

# KẾT QUẢ TRIỂN KHAI XÂY DỰNG CHÍNH QUYỀN ĐIỆN TỬ TẠI THÀNH PHỐ CẦN THƠ

TRƯƠNG HỒNG DỤ (\*)

**Tóm tắt:** Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan quản lý nhà nước nhằm đẩy mạnh xây dựng chính quyền điện tử là xu hướng tất yếu trong cuộc cách mạng công nghiệp 4.0. Chính quyền điện tử cho phép người dân tương tác, nhận được các dịch vụ một cách nhanh chóng; tăng tính minh bạch, giảm chi phí; nâng cao hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước các cấp; góp phần làm giảm tiêu cực, thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội. Những tiện ích, hiệu quả thiết thực của chính quyền điện tử đã và đang được thành phố Cần Thơ triển khai trong những năm qua sẽ được giới thiệu trong bài viết này.

**Từ khóa:** Cải cách hành chính; Cần Thơ; chính quyền điện tử.

**Abstract:** Applying information technology in the operation of State management agencies to promote the construction of e-government is an inevitable trend in the industrial revolution 4.0. E-government allows people to interact and apply for services quickly, increases transparency, reduces costs, improves the performance of State administrative agencies at all levels, and contributes to reducing negativity and promoting socio-economic development. Practical benefits and efficiency of e-government have been being implemented by Can Tho City in the past few years and will be discussed in this article.

**Keywords:** Administrative reform; Can Tho; e-government.

Ngày nhận bài: 13/6/2019 Ngày biên tập: 25/6/2019 Ngày duyệt đăng: 16/7/2019

## 1. Công tác chỉ đạo, triển khai xây dựng kiến trúc chính quyền điện tử

Trong những năm qua, Ủy ban nhân dân (UBND) thành phố Cần Thơ luôn quan tâm, xác định vai trò, tầm quan trọng của việc ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) kết hợp chặt chẽ với cải cách hành chính, nâng cao năng lực cạnh tranh và góp phần phát triển kinh tế - xã hội, bảo đảm quốc phòng - an ninh, nâng cao chất lượng cuộc sống người dân; xây dựng, hoàn chỉnh và vận hành mô hình chính quyền điện tử của thành phố; nâng cao chất lượng hiệu lực, hiệu quả hoạt động của các cơ quan nhà nước trên môi trường mạng, tăng tính công khai, minh bạch, phục vụ người dân, tổ chức và doanh nghiệp ngày càng tốt hơn.

Nhằm bảo đảm thống nhất chỉ đạo việc đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong cơ quan nhà nước, xây dựng chính quyền điện tử, phát triển đô thị thông minh, Chủ tịch UBND thành phố Cần Thơ đã ban hành Quyết định số 1559/QĐ-UBND ngày 02/6/2015 về việc thành lập

Ban chỉ đạo ứng dụng CNTT thành phố Cần Thơ; Quyết định số 2582/QĐ-UBND ngày 02/10/2017 về việc thành lập Ban chỉ đạo xây dựng thành phố Cần Thơ phát triển thành đô thị thông minh giai đoạn 2016 - 2025; Quyết định số 3422/QĐ-UBND ngày 25/12/2018 về việc kiện toàn Ban chỉ đạo thực hiện Đề án tổng thể đơn giản hóa thủ tục hành chính (TTHC), giấy tờ liên quan đến công dân và xây dựng thành phố Cần Thơ phát triển thành đô thị thông minh giai đoạn 2016 - 2025; ban hành và tổ chức thực hiện các kế hoạch và ứng dụng CNTT, xây dựng chính quyền điện tử, phát triển đô thị thông minh.

Việc ứng dụng CNTT gắn kết chặt chẽ với công tác cải cách hành chính, hàng năm thành phố thực hiện đánh giá, xếp hạng trong đó hiện đại hóa hành chính, ứng dụng CNTT là một trong các lĩnh vực trong cải cách hành chính; tổ chức đoàn kiểm tra cải cách hành chính, ứng dụng CNTT tại cơ quan, địa phương. Tổ chức triển khai Quyết định số 2392/QĐ-BTTTT ngày 25/12/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc ban hành Bộ tiêu chí và

(\*) Phó Giám đốc Sở Nội vụ thành phố Cần Thơ

phương pháp đánh giá mức độ chính quyền điện tử cấp xã và cấp huyện.

