

QUYẾT ĐỊNH
**Về việc ban hành Đề án thành lập Trung tâm Giám sát,
điều hành đô thị thông minh tỉnh Bình Phước**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

Căn cứ Luật Công nghệ thông tin ngày 29/6/2006;

Căn cứ Quyết định số 950/QĐ-TTg ngày 01/8/2018 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt đề án phát triển đô thị thông minh bền vững Việt Nam giai đoạn 2018 - 2025 và định hướng đến năm 2030;

Căn cứ Quyết định số 829/QĐ-BTTTT ngày 31/5/2019 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông về việc Ban hành Khung tham chiếu ICT phát triển đô thị thông minh (phiên bản 1.0);

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 67/TTr-STTTT ngày 15/5/2020.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Đề án thành lập Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh Bình Phước.

Điều 2. Các ông/bà: Chánh Văn Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc các Sở: Nội vụ, Thông tin và Truyền thông; Thủ trưởng các sở, ban, ngành, đoàn thể tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này, kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- TTTU, TT.HĐND tỉnh;
- CT, các PCT.UBND tỉnh;
- Như Điều 2;
- Lãnh đạo VP.UBND tỉnh,
- Lưu: VT, các Phòng, TD7.

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH


Trần Tuyết Minh

ĐỀ ÁN
THÀNH LẬP TRUNG TÂM GIÁM SÁT,
ĐIỀU HÀNH ĐÔ THỊ THÔNG MINH TỈNH BÌNH PHƯỚC
(Kèm theo Quyết định số: 1316/QĐ-UBND ngày 17/6/2020 của UBND tỉnh)

PHẦN I
TỔNG QUAN VỀ ĐỀ ÁN THÀNH LẬP TRUNG TÂM GIÁM SÁT,
ĐIỀU HÀNH ĐÔ THỊ THÔNG MINH

I. KHÁI QUÁT CHUNG

Hiện nay, hơn nửa dân số thế giới đang sống tại các đô thị, vấn đề tập trung dân số đang trở thành gánh nặng đối với hệ thống cơ sở hạ tầng công cộng, gây ảnh hưởng đến chất lượng cuộc sống người dân, mặt khác quá trình toàn cầu hóa và hội nhập cũng đặt ra yêu cầu cho đô thị phải nâng cao hiệu quả hoạt động, năng lực cạnh tranh để thu hút các nguồn đầu tư nhằm thúc đẩy phát triển kinh tế bền vững. Từ những vấn đề này, trên thế giới đang diễn ra xu hướng hình thành các đô thị thông minh (Smart City), gắn liền với xu hướng của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4. Ở Việt Nam, phát triển đô thị thông minh đang trong giai đoạn ban đầu với khoảng 30 địa phương đã phê duyệt và triển khai các dự án, đề án phát triển đô thị thông minh (Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Cần Thơ, Huế, Tây Ninh,...).

Những năm gần đây, công nghệ thông tin và truyền thông (viết tắt ICT- Information and Communication Technologies) đã có những bước phát triển nhanh chóng với nhiều công nghệ mới ra đời, tính phổ biến ngày càng cao, có chi phí thấp, tiêu tốn ít năng lượng, năng lực thu thập và xử lý dữ liệu lớn. Do đó, nhiệm vụ quản lý đô thị qua ứng dụng ICT đóng vai trò quan trọng trong việc giảm bớt sức ép của quá trình đô thị hóa như: Hệ thống giao thông, quản lý y tế, an ninh trật tự, quản lý môi trường, đất đai... Trong quá trình hoạt động của một Đô thị thông minh cần phải có Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh để quản lý toàn bộ hoạt động.

II. CÁC KHÁI NIỆM LIÊN QUAN

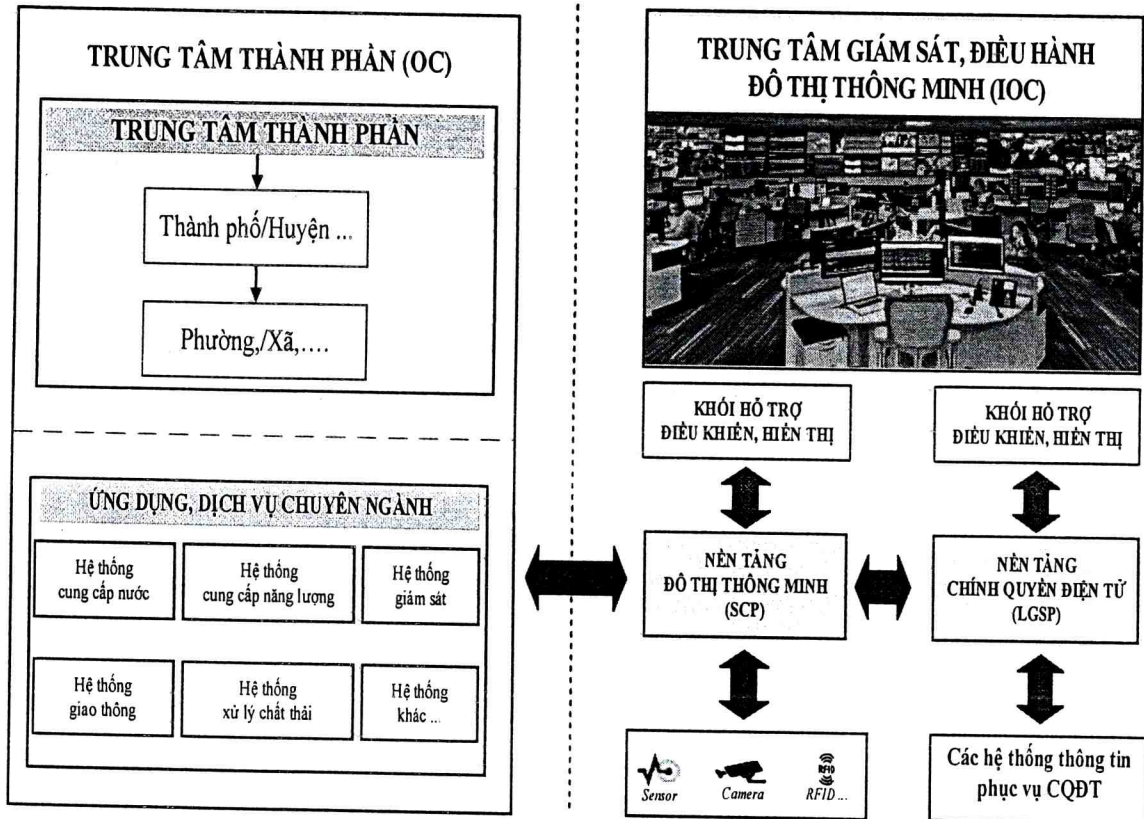
- Đô thị thông minh: Là đô thị hoặc khu vực cư dân có sự ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông phù hợp vào mọi hoạt động đem lại hiệu quả cao trong quản lý hành chính, phát triển kinh tế - xã hội, nâng cao chất lượng sống của cộng đồng cư dân và đảm bảo phát triển bền vững.

- Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh (viết tắt IOC - Intelligent Operations Center): Là nơi tổng hợp tất cả các nguồn thông tin, dữ liệu của đô thị trên tất cả các lĩnh vực, qua đó giúp các nhà lãnh đạo đô thị giám

sát, điều hành; hỗ trợ chỉ huy, quản lý chất lượng dịch vụ đô thị một cách tổng thể; có khả năng phân tích dữ liệu lớn và hỗ trợ ra quyết định.

Trung tâm IOC sẽ kết nối đến nền tảng đô thị thông minh qua khối hỗ trợ, điều khiển hiển thị để lấy dữ liệu phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành, hỗ trợ ra quyết định và được vận hành liên tục không gián đoạn 24/7.

Trung tâm IOC được thể hiện qua mô hình tổng quan sau:



(Mô hình tổng quan Trung tâm IOC, kết nối giữa IOC và OC)

Trong quá trình triển khai thí điểm dịch vụ đô thị thông minh, tùy vào điều kiện và nhu cầu thực tế, có thể lựa chọn xây dựng các Trung tâm OC của các lĩnh vực trên cơ sở sử dụng chung nền tảng đô thị thông minh của Trung tâm IOC. Ngoài ra, căn cứ tính chất của Trung tâm OC, có thể lựa chọn giám sát, điều hành bằng các công cụ như ứng dụng trên điện thoại, ứng dụng trên máy tính, các giao diện màn hình tại Trung tâm OC của từng lĩnh vực... để đảm bảo tiết kiệm, tránh đầu tư trùng lặp và hiệu quả khi triển khai Trung tâm OC và Trung tâm IOC.

III. TÊN CỦA ĐỀ ÁN

Thành lập Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh Bình Phước.

IV. PHẠM VI, MỤC TIÊU THỰC HIỆN CỦA ĐỀ ÁN

1. Phạm vi thực hiện

Xây dựng và triển khai thực hiện mô hình Trung tâm IOC với các nội dung: Triển khai hệ thống cung cấp thông tin cho Trung tâm IOC (qua hệ thống camera giám sát, các tổng đài phải ánh); tiếp nhận, xử lý phản ánh của tổ chức, cá nhân thông qua hệ thống thông tin phản ánh đến Trung tâm IOC thuộc phạm vi quản lý của các sở, ngành, tỉnh; UBND cấp huyện, UBND cấp xã; các tổ chức cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, cụ thể qua các tổng đài: An ninh trật tự (tổng đài 113, 114); Y tế (tổng đài 115); tổng đài hành chính công; hệ thống giám sát thông tin, truyền thông trực tuyến; hệ thống giám sát an toàn thông tin mạng,...; tích hợp, khai thác sử dụng cơ sở dữ liệu dùng chung của các sở, ngành hiệu quả hơn.

2. Mục tiêu thực hiện

Trung tâm IOC giúp lãnh đạo thu thập, phân tích, phản ứng chính xác trước các thông tin về: Sự cố hạ tầng kỹ thuật; giao thông; trật tự đô thị; quản lý đất đai; vệ sinh môi trường; y tế; giáo dục; du lịch;... nhằm hỗ trợ trong việc ra quyết định mang tính đồng bộ, nhanh chóng, hiệu quả.

Sử dụng thông tin và công nghệ phân tích để đưa những quyết định kịp thời, chính xác, phát huy vai trò là đầu mối tiếp nhận, phân phối thông tin điều hành, tạo ra sự kết nối trực tuyến giữa công dân, doanh nghiệp với cơ quan hành chính Nhà nước; thực hiện tốt nhiệm vụ giám sát, điều hành và nâng cao chất lượng các hoạt động hành chính.

Triển khai đồng thời các dịch vụ đô thị thông minh, hướng đến hiện đại hóa hoạt động quản lý Nhà nước, hạn chế giấy tờ hành chính, giảm công tác điều hành qua nhiều cấp quản lý; công khai, giám sát một cách minh bạch thời gian, kết quả xử lý; người dân được tham gia tương tác với hoạt động Nhà nước; xây dựng nền hành chính thân thiện, phục vụ, hiệu lực và hiệu quả.

Phát triển và tích hợp thông tin nhằm định hướng triển khai các dịch vụ đô thị thông minh tạo sự đổi mới lề lối, phương thức làm việc, đổi mới phương thức phục vụ lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm, lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân làm thước đo quan trọng trong phát triển.

Trung tâm IOC được mở rộng để hỗ trợ đa dạng các dự án tích hợp trên phạm vi toàn tỉnh hoặc của Chính phủ khi có yêu cầu.

V. QUAN ĐIỂM THÀNH LẬP

- Đảm bảo sự tập trung: Các dữ liệu được quản lý tập trung để khai thác sử dụng; thông tin, phản ánh của người dân trong phạm vi xử lý của Trung tâm IOC phải do Trung tâm làm đầu mối xử lý; các dữ liệu được bảo mật, sao lưu, dự phòng, chia sẻ theo quy định.

- Đảm bảo tính chia sẻ: Trung tâm IOC được kết nối đến các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện nhằm khai thác, chia sẻ dữ liệu, thông tin, phối hợp xử lý thông tin.

- Đảm bảo sự điều phối tối ưu: Trung tâm IOC hoạt động theo quy trình chuẩn hóa, được giao quyền hạn và nhiệm vụ thực thi. Từ Trung tâm IOC có cách nhìn tổng quan, nhiều mặt, hỗ trợ nhanh với nguồn lực tối ưu nhất khi có sự cố.

- Đảm bảo tính hiệu quả và tiết kiệm: Hệ thống cho phép liên thông, tích hợp với các hệ thống cũ hiện có. Hệ thống có khả năng nâng cấp mở rộng, giúp triển khai, bổ sung đầy đủ các chức năng của Trung tâm IOC trong những giai đoạn tiếp theo.

- Đảm bảo tính huy động tham gia của xã hội: Hệ thống đặt người dân làm trọng tâm hỗ trợ, mục tiêu nâng cao chất lượng cuộc sống cho người dân, nâng cao ý thức của người dân. Bất cứ thành phần, tầng lớp nào đều có công cụ (tổng đài, website, ứng dụng di động, thư điện tử) để tương tác.

- Đảm bảo sự quan tâm chỉ đạo kịp thời của các cấp lãnh đạo trong tỉnh để phát triển kinh tế xã hội, an ninh, quốc phòng và đảm bảo an toàn trên không gian mạng.

