ không đạt được sự chấp nhận cần thiết để đảm bảo việc áp dụng thành công. Do đó, mạng ổn định, sẵn sàng cao và an toàn là rất cần thiết. Việc mở rộng mạng lưới điện thoại cố định băng thông rộng và cơ sở hạ tầng điện thoại di động hiệu suất cao (LTE) là một bước quan trọng trong

việc số hóa và cho phép di động các dịch vụ được cung cấp cho công dân.

Thứ hai, Hoàn thiện việc triển khai một số ứng dụng phần mềm cơ bản

Hoàn thiện hệ thống phần mềm giải quyết thủ tục hành chính: Việc áp dụng công nghệ thông tin đặc biệt là sử dụng phần mềm dịch vụ công trực tuyến có tích hợp một cửa điện tử đang được áp dụng thống nhất từ cấp thành phố xuống cấp xã đã đem lại hiệu quả thiết thực trong giải quyết thủ tục hành chính;

Hoàn thiện phần mềm thu phí tự động tại một đầu mối: Trung tâm hành chính công thành phố Châu Đốc cần thực hiện thu phí tập trung bằng hình thức tự động in biên lai điện tử đã giảm được từ 7 đến 14 biên chế, Trung tâm Hành chính công cấp cấp xã chỉ bố trí từ 01 đến 02 biên chế thực hiện thu phí và lệ phí;

Thông báo kết quả giải quyết TTHC bằng tin nhắn và Zalo: Trung tâm hành chính công cấp tỉnh, cấp thành phố thực hiện gửi tin nhắn SMS và qua Zalo thông báo kết quả giải quyết thủ tục hành chính tới tổ chức, cá nhân tạo điều kiện cho tổ chức, công dân chủ động bố trí, sắp xếp công việc đến nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính đặc biệt là đối với những hồ sơ có kết quả trước hẹn;

Phần mềm Quản lý văn bản và điều hành: Các cơ quan hành chính từ cấp tỉnh, thành phố đến cấp xã thuộc tỉnh An Giang cần tiếp tục triển khai và khai thác hiệu quả phần mềm Quản lý văn bản và điều hành dùng chung;

Phần mềm Một cửa điện tử: Tiếp tục triển khai và sử dụng hiệu quả Phần mềm Một cửa điện tử trong toàn bộ các cơ quan hành chính nhà nước từ cấp tỉnh đến cấp xã có thực hiện thủ tục hành chính;

Phần mềm Kiểm soát thủ tục hành chính: Tiếp tục triển khai và sử dụng hiệu quả Phần mềm Kiểm soát thủ tục hành chính tại tất cả UBND cấp thành phố, huyện, phường, xã để phục vụ công tác kiểm tra, giám sát việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính trong các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh.

Thứ ba, Triển khai sử dụng dịch vụ "điện toán đám mây" (icloud)

Để chi phí thấp hơn nhưng dịch vụ tốt hơn, các cơ quan thành phố Châu Đốc sẽ phải tổ chức lại cơ sở hạ tầng và quy trình hiện có. Điều này đòi hỏi phải tập trung hóa, tiêu chuẩn hóa và ảo hóa. Nói cách khác, điện toán đám mây sẽ đóng một phần quan trọng trong bất kỳ bước cải tiến thay đổi nào. Các tài nguyên dựa trên đám mây có khả năng mở rộng cao là chìa khóa để cắt giảm chi phí và cải thiện sự nhanh nhẹn. Đồng thời, an ninh và luật pháp địa phương và khu vực áp dụng được ưu tiên hàng đầu. Rốt cuộc, độ nhạy cảm của dữ liệu được xử lý bởi các cơ quan chính phủ yêu cầu triển khai các giải pháp đám mây không chỉ với độ bảo mật đặc biệt cao mà còn dựa trên các khoản phụ cấp pháp lý. Nhìn chung, không có nghi ngờ rằng số hóa các quy trình là một công cụ chiến lược quan trọng trong cuộc chiến để vượt qua những thách thức mà khu vực công phải đối mặt.

Thứ tư, Phát triển nguồn nhân lực ứng dụng CNTT

Tăng cường công tác đào tạo, tập huấn cho các CBCNV về kỹ năng cũng như kiến thức về CNTT. Cho thấy được rằng trong thời đại CNTT, trình độ và kỹ năng không chỉ dừng lại ở mức các tín chỉ tin học văn phòng mà phải không ngừng học tập nâng cao trình độ, kỹ năng đến mức cao hơn;

Phải có quyết tâm, người đứng đầu phải thực sự hành động, đó là phải quyết tâm, gương mẫu và đặc biệt phải coi mình là một mắt xích quan trọng của chu trình vận hành ứng dụng CNTT trong nội bộ cơ quan;

Tăng cường đội ngũ chuyên trách về CNTT, đặc biệt chuyên trách về an toàn thông tin vì tình trang hiện nay nguồn nhân lực này rất thấp.