Theo đó, UBND thành phố đã ban hành Quyết định số 644/QĐ-UBND ngày 16/3/2017 về việc phê duyệt Kiến trúc chính quyền điện tử thành phố Cần Thơ, với mục tiêu nâng cao chất lượng, hiệu quả khi triển khai công tác ứng dụng và phát triển CNTT thành phố; tăng cường khả năng kết nối liên thông, tích hợp, chia sẻ, sử dụng lại thông tin, cơ sở dữ liệu các bộ, ngành, sở, ban, ngành thành phố, UBND quận, huyện, xã, phường, thị trấn, tạo thuận lợi cho việc giải quyết nhanh các TTHC công cho các tổ chức, doanh nghiệp và người dân; tăng cường khả năng giám sát, đánh giá đầu tư; đảm bảo triển khai ứng dụng CNTT đồng bộ, hạn chế trùng lặp, tiết kiệm chi phí, thời gian triển khai của cơ quan nhà nước; nâng cao tính linh hoạt khi xây dựng, triển khai các thành phần, hệ thống thông tin theo điều kiện thực tế và đề xuất danh mục các dự án cần triển khai để hoàn thành hệ thống chính quyền điện tử thành phố vào năm 2020 với các giai đoạn như: giai đoạn 1 (năm 2017 - 2018) xây dựng nền tảng chính quyền điện tử thành phố; giai đoạn 2 (năm 2019 - 2020) xây dựng chính quyền điện tử thành phố; giai đoạn 3 (sau năm 2020) tiếp tục hoàn thiện và hướng đến xây dựng thành phố Cần Thơ trở thành thành phố thông minh.

## 2. Quá trình triển khai và những kết quả bước đầu

### 2.1 Về ứng dụng công nghệ thông tin

- Cổng dịch vụ công trực tuyến và hệ thống một cửa điện tử ([dichvucong.cantho.gov.vn](http://dichvucong.cantho.gov.vn)): được triển khai đồng bộ cho tất cả các cơ quan quản lý hành chính nhà nước từ thành phố đến cấp huyện, cấp xã; tích hợp việc thanh toán trực tuyến, kết nối qua hệ thống bưu điện, kết nối với trang mạng xã hội zalo để tra cứu thông báo kết quả giải quyết hồ sơ cho tổ chức, công dân, nộp hồ sơ trực tuyến; tích hợp với hệ thống tổng hợp, thu thập trực tuyến ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân; tổ chức đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

Về cung cấp dịch vụ công trực tuyến, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích: ưu tiên triển khai theo

các quyết định của Thủ tướng Chính phủ như: Quyết định số 846/QĐ-TTg ngày 09/6/2017 ban hành Danh mục dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và mức độ 4 thực hiện tại các bộ, ngành, địa phương năm 2017; Quyết định số 877/QĐ-TTg ngày 18/7/2018 ban hành danh mục dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 triển khai tại các bộ, ngành, địa phương năm 2018 - 2019; Quyết định số 1819/QĐ-TTg ngày 26/10/2015 phê duyệt Chương trình quốc gia về ứng dụng CNTT trong hoạt động của cơ quan nhà nước giai đoạn 2016 - 2020 và Kế hoạch số 70/KH-UBND ngày 08/6/2015 của UBND thành phố Cần Thơ về cung cấp dịch vụ công trực tuyến giai đoạn 2015 - 2020.

Để nâng cao hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến, UBND thành phố đã ban hành Kế hoạch tuyên truyền dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 với nhiều hình thức như: tuyên truyền thông qua các hình thức trực quan; qua các cơ quan báo, đài; qua mạng, cổng, trang thông tin điện tử, wifi công cộng, mạng xã hội zalo và các hình thức khác như hội nghị, tập huấn, phối hợp với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan.