PHẦN II

CƠ SỞ PHÁP LÝ VÀ SỰ CẦN THIẾT BAN HÀNH ĐỀ ÁN

I. CƠ SỞ PHÁP LÝ

Luật Công nghệ thông tin ngày 29/6/2006;

Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 của Chính phủ về một số nhiệm vụ, giải pháp trọng tâm phát triển chính phủ điện tử giai đoạn 2019 - 2020, định hướng đến năm 2025;

Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10/4/2007 của Chính phủ về việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước;

Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15/11/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến và bảo đảm khả năng truy cập thuận tiện đối với trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;

Thông tư số 13/2017/TT-BTTTT ngày 23/6/2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông về quy định các yêu cầu kỹ thuật về kết nối các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu với cơ sở dữ liệu quốc gia;

Thông tư số 24/2011/TT-BTTTT ngày 20/9/2011 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về việc tạo lập, sử dụng và lưu trữ dữ liệu đặc tả trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;

Quyết định số 252/QĐ-TTg ngày 13/02/2014 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt quy hoạch tổng thể phát triển kinh tế - xã hội Vùng kinh tế trọng điểm phía Nam đến năm 2020, định hướng đến 2030;

Quyết định số 1819/QĐ-TTg ngày 26/10/2015 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt chương trình quốc gia về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước giai đoạn 2016-2020;

Quyết định số 950/QĐ-TTg ngày 01/8/2018 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt đề án phát triển đô thị thông minh bền vững Việt Nam giai đoạn 2018 - 2025 và định hướng đến năm 2030;

Quyết định số 829/QĐ-BTTTT ngày 31/5/2019 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông về việc Ban hành Khung tham chiếu ICT phát triển đô thị thông minh (phiên bản 1.0);

Quyết định số 2323/QĐ-BTTTT ngày 31/12/2019 của Bộ Thông tin và Truyền thông về ban hành Khung kiến trúc Chính phủ điện tử Việt Nam phiên bản 2.0;

Công văn số 2589/BTTTT-UDCNTT ngày 24/8/2011 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc hướng dẫn xác định chi phí phát triển, xây dựng phần mềm nội bộ;

Công văn số 3098/BTTTT-KHCN ngày 13/9/2019 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc công bố Bộ chỉ số đô thị thông minh Việt Nam giai đoạn đến năm 2025 (phiên bản 1.0);

Công văn số 4176/BTTTT-THH ngày 22/11/2019 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc hướng dẫn triển khai thí điểm dịch vụ đô thị thông minh;

Công văn số 273/BTTTT-CBĐTW ngày 31/01/2020 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc hướng dẫn mô hình tham chiếu về kết nối mạng cho Bộ, ngành, địa phương.

Nghị quyết số 07-NQ/TU ngày 17/9/2018 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về xây dựng Chính quyền điện tử;

Quyết định số 13/2019/QĐ-UBND ngày 23/4/2019 của UBND tỉnh về ban hành Quy chế hoạt động của Cổng Dịch vụ công và phần mềm một cửa điện tử tỉnh Bình Phước;

Quyết định số 1409-QĐ/TU ngày 20/5/2019 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về việc thành lập Tổ rà soát, tham mưu cho Thường trực Tỉnh ủy về cải cách thủ tục hành chính và xây dựng Chính quyền điện tử;

Thông báo Kết luận số 132/TB-UBND ngày 30/5/2019 về kết luận của PCT UBND tỉnh Huỳnh Anh Minh tại cuộc họp Tổ rà soát, tham mưu cho Thường trực Tỉnh ủy về cải cách thủ tục hành chính và Xây dựng chính quyền điện tử;

Kế hoạch số 92/KH-UBND ngày 08/4/2019 của UBND tỉnh về Đợt phá về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các cơ quan nhà nước tỉnh Bình Phước năm 2019, 2020;

Kế hoạch số 66/KH-UBND ngày 12/3/2020 của UBND tỉnh về ứng dụng công nghệ thông tin trong xây dựng chính quyền điện tử, đô thị thông minh và thực hiện chỉ tiêu của Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 trên địa bàn tỉnh Bình Phước năm 2020;

Công văn số 2442/UBND-TH ngày 23/8/2019 của UBND tỉnh về ban hành các danh mục các dự án, công trình chào mừng Đại hội Đảng bộ tỉnh lần thứ XI, nhiệm kỳ 2020-2025;

Công văn số 1043/UBND-KGVX 15/4/2020 của UBND tỉnh về tham mưu triển khai mô hình hoạt động của trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh.

II. SỰ CẦN THIẾT BAN HÀNH ĐỀ ÁN

Hiện nay, tỉnh Bình Phước đang triển khai xây dựng đô thị thông minh tại thành phố Đồng Xoài, thị xã Bình Long, thị xã Phước Long và tiến tới mở rộng ra các địa phương khác. Tuy nhiên, tỉnh chưa có Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị mang tính tập trung để quản lý đồng bộ và toàn diện. Do vậy, đã phát sinh những hạn chế như: Hệ thống camera giám sát giao thông, giám sát an ninh công cộng chưa được kết nối để khai thác chung; các hệ thống tiếp nhận và xử lý yêu cầu ứng cứu khẩn cấp cho cảnh sát, cấp cứu, phòng cháy chữa cháy vẫn hoạt động riêng biệt qua các đầu số 113, 114, 115; các đường dây nóng của các ngành, các cấp gồm những số điện thoại riêng, khó nhớ nên không phát huy được hiệu quả trong các tình huống khẩn cấp hoặc tiếp nhận phản ánh của người dân; dữ liệu của các sở ngành, địa phương bị phân tán, chưa được khai thác sử dụng hiệu quả; chưa tạo được công cụ giám sát, xử lý thông tin xấu, độc trên không gian mạng, hoạt động thông tin tuyên truyền báo chí,...

Từ thực trạng trên, đang đặt ra nhu cầu cấp bách xây dựng một Trung tâm IOC của tỉnh. Sự hình thành và phát triển của Trung tâm IOC này hướng đến việc ứng dụng khoa học kỹ thuật hiện đại, tập trung để thay đổi cách thức quản lý nhà nước theo hướng điện tử hóa, đem đến hiệu quả và tiện ích trong công tác quản lý, giám sát điều hành của các cấp, các ngành thuộc tỉnh.

Xây dựng Trung tâm IOC là bước tiến mạnh mẽ và tạo dựng được một nền tảng ban đầu để xây dựng chính quyền điện tử góp phần đẩy mạnh cải cách hành chính, nâng cao năng lực và hiệu quả quản lý, phục vụ người dân và doanh nghiệp tốt hơn, thúc đẩy việc ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin trên mọi phương diện, lấy phát triển chính quyền điện tử là trung tâm. Hiệu quả mạng lại của Trung tâm IOC sẽ cao hơn nhiều do có sự tích hợp và tương tác từ nhiều thành phần, sự thống nhất các nguồn lực của tỉnh khi xây dựng các thành phần đô thị thông minh Bình Phước trong thời gian tới.

PHẦN III

HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM GIÁM SÁT, ĐIỀU HÀNH ĐÔ THỊ THÔNG MINH

I. CƠ SỞ VẬT CHẤT, KỸ THUẬT

Đây là công trình chào mừng Đại hội Đảng bộ tỉnh Bình Phước lần thứ XI, nhiệm kỳ 2020-2025, hiện đang được triển khai thực hiện theo Kế hoạch số 66/KH-UBND ngày 12/3/2020 của UBND tỉnh về ứng dụng công nghệ thông tin trong xây dựng chính quyền điện tử, đô thị thông minh và thực hiện chỉ tiêu của Nghị quyết số 17/NQ-CP ngày 07/3/2019 trên địa bàn tỉnh Bình Phước năm 2020. Trung tâm IOC đặt tại trụ sở của Văn phòng UBND tỉnh để thuận tiện cho công tác giám sát, chỉ đạo điều hành.