Thứ năm, Hoàn thiện cơ chế, chính sách ứng dụng CNTT

Sớm xây dựng, ban hành và tổ chức thức hiện Chính phủ điện tử: Theo phân tích, đánh giá ở trên cho thấy, đến nay nước ta đã có nền tảng ứng dụng CNTT tương đối đầy đủ và mạnh (bao gồm của cả nhà nước và của doanh nghiệp, người dân) về cả hạ tầng và triển khai ứng dụng;

Rà soát các văn bản, chính sách có liên quan, tác động đến phát triển ứng dụng CNTT. Xác định những quy định gây cản trở đến phát triển, ứng dụng CNTT. Từ đó, có sự điều chỉnh phù hợp, đảm bảo đúng tinh thần thúc đẩy phát triển ứng dụng CNTT của quốc gia;

Sớm xây dựng và ban hành văn bản hướng dẫn chi tiết về lưu trữ, quản lý văn bản điện tử; kèm theo đó là sửa đổi, bổ sung quy định về quy trình quản lý văn thư, lưu trữ phù hợp với môi trường điện tử;

Xây dựng cơ chế, chính sách để điện tử hóa hồ sơ, chứng từ ngành tài chính. Đây là nhiệm vụ phức tạp, vì liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị tham gia vào quá trình thanh toán (từ mua khâu giao dịch, bán sản phẩm, dịch vụ, đến thủ tục thanh toán tại ngân hàng, kho bạc).

3. KẾT LUẬN

Công nghệ thông tin là một ngành kinh tế, kỹ thuật, dịch vụ quan trọng thuộc kết cấu hạ tầng của nền kinh tế quốc dân, sự phát triển của nó góp phần đáng kể thúc đẩy sự tăng trưởng của nhiều ngành kinh tế kỹ thuật khác của nền kinh tế quốc dân. Ngày nay Internet và CNTT ngày càng phát triển, việc ứng dụng các thành tựu nghiên cứu của CNTT vào hoạt động của các cơ quan nhà nước đã đem lại không ít những thành công và hiệu quả to lớn. Việc dần thay thế, tự động hóa, điện tử hóa các văn bản giấy tờ theo cách làm việc hiện hành, sẽ tạo ra cách thức làm việc mới, phong cách lãnh đạo mới và các cách thức mới trong việc đưa ra các quyết định mang tính chiến lược, đồng thời hỗ trợ các cán bộ, công chức, viên chức có những công cụ hỗ trợ đắc lực và hiệu quả đó là các ứng dụng CNTT để hoàn thành tốt chức trách, nhiệm vụ được giao. Việc cải cách cách thức làm việc, nâng cao hiệu quả công tác quản lý hành chính đồng nghĩa với các cơ quan nhà nước sẽ phục vụ người dân, các tổ chức và doanh nghiệp tốt hơn, góp phần thúc đẩy cái cách hình chính và đẩy mạnh công cuộc CNH, HĐH đất nước. Ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan nhà nước đã trở thành một đòi hỏi khách quan trong một xã hội hiện đại. Ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan nhà nước có vai trò to lớn, góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả trong hoạt động của cơ quan nhà nước, giữa các cơ quan nhà nước với nhau và trong giao dịch của cơ quan nhà nước với tổ chức, người dân. Cùng với đó ứng dụng CNTT góp phần hỗ trợ đẩy mạnh cải cách hành chính, bảo đảm tính công khai, minh bạch trong hoạt động của cơ quan nhà nước. Thực tế trong những năm qua ứng dụng CNTT đã có những đóng góp đáng kể trong công tác quản lý, điều hành và giao dịch của các cơ quan nhà nước ở thành phố Châu Đốc.

Thực tế cũng cho thấy ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan nhà nước ở thành phố Châu Đốc còn nhiều bất cập và hạn chế. Để khắc phục những tồn tại và hạn chế nhằm đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong hoạt động của của cơ quan nhà nước ở thành phố Châu Đốc trong thời gian tới cần thực đồng bộ các giải pháp từ nhận thức đến cơ chế, chính sách và tổ chức thực hiện các cơ chế, chính sách có liên quan, từ cơ quan nhà nước trung ương đến cơ quan nhà nước các địa phương, từ phía nhà nước tới phía các doanh nghiệp và cộng đồng dân cư./.