Bảng số liệu cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn thành phố:

	Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4		Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3		Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4	
	Tổng số DVCTT mức độ 3, mức độ 4	Tổng số hồ sơ trực tuyến mức độ 3, mức độ 4/ Tổng số HS mức độ 3, mức độ 4	Tổng số DVCTT mức độ 3	Tổng số hồ sơ trực tuyến/ Tổng số HS mức độ 3	Tổng số DVCTT mức độ 4	Tổng số HS trực tuyến/ Tổng số HS mức độ 4
Đến cuối năm 2018	762 đạt 38,4%	26.511/ 100.556 đạt 26,3%	528 đạt 25,9%	16.008/ 70.509 đạt 22,7%	254 đạt 12,5%	10.503/3 0.047 đạt 35%

Thực hiện Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích, số lượng TTHC tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích tính đến cuối năm 2018 là 60.589 hồ sơ/31 TTHC (trong đó sở, ngành là 59.838 hồ sơ/30 TTHC; quận, huyện là 751 hồ sơ/01 TTHC). Đồng thời, trong 60.589 hồ sơ đã nhận và

trả kết quả (2 chiều) là 595 hồ sơ, nhận hồ sơ (1 chiều) là 7.578 hồ sơ và trả kết quả (1 chiều) là 52.416 hồ sơ. Hồ sơ tiếp nhận qua dịch vụ bưu chính công ích phát sinh trung bình hàng tháng đạt 5.049 hồ sơ.

- *Hệ thống quản lý văn bản và điều hành:* trên địa bàn thành phố Cần Thơ có tổng số 459 cơ quan, đơn vị đã được triển khai phần mềm (bao gồm 23 sở, ngành; 23 đơn vị trực thuộc UBND thành phố, trực thuộc sở, ngành; 06 tổ chức chính trị - xã hội; 09 UBND quận, huyện, 128 đơn vị trực thuộc và phòng chuyên môn thuộc UBND quận, huyện; 85 UBND xã, phường, thị trấn và 185 đơn vị được triển khai mở rộng để sử dụng chức năng gửi và nhận văn bản điện tử liên thông tại bộ phận văn thư). Đã triển khai kết nối trực liên thông văn bản của thành phố với Trực liên thông văn bản quốc gia bảo đảm việc gửi, nhận văn bản điện tử liên thông bốn cấp theo Quyết định số 28/2018/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ về tích hợp chữ ký số trên phần mềm.

- *Hệ thống quản lý cán bộ, công chức, viên chức:* đã triển khai đến tất cả các sở, ban, ngành, UBND quận, huyện, xã, phường, thị trấn và các đơn vị sự nghiệp, với gần 30.000 cán bộ, công chức, viên chức được quản lý thông tin, giúp cho các cơ quan nhà nước theo dõi quá trình biến đổi thông tin của mỗi cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình công tác từ khi bắt đầu vào cơ quan cho đến nghỉ hưu. Hệ thống giúp các đơn vị có thẩm quyền quản lý cán bộ, công chức, viên chức quản lý hồ sơ nhân sự hiệu quả, giảm chi phí, thời gian, công sức, thuận tiện trong việc tra cứu tìm kiếm hồ sơ cán bộ, công chức, viên chức.

- *Sử dụng chữ ký số chuyên dùng:* từ năm 2012, thành phố Cần Thơ đã triển khai sử dụng chữ ký số chuyên dùng trong cơ quan nhà nước, hiện nay tổng số chứng thư số đã cấp, phát là 1.273 (tổ chức là 369; cá nhân là 904) phục vụ cho việc gửi nhận văn bản điện tử, giao dịch với kho bạc nhà nước.

- *Hệ thống hội nghị truyền hình trực tuyến thành phố:* được triển khai nâng cấp mở rộng, năm 2018 tiếp tục được khai thác ổn định, hiệu quả với 100 điểm cầu (từ thành phố đến cấp huyện và cấp xã), triển khai cho tất cả 09 UBND quận, huyện và 85 xã, phường, thị trấn và các cơ quan, đơn vị.