II. CHỨC NĂNG

Giám sát, điều hành tập trung trong các hoạt động của dịch vụ đô thị thông minh, thực hiện thu thập và xử lý thông tin từ các hệ thống chuyên ngành, phục vụ công tác phân tích, xử lý dữ liệu, hiển thị trực quan và hỗ trợ công tác quản lý, điều hành đảm bảo thống nhất, hiệu quả. Trung tâm IOC bao gồm các chức năng chính sau:

- Chức năng giám sát: Thực hiện hoạt động giám sát được hỗ trợ bởi công nghệ thông minh để ghi nhận, nhận diện các vấn đề cần quan tâm hoặc các vi phạm trong hoạt động của đô thị. Kết quả giám sát sẽ được chuyển đến cơ quan chuyên môn liên quan để nắm bắt thông tin hoặc cơ quan có thẩm quyền để xử lý kịp thời.

- Chức năng điều hành: Giúp các sở, ban, ngành tỉnh và UBND cấp huyện triển khai hoạt động điều hành, điều phối xử lý các công việc thuộc thẩm quyền quản lý.

- Chức năng hỗ trợ chỉ đạo: Đảm bảo sẵn sàng các điều kiện, quy trình hỗ trợ cho lãnh đạo đô thị trực tiếp chỉ đạo, chỉ huy các vụ việc nóng, nhạy cảm có tính tức thời, điều hành hoạt động các lực lượng xử lý tại hiện trường thông qua Trung tâm IOC (áp dụng trong trường hợp khẩn cấp như bạo động, biểu tình, thiên tai, dịch bệnh,...).

Trong quá trình triển khai thực hiện sẽ tiến hành tích hợp với hệ thống giám sát chính quyền điện tử để tạo thành một hệ thống thống nhất phục vụ quản lý điều hành đô thị trên cơ sở tận dụng, tối ưu các hệ thống sẵn có để triển khai, tránh đầu tư trùng lặp, lãng phí.

III. NHIỆM VỤ

1. Giám sát, điều hành giao thông

Hệ thống camera truyền tải hình ảnh về Trung tâm IOC, giúp giám sát tình hình trật tự an toàn giao thông, cung cấp thông tin giao thông, hỗ trợ điều hành giao thông, đảm bảo an toàn giao thông tại địa phương. Cụ thể, giám sát các khu vực công cộng, địa điểm du lịch tập trung, công các khu công nghiệp, cụm công nghiệp, giám sát tình hình giao thông tại các tuyến đường, giao lộ chính, các khu vực trung tâm, nơi tập trung đông người như chợ, các địa bàn

trọng điểm (an ninh trật tự, giao thông, môi trường...), ... phục vụ công tác phòng ngừa, điều tra và xử lý tội phạm một cách thiết thực và hiệu quả.

2. Dịch vụ an ninh, trật tự công cộng

Thực hiện chức năng cảnh báo tình hình an ninh trật tự đô thị qua việc tích hợp các camera tại các vị trí trọng điểm, những vị trí cần giám sát. Hình ảnh camera tự động cho phép phân tích tự động các hành vi vi phạm ảnh hưởng đến an ninh, trật tự đô thị, cảnh báo các hành vi ảnh hưởng đến an ninh trật tự. Theo đó, người dân có thể nhận các cảnh báo về tình hình an ninh trật tự đô thị, các tình huống khẩn cấp diễn ra trong đô thị thông qua ứng dụng di động.

3. Dịch vụ xử lý phản ánh hiện trường

Tiếp nhận phản ánh của người dân qua giao diện web, thư điện tử, tổng đài điện thoại, bằng ứng dụng di động thông minh. Thời gian tiếp nhận 24/24 giờ, 7 ngày/tuần. Dịch vụ cho phép người dân đăng tải hình ảnh phản ánh, nội dung kiểm tra phản ánh, vị trí (kinh độ, vĩ độ) tại nơi phản ánh; người dân có thể xem được nội dung mình đã phản ánh, nội dung người khác phản ánh, nội dung trả lời phản ánh; người dân có thể nhận được thông báo kết quả xử lý đối với phản ánh của mình được gửi lên hệ thống; tổ chức, cá nhân có nội dung phản ánh sẽ được giữ bí mật khi có yêu cầu và phải chịu trách nhiệm toàn bộ về tính trung thực, chính xác của các thông tin phản ánh hiện trường.

Trung tâm IOC tiếp nhận các phản ánh của công dân, các cơ quan chức năng liên quan đến xử lý phản ánh sẽ tiến hành xử lý theo quy định. Dịch vụ này cho phép hiển thị tình hình tiếp nhận phản ánh của người dân: Bao nhiêu phản ánh tiếp nhận, bao nhiêu đã xử lý/chưa xử lý, bao nhiêu phản ánh quá hạn xử lý..., qua đó cho phép lãnh đạo có thể thực hiện các chức năng giám sát, xem báo cáo,... bằng ứng dụng trên thiết bị di động.

Dịch vụ này giúp người dân có nhiều phương tiện để phản ánh các vấn đề bất cập tại địa phương một cách kịp thời và giúp chính quyền địa phương tiếp nhận, giải quyết các bất cập cho người dân nhanh chóng, chính xác và hiệu quả.

4. Dịch vụ giám sát thông tin trên môi trường mạng

Thực hiện thu thập dữ liệu từ các trang mạng xã hội (Facebook, Youtube, Twitter,...), từ các báo mạng để phân tích, chất lọc thông tin cần giám sát theo thời gian thực. Dịch vụ này cho phép phân loại thông tin quan tâm theo từ khóa để giám sát thông tin, lọc các thông tin liên quan đến cá nhân, đến tổ chức để theo dõi. Những vấn đề nóng, nhạy cảm đang lan truyền nhanh trên mạng được thông báo kịp thời để xử lý.

5. Dịch vụ giám sát an toàn thông tin

Cho phép giám sát hệ thống mạng và các thiết bị đầu cuối trong toàn bộ hệ thống triển khai thí điểm dịch vụ đô thị thông minh; có khả năng phát hiện kịp thời các vấn đề ảnh hưởng đến an toàn thông tin và cảnh báo những vấn đề gây mất an toàn thông tin.

Hệ thống sẽ chủ động theo dõi, phân tích, phòng ngừa để kịp thời phát hiện, ngăn chặn rủi ro, sự cố an toàn thông tin mạng; chủ động phòng ngừa tấn công mạng của tin tặc, giảm thiểu tối đa mất sự cố an toàn thông tin đối với các Hệ thống thông tin dùng chung của tỉnh; đảm bảo hoạt động ổn định, tăng cường khả năng phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo, phục vụ lợi ích người dân và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh.