TÀI LIỆU THAM KHẢO
Tài liệu tiếng việt:

[9.] *Cổng thông tin điện tử Chính phủ nước cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam* (29/06/2006). Internet: http://www.chinhphu.vn/portal/page/portal/chinhphu/hethongvanban?class_id=1&mode=detail&document_id=29137, 15/05/2019.

[10.] *Thư Viện Pháp Luật* (10/04/2007). Internet: https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Cong-nghe-thong-tin/Nghi-dinh-64-2007-ND-CP-ung-dung-cong-nghe-thong-tin-trong-co-quan-Nha-nuoc-18234.aspx, 15/05/2019.

[11.] *Hệ thống phân tích tra cứu pháp luật* (15/09/2017). Internet: http://luatviet.co/khai-niem-co-quan-hanh-chinh-nha-nuoc/n20170524045758940.html, 15/05/2019

[12.] *Thư viện pháp luật (11/05/2018).* Internet*:* https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Cong-nghe-thong-tin/Quyet-dinh-1040-QD-UBND-2018-danh-gia-muc-do-ung-dung-Cong-nghe-thong-tin-An-Giang-381980.aspx, 23/06/2019.

[13.] *Luật Việt Nam (30/11/2018).* Internet*:* https://luatvietnam.vn/thong-tin/quyet-dinh-153-qd-ttg-thu-tuong-chinh-phu-158922-d1.html#noidung, 10/07/2019.

[14.] Công thông tin quốc gia về đăng ký kinh doanh (03/10/2018). Internet: https://dangkykinhdoanh.gov.vn/vn/tin-tuc/611/4807/thuc-tien-ung-dung-cong-nghe-thong-tin-trong-giai-quyet-thu-tuc-hanh-chinh-tai-bac-ninh.aspx, 10/07/2019

[15.] *Bộ Nội Vụ (21/03/2018). Fonte:* https://moha.gov.vn/danh-muc/hai-phong-dua-ung-dung-cong-nghe-thong-tin-vao-thuc-hien-chinh-quyen-dien-tu-37818.html, 10/07/2019.

[16.] Nhân dân điện tử. fonte: https://www.nhandan.com.vn/nation_news/item/37995002-thuong-hieu-da-nang-trong-linh-vuc-cong-nghe-phan-mem.html, 10/07/2019.

Tài Liệu Tiếng Anh:

[10.] McClure, D. L. (2000). Statement of David L. McClure, U.S. *General Accounting Office, before the Subcommittee on Government Management, Information and Technology, Committee on Government Reform*, House of Representatives. Available: http://www.gao.gov,02/09/2019.

[11.] Theresa A. Pardo "Realizing the Promise of Digital Government: It's More than Building a Web Site", Information Impact, October, 2000.

[12.] Newtactics.org. (2015). Information and Communication Technology and its Role in Government Transparency and Citizen Participation New Tactics in Human Rights.

Internet: https://www.newtactics.org/conversation/information-and-communication-technology-and-its-role-government-transparency-and [Accessed 6 Sep. 2019].

[13.] Democraciaenred.org. (2019). Democracia en Red. Internet:

[14.] https://democraciaenred.org, 06/09/2019.

[15.] UNDP. (2019). E-governance can help boost democracy in developing countries | A. Degryse-Blateau. Internet:

[16.] https://www.undp.org/content/undp/en/home/ourperspective/ourperspectivearticles/2012/07/18/e-governance-can-help-boost-democracy-in-developing-countries.html, 06/09/2019.

[17.] Gichoya, D. (2005). Factors affecting the successful implementation of ICT projects in overnment.

GmbH, T. (2019). Digitizing the public sector: state-of-the-art ICT for future-proof processes. [online] T-systems.com. Available at: https://www.t-systems.com/de/en/industries/public/topics/administration/digital-government-245702?fbclid=IwAR1-0Ax6yYPUBXpAafHr8gEaIn5IiqrSdn2bggiJhp73AsiTbFUbVwMyzZQ%20[Accessed%206%20Sep.%202019]

Tác giả chịu trách nhiệm bài viết:

Họ tên: Nguyễn Hoàng Sơn Tùng

Đơn vị: Đội Quản Lý Trật Tự Đô Thị Thành Phố Châu Đốc

Điện thoại: 0836873118

Email: nnhstung95@gmail.com

XÁC NHẬN CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

……
……
……
……
……
……
……...

TS. NGUYỄN PHAN ANH HUY

TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM KỸ THUẬT THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
www.hcmute.edu.vn