- *Hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành:* thực hiện Quyết định số 714/QĐ-TTg ngày 22/5/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Danh mục cơ sở dữ liệu quốc gia cần ưu tiên triển khai tạo nền tảng phát triển chính phủ điện tử, thành phố Cần Thơ đang phối hợp với Bộ Công an triển khai cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; phối hợp với Bộ Tư pháp trong việc triển khai Đề án cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử toàn quốc. Ngoài ra, tại một số sở, ban, ngành thành phố đã triển khai các phần mềm, cơ sở dữ liệu phục vụ quản lý chuyên ngành như: cơ sở dữ liệu công chứng, chứng thực thành phố (Sở Tư pháp); cơ sở dữ liệu quản lý trường mầm non, cơ sở dữ liệu tuyển sinh vào lớp 10 và cơ sở dữ liệu quản lý giáo dục (Sở Giáo dục và Đào tạo); cơ sở dữ liệu nhân khẩu, hộ khẩu (Công an thành phố); cơ sở dữ liệu quản lý du lịch (Sở Văn hóa - Thể thao và Du lịch); cơ sở dữ liệu quản lý phòng khám và bệnh viện (Sở Y tế); cơ sở dữ liệu cấp phép xây dựng và quản lý sau cấp phép của ngành xây dựng và cơ sở dữ liệu quản lý hạ tầng kỹ thuật đô thị bằng GIS (Sở Xây dựng),....

## **2.2 Về hạ tầng kỹ thuật**

- *Mạng truyền số liệu chuyên dùng, mạng nội bộ, thiết bị:* được triển khai đến cấp xã qua băng thông rộng 100 Mbps đối với truyền dẫn dữ liệu trong nội bộ cơ quan nhà nước cấp thành phố đảm bảo an toàn, bảo mật. Hiện tại, 100% cơ quan quản lý nhà nước có mạng nội bộ (LAN) và có máy tính kết nối internet băng thông rộng, đồng bộ hạ tầng mạng nội bộ đến 100% xã, phường, thị trấn.

- *Trung tâm dữ liệu thành phố:* đảm bảo duy trì, phục vụ cho việc quản trị hạ tầng kỹ thuật ứng dụng CNTT của các cơ quan nhà nước thuộc UBND thành phố, vận hành các hệ thống dùng chung như: cổng thông tin điện tử, email, một cửa điện tử, quản lý văn bản và điều hành, hội nghị truyền hình.

## **2.3 Về bảo đảm an toàn thông tin mạng**

UBND thành phố Cần Thơ đã ban hành Quyết định số 1236/QĐ-UBND ngày 15/5/2018 về việc ban hành Quy chế quản lý, vận hành, kết nối, sử dụng và bảo đảm an toàn thông tin trên mạng truyền số liệu chuyên dùng trong các cơ quan nhà nước; Quyết định số 1559/QĐ-UBND ngày 19/6/2018 về việc ban hành Quy chế điều phối, ứng cứu sự cố và hoạt động của Đội ứng cứu sự cố an toàn thông tin

mạng trong cơ quan nhà nước; Kế hoạch số 154/KH-UBND ngày 03/12/2018 về thực hiện Kế hoạch triển khai thực hiện Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 25/5/2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc nâng cao năng lực phòng, chống phần mềm độc hại.

Công tác đảm bảo an toàn thông tin mạng giai đoạn 2019 - 2020, tập trung triển khai một số nhiệm vụ, giải pháp như: bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ; đầu tư trang thiết bị, giải pháp an toàn thông tin mạng tại Trung tâm dữ liệu thành phố và các sở, ban, ngành, UBND quận, huyện, xã, phường, thị trấn; triển khai giải pháp phòng, chống mã độc tập trung bảo vệ cho 100% máy chủ, máy trạm, thiết bị đầu cuối; triển khai các hoạt động giám sát an toàn thông tin theo hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông.