6. Giám sát dịch vụ hành chính công

Cho phép người dân, doanh nghiệp có thể sử dụng ứng dụng trên thiết bị di động để tra cứu kết quả xử lý hồ sơ dịch vụ công trực tuyến. Các nội dung vi phạm trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ hành chính công sẽ được xây dựng kịch bản và áp dụng hình thức tự động kiểm tra qua giải pháp công nghệ thông tin. Kết thúc một thao tác xử lý của công chức, viên chức trên phần mềm, hệ thống sẽ kiểm tra tức thời và phân tích các vi phạm theo kịch bản. Trung tâm IOC sẽ kiểm tra, xác minh vi phạm, trong trường hợp có vi phạm Trung tâm sẽ kích hoạt kịch bản xử lý có thời gian hay xử lý tức thời tùy theo nội dung vi phạm.

Hệ thống sẽ nhận diện nhanh chóng và xử lý kịp thời vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức; nâng cao trách nhiệm thi hành công vụ; phòng, chống tiêu cực trong hệ thống cơ quan nhà nước.

7. Xây dựng Tổng đài hành chính công

Tiếp nhận thông tin, ý kiến phản ánh, đánh giá chất lượng dịch vụ hành chính công và đưa ra quyết định trong việc cung cấp dịch vụ hành chính công; Tiếp nhận, hỗ trợ, giải đáp, tư vấn cho du khách về các vấn đề gặp phải khi du lịch hoặc đến làm việc trên địa bàn tỉnh; Tổng đài tích hợp các số điện thoại khẩn cấp, phòng cháy chữa cháy, cấp cứu, đường dây nóng: Cổng thông tin 1022; Tổng đài 113, 114, 115 và các Tổng đài tư vấn khác.

8. Dịch vụ giám sát môi trường

Các thiết bị cảm biến môi trường được lắp đặt ở các khu đông dân cư, các khu công nghiệp, các hồ đập cũng như các khu vực thường xuyên xảy ra ngập lụt. Dữ liệu từ thiết bị cảm biến chuyển về sẽ được hệ thống phần mềm tổng hợp, phân tích tình hình ô nhiễm môi trường, không khí, môi trường nước....

Dịch vụ kịp thời cảnh báo tới người dân và cơ quan chức năng để có giải pháp xử lý phù hợp, giảm nhẹ thiên tai, nâng cao chất lượng sống, sức khỏe cộng đồng.

9. Dịch vụ cảnh báo mạng lưới đô thị thông minh

Hệ thống mạng lưới cảnh báo được hình thành từ các cơ quan chuyên môn có trách nhiệm. Trong trường hợp cần thông báo cho người dân, xã hội những cảnh báo, cơ quan chuyên môn sẽ thông qua hệ thống thông tin dịch vụ đô thị thông minh tiến hành nhập dữ liệu và các điều kiện cảnh báo, như: Cảnh báo về dịch bệnh, tình hình tội phạm, các hình thức lừa đảo, tình hình giao thông, thời tiết nguy hiểm,.... Tất cả các cảnh báo từ các cơ quan chuyên môn sẽ

được thông báo rộng rãi tới người dân thông qua ứng dụng, giúp người dân có cách ứng xử phù hợp.

10. Các dịch vụ thông minh chuyên ngành

- Lĩnh vực Y tế: Triển khai thực hiện y tế thông minh, phát triển y tế số kết hợp với các công nghệ nhằm tạo ra các bước đột phá trong việc chăm sóc sức khỏe người dân, hỗ trợ người dân dễ dàng tiếp cận thông tin, được tư vấn, sử dụng các dịch vụ y tế có hiệu quả cao và được bảo vệ, chăm sóc, nâng cao sức khỏe liên tục, suốt đời.

- Lĩnh vực du lịch: Ứng dụng công nghệ thông tin nhằm phát triển du lịch thông minh, chủ động đáp ứng nhu cầu đặc thù, chuyên biệt của thị trường khách du lịch, hỗ trợ doanh nghiệp du lịch kết nối hiệu quả với các chủ thể liên quan, tạo môi trường cho cộng đồng, các doanh nghiệp khởi nghiệp sáng tạo đáp ứng yêu cầu về đổi mới phương thức, nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác quản lý nhà nước góp phần thúc đẩy tăng trưởng và nâng cao năng lực cạnh tranh của địa phương.

- Lĩnh vực giáo dục: Xây dựng giáo dục thông minh với việc ứng dụng mạnh mẽ công nghệ ICT đủ điều kiện để xử lý nhanh, hiệu quả thông tin giáo dục và đào tạo, tạo môi trường đổi mới phương pháp dạy học, xây dựng môi trường học tập suốt đời, nâng cao chất lượng giáo dục, và đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao.

(Kèm theo Phụ lục thuyết minh yêu cầu chức năng của hệ thống trong cung cấp dịch vụ đô thị thông minh)

IV. QUY TRÌNH VẬN HÀNH HOẠT ĐỘNG

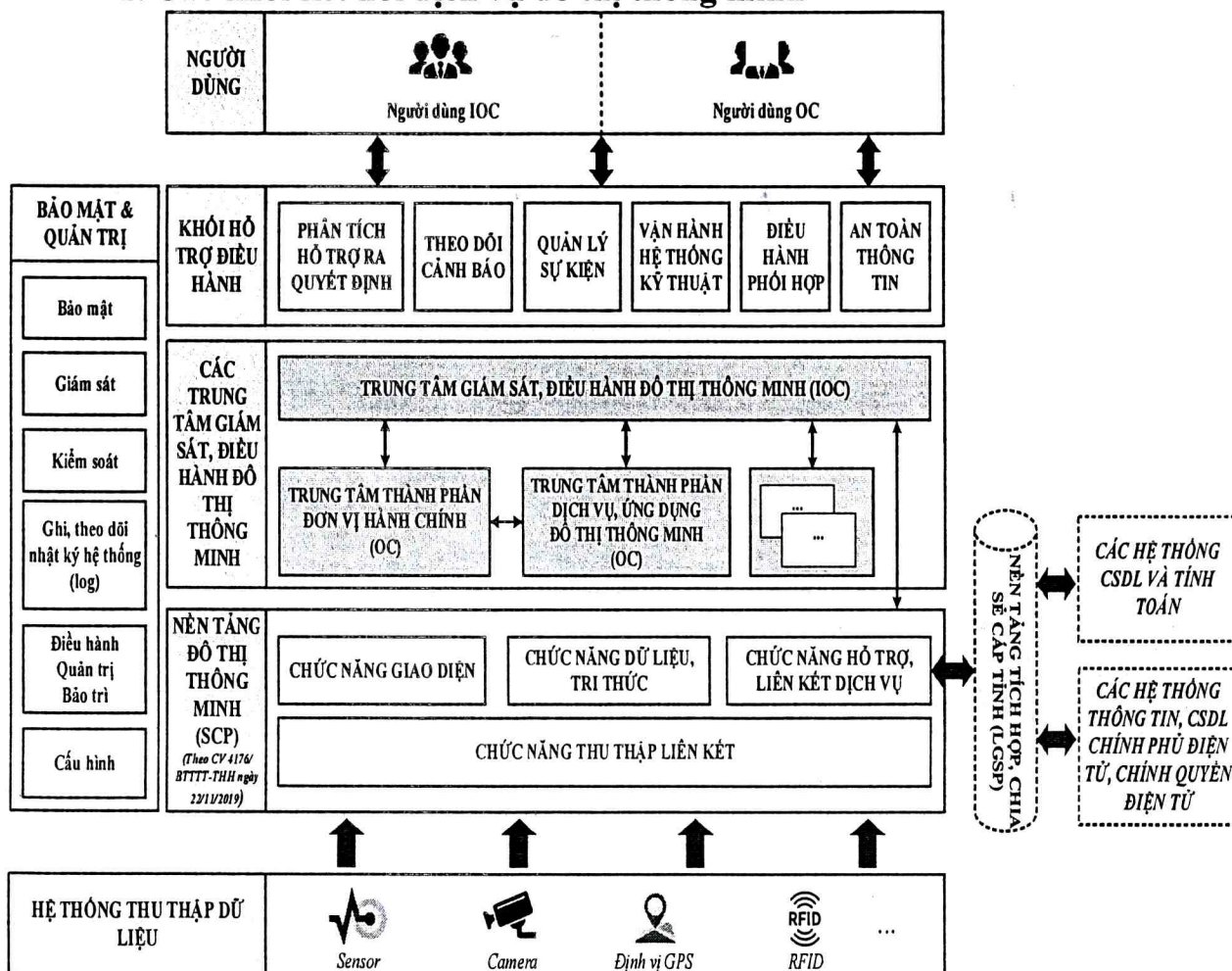
Trung tâm IOC thực hiện giám sát và vận hành các dịch vụ đô thị thông minh theo 02 nhóm quy trình chính:

- Quy trình xử lý có thời gian: Thông qua các dịch vụ, ứng dụng đô thị thông minh được giám sát tập trung tại Trung tâm IOC, các cảnh báo sẽ được Trung tâm phân tích, xác minh và chuyển kết quả xác minh đến các cơ quan chức năng để tiến hành xử lý vụ việc theo một quy trình được xác định rõ thời gian.

- Quy trình xử lý tức thời: Đối với các trường hợp cảnh báo cần được xử lý tức thời như hỏa hoạn, tai nạn, trộm cướp, mất an ninh, trật tự đô thị,... Trung tâm IOC hỗ trợ các cơ quan có thẩm quyền thực hiện quy trình xử lý tức thời để điều hành, điều phối các lực lượng đến hiện trường xử lý. Đối với các cảnh báo liên quan đến vụ việc nóng, nhạy cảm như bạo động, biểu tình, thiên tai, dịch bệnh,... Trung tâm sẽ hỗ trợ chỉ đạo thông qua việc bảo đảm sẵn sàng các điều kiện kỹ thuật, phương tiện và các kịch bản hỗ trợ lãnh đạo đô thị tại Trung tâm trực tiếp chỉ đạo, điều phối các lực lượng tại hiện trường để xử lý vụ việc.

V. CÁC MÔ HÌNH KẾT NỐI KHI VẬN HÀNH HOẠT ĐỘNG

1. Các khối kết nối dịch vụ đô thị thông minh



(Sơ đồ các khối kết nối Trung tâm IOC)

- Người dùng: Bao gồm các đối tượng người sử dụng và tương tác với Trung tâm IOC.

- Khối hỗ trợ điều hành: Các dịch vụ hoặc các hệ thống thông tin thực hiện các nhiệm vụ hỗ trợ liên quan hoạt động cần điều hành, theo dõi thông tin như: Dịch vụ phân tích hỗ trợ ra quyết định, dịch vụ hỗ trợ theo dõi cảnh báo, quản lý sự kiện (phát hiện các sự kiện phát sinh, theo dõi, giám sát hoạt động theo sự kiện), dịch vụ vận hành hệ thống kỹ thuật; điều hành phối hợp giữa các đơn vị liên quan, các dịch vụ an toàn thông tin.

- Trung tâm IOC: Là các Trung giám sát, trung tâm điều hành vật lý, được trang bị hệ thống màn hình hiển thị, thiết bị điều khiển theo dõi, tương tác. Các Trung tâm này được tổ chức theo mô hình phân cấp bao gồm các Trung tâm OC của đô thị thông minh và chính quyền điện tử (nếu có). Giữa các Trung tâm IOC và Trung tâm OC thực hiện kết nối, trao đổi dữ liệu, thông tin để phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành, hỗ trợ ra quyết định.

- Nền tảng đô thị thông minh (SCP-Smart Connected Platform): Là hệ thống kỹ thuật được xây dựng hỗ trợ toàn bộ các dịch vụ và ứng dụng, dịch vụ đô thị thông minh. Nền tảng SCP tích hợp các hệ thống đang có và các ứng

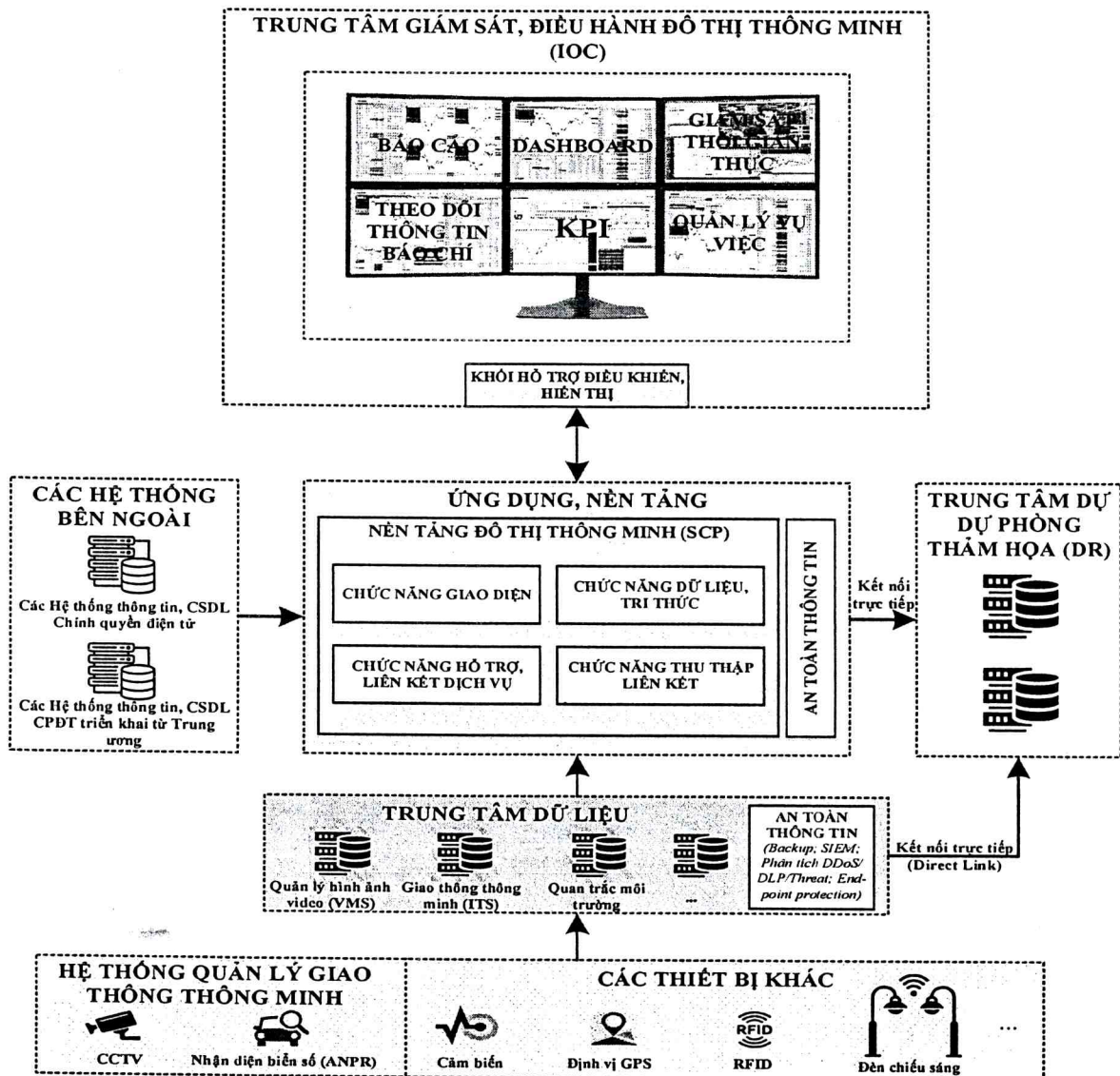
dụng, dịch vụ trong tương lai của đô thị một cách hiệu quả, bảo mật và có khả năng mở rộng và gắn kết với chính quyền điện tử.

- Bảo mật và quản trị: Hỗ trợ các khối chức năng thông qua việc cung cấp dịch vụ như giám sát, kiểm soát, đăng nhập, vận hành, quản trị, bảo trì, ghi nhật ký, cấu hình hệ thống,...

- Hệ thống thu thập dữ liệu: Là các thiết bị (cảm biến, thiết bị định vị, camera giám sát,...) cung cấp các dữ liệu đầu vào phục vụ các hoạt động theo dõi, giám sát của Trung tâm IOC.

- Kết nối với các hệ thống thông tin có liên quan: Nền tảng đô thị thông minh sẽ kết nối với các hệ thống cơ sở dữ liệu và tính toán, cơ sở dữ liệu tại địa phương và các hệ thống thông tin khác (chính quyền điện tử,...) thông qua nền tảng tích hợp, chia sẻ cấp tỉnh (LGSP).

2. Kết nối của Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh với nền tảng đô thị thông minh trong quá trình hoạt động



(Mô hình kết nối trung tâm với nền tảng SCP)

- Trung tâm IOC: Trung tâm được lắp đặt các màn hình lớn, tấm ghép theo nhu cầu sử dụng để hiển thị các thông tin hỗ trợ hoạt động giám sát và điều hành (dịch vụ phản ánh hiện trường, dịch vụ giám sát, điều hành giao thông,...). Các dữ liệu này được điều khiển, trình chiếu hiển thị trên các màn hình thông qua nền tảng đô thị thông minh.

- Khối hỗ trợ điều khiển, hiển thị: Kết nối, lấy dữ liệu từ nền tảng đô thị thông minh để hiển thị lên các màn hình của Trung tâm IOC.

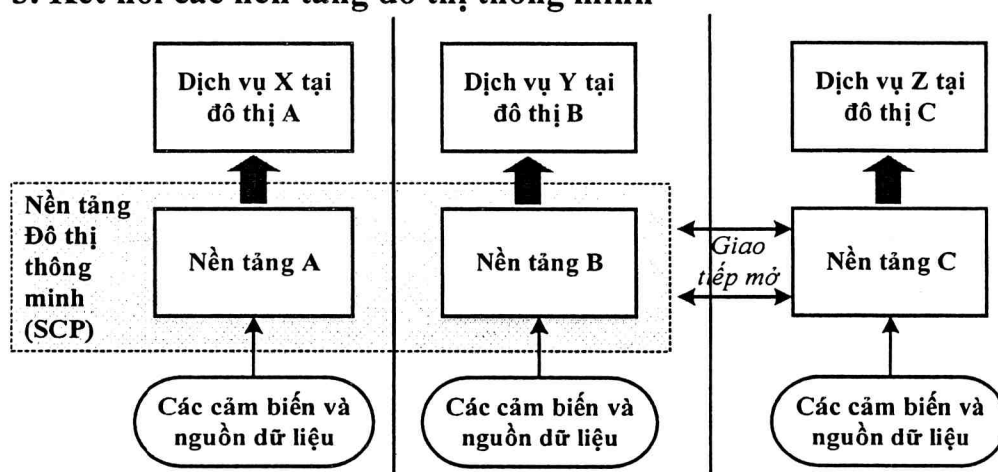
- Khối ứng dụng, nền tảng: Nền tảng đô thị thông minh thực hiện thu thập, xử lý, phân tích thông tin, cung cấp dịch vụ dữ liệu giữa các ứng dụng để hiển thị trên các màn hình hiển thị được lắp đặt tại Trung tâm IOC.

- Các hệ thống bên ngoài: Bao gồm các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chính quyền điện tử; các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu Chính phủ điện tử triển khai từ Trung ương xuống địa phương nằm bên ngoài Trung tâm IOC. Các hệ thống này cung cấp dữ liệu, giao diện phục vụ hoạt động Trung tâm IOC.

- Trung tâm dữ liệu và Trung tâm dữ liệu dự phòng thảm họa: Giúp lưu trữ toàn bộ các dữ liệu được sử dụng phục vụ hoạt động của Trung tâm IOC và các hệ thống thông tin khác. Các dữ liệu được lưu trữ bao gồm cả dữ liệu gốc được thu thập từ các thiết bị, cảm biến (dữ liệu hình ảnh Video, dữ liệu quan trắc môi trường,...) và các dữ liệu tổng hợp phục vụ phân tích, thống kê. Dữ liệu này được các ứng dụng, nền tảng kết nối trực tiếp và sử dụng, khai thác.

- Hệ thống quản lý giao thông thông minh và các thiết bị khác: Bao gồm các thiết bị như camera, các cảm biến môi trường, thiết bị chiếu sáng,... thực hiện nhiệm vụ thu thập dữ liệu trực tiếp từ hiện trường. Kết nối và chuyển dữ liệu về Trung tâm dữ liệu và nền tảng đô thị thông minh để phân tích, xử lý và cung cấp dữ liệu cho Trung tâm IOC.

3. Kết nối các nền tảng đô thị thông minh



(Mô hình kết nối các nền tảng SCP)

Mô hình này mô tả việc kết nối, liên thông giữa các nền tảng SCP của các đô thị khác nhau trong tỉnh. Theo mô hình này, các đô thị (như A và B) có thể tích hợp nền tảng chuyên ngành (như nền tảng A và nền tảng B) trong nền tảng

SCP tập trung cấp tỉnh. Nền tảng chuyên ngành của đô thị C (nền tảng C) có thể kết nối đến nền tảng SCP tập trung thông qua các giao tiếp mở bao gồm các chuẩn dữ liệu, phương thức trao đổi thông tin kết nối nền tảng SCP. Các giao tiếp mở cho phép sự trao đổi, liên kết giữa nền tảng SCP tập trung của tỉnh với các nền tảng khác.

Theo mô hình kết nối này, Trung tâm IOC với nền tảng đô thị thông minh tập trung sẽ kết nối với nền tảng SCP của các đô thị (thành phố Đồng Xoài, Phước Long, Bình Long,...); các sở, ban, ngành tỉnh tạo sự đồng bộ, thống nhất trong quá trình giám sát, điều hành, thể hiện vai trò đầu mối thu thập và xử lý thông tin của tỉnh.

PHẦN IV

TỔ CHỨC, QUẢN LÝ, VẬN HÀNH TRUNG TÂM GIÁM SÁT, ĐIỀU HÀNH ĐÔ THỊ THÔNG MINH

I. NGUYÊN TẮC TỔ CHỨC BỘ MÁY

- Không thành lập mới tổ chức bộ máy; không tăng biên chế; thực hiện sắp xếp, củng cố, kiện toàn và bổ sung chức năng, nhiệm vụ cho Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông trực thuộc Sở Thông tin và Truyền thông để thực hiện nhiệm vụ của Trung tâm IOC.

- Sử dụng cơ sở vật chất hiện có của tỉnh và bổ sung trang thiết bị thiết yếu theo yêu cầu, nhiệm vụ mới bổ sung theo Đề án này để thực hiện nhiệm vụ giám sát, điều hành đô thị thông minh của tỉnh.

II. PHƯƠNG ÁN TỔ CHỨC BỘ MÁY, NHÂN SỰ

1. Tổ chức lại Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông trực thuộc Sở Thông tin và Truyền thông để quản lý, vận hành Trung tâm IOC, theo đó, bố trí 01 Phó Giám đốc Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông phụ trách điều hành và bố trí 01 phòng để thực hiện chức năng quản lý hoạt động của Trung tâm IOC.

2. Huy động chiến sỹ, công chức, viên chức thực hiện những nhiệm vụ chuyên trách được phân công tại Trung tâm IOC:

- Sở Thông tin và Truyền thông: 03 nhân sự thực hiện nhiệm vụ giám sát hệ thống mạng, an ninh mạng, phân tích mạng xã hội.

- Công an tỉnh: 03 nhân sự, gồm nhân sự của các phòng: Cảnh sát giao thông, Quản lý trật tự hành chính, Phòng cháy chữa cháy.

- Sở Y tế: 01 nhân sự điều phối 115.

- Sở Kế hoạch và Đầu tư: 01 nhân sự làm đầu mối xác nhận và cung cấp thông tin về các chỉ tiêu kinh tế - xã hội toàn tỉnh để cập nhật trên hệ thống điều hành Trung tâm IOC.

3. Hợp đồng điện thoại viên của Viễn thông Bình Phước: 05 điện thoại viên/ca trực tổng đài 113, 114, 115 và tổng đài 1022 (*Thực hiện hợp đồng trọn gói dịch vụ, không hợp đồng thuê lao động, Viễn thông Bình Phước thực hiện nghĩa vụ với người lao động*).

Nhân sự của các sở, ngành, đơn vị liên quan thực hiện những nhiệm vụ chuyên trách được phân công tại Trung tâm IOC. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ sẽ có sự phối hợp đối với những nội dung công việc có liên quan đến nhiều lĩnh vực, đảm bảo tính kịp thời trong xử lý công việc.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm hỗ trợ kinh phí đối với nhân sự được cử ra làm việc tại Trung tâm IOC.

2. Kinh phí duy trì hoạt động của Trung tâm IOC và kinh phí khác (nếu có) do Sở Thông tin và Truyền thông dự trù trong nguồn kinh phí công nghệ thông tin phân bổ hằng năm trình phê duyệt theo quy định.

PHẦN V

GIÁ TRỊ MANG LẠI CỦA ĐỀ ÁN

I. ĐỐI VỚI NGƯỜI DÂN

- Cung cấp các công cụ hỗ trợ người dân với nhiều tiện ích, tập trung, nhanh chóng, hiệu quả.
- Mang đến cho người dân môi trường an ninh, an toàn hơn, dự đoán các sự kiện có thể xảy ra tốt hơn, từng bước nâng cao chất lượng cuộc sống cho người dân.

II. ĐỐI VỚI CHÍNH QUYỀN

- Tập trung lưu trữ toàn bộ dữ liệu tại trung tâm điều hành, đảm bảo tính toàn vẹn, thống nhất và chia sẻ.
- Điều hành nhanh, nhịp nhàng với đầy đủ thông tin, tài nguyên và nguồn lực, theo quy trình chuẩn hóa, theo kịch bản đã được chuẩn bị.
- Xây dựng nền hành chính hiện đại; tự động hóa thu thập dữ liệu, phân tích, tổng hợp, dự báo, hỗ trợ công tác quản lý, lãnh đạo; tăng cường đảm bảo trật tự, an toàn, an ninh.
- Thiết kế tổng thể giúp tỉnh triển khai đồng bộ, hiệu quả, tối ưu.

III. ĐỐI VỚI XÃ HỘI

- Giảm tệ nạn xã hội, giảm thiệt hại khi có sự cố cháy, tăng cường giữ gìn an ninh trật tự xã hội.
- Xây dựng văn hóa, nếp sống đô thị văn minh, hiện đại.
- Góp phần phát triển kinh tế xã hội của tỉnh nhanh, bền vững, đảm bảo an ninh quốc phòng.

PHẦN VI

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Thông tin và Truyền thông

- Là cơ quan thường trực giúp UBND tỉnh trong việc theo dõi, giám sát toàn bộ quá trình thực hiện Đề án; phối hợp với các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện và các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai thực hiện các nội dung của Đề án.

- Phối hợp với Sở Nội vụ tham mưu UBND tỉnh thực hiện sắp xếp, củng cố, kiện toàn và bổ sung chức năng, nhiệm vụ cho Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông trực thuộc Sở Thông tin và Truyền thông để thực hiện nhiệm vụ của Trung tâm IOC.

- Thông tin, tuyên truyền rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng về hoạt động của hệ thống thông tin giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh để các tổ chức, cá nhân được biết và hưởng ứng sử dụng.

- Phối hợp với các sở, ngành, đơn vị liên quan sắp xếp nhân sự thực hiện nhiệm vụ và đảm bảo khả năng vận hành, kết nối, chia sẻ dữ liệu của Trung tâm IOC.

- Chủ động nắm bắt các khó khăn, vướng mắc có khả năng ảnh hưởng đến chất lượng, tiến độ của Đề án; phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan đưa ra phương án giải quyết, báo cáo UBND tỉnh xem xét, quyết định đối với các nội dung vượt thẩm quyền.

- Tăng cường mối quan hệ, sự hỗ trợ của các Bộ, ngành Trung ương; đặc biệt về chuyên môn nghiệp vụ; phương