#### **2.4 Về nguồn nhân lực công nghệ thông tin**

Ngày 10/3/2015, UBND thành phố đã ban hành Quyết định số 13/2015/QĐ-UBND về chính sách thu hút, hỗ trợ, khuyến khích nguồn nhân lực của thành phố Cần Thơ giai đoạn 2015 - 2020. Hàng năm, thành phố ban hành kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức về kỹ năng quản lý, kỹ năng chuyên môn, trong đó có đào tạo kỹ năng chuyên môn về CNTT như: lập và quản lý dự án CNTT, an ninh mạng, an toàn thông tin, quản trị mạng, quản trị website cho cán bộ, công chức, viên chức phụ trách CNTT của các cơ quan, đơn vị; bồi dưỡng các kỹ năng về biên tập tin, bài, sử dụng chữ ký số, kỹ năng cơ bản về an toàn thông tin cho lãnh đạo, cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan, đơn vị,...

Việc triển khai ứng dụng CNTT trong các ngành, lĩnh vực ở các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố Cần Thơ thời gian qua đã đạt nhiều kết quả quan trọng, từng bước xây dựng nền hành chính minh bạch, hiệu lực, hiệu quả. Tuy nhiên, trong quá trình triển khai, thực hiện vẫn còn một số khó khăn, vướng mắc, cụ thể như: việc triển khai ứng dụng CNTT ở một số ngành, lĩnh vực thiếu tính đồng bộ, kết nối liên thông chia sẻ dữ liệu, gây khó khăn trong triển khai tại các cơ quan, đơn vị và việc tiếp cận, sử dụng dịch vụ công của tổ chức, cá nhân. Trình độ, thói quen ứng dụng CNTT của cán bộ, công chức, viên chức và người dân còn hạn chế, khả năng sử dụng CNTT của một bộ phận dân cư là người dân lao động, nông dân còn

hạn chế, thiếu công cụ hỗ trợ ứng dụng CNTT nên ảnh hưởng đến khả năng tiếp nhận các dịch vụ công của các cơ quan nhà nước cung cấp. Các văn bản quy định, hướng dẫn từ bộ, ngành chưa đầy đủ, kịp thời, còn phức tạp; hệ thống thông tin từ Trung ương, cơ sở dữ liệu quốc gia chậm triển khai, gây khó khăn, lúng túng trong triển khai chính quyền điện tử tại các địa phương.

#### **3. Một số nhiệm vụ, giải pháp cho giai đoạn 2019 - 2020**

Nhằm triển khai thực hiện hiệu quả tinh thần Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển chính phủ điện tử giai đoạn 2019 - 2020, định hướng đến 2025, thành phố Cần Thơ đề ra một số nhiệm vụ, giải pháp cụ thể sau:

*Một là*, triển khai xây dựng nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu (LGSP), các cơ sở dữ liệu dùng chung, triển khai các hệ thống thông tin chuyên ngành trong giải quyết TTHC, nền tảng quy hoạch không gian. Đồng thời, cập nhật Kiến trúc chính quyền điện tử thành phố phù hợp với Khung kiến trúc Chính phủ điện tử Việt Nam, phiên bản 2.0 khi được ban hành.

*Hai là*, hoàn thiện Cổng dịch vụ công trực tuyến và Hệ thống một cửa điện tử của thành phố theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC và kết nối với Cổng dịch vụ công quốc gia; đẩy mạnh cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 phục vụ người dân và doanh nghiệp; tiếp tục thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.

*Ba là*, triển khai phương án bảo đảm an toàn thông tin theo cấp độ; nâng cấp hạ tầng an toàn thông tin thành phố; triển khai hệ thống thu thập, giám sát an toàn thông tin, giải pháp phòng, chống mã độc, tập trung nâng cao năng lực cho Đội ứng cứu sự cố an toàn thông tin mạng.

*Bốn là*, đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng cho đội ngũ cán bộ phụ trách CNTT.

*Năm là*, tiếp tục hoàn thiện các cơ chế, chính sách, quy định để thúc đẩy việc triển khai xây dựng chính quyền điện tử và phát triển đô thị thông minh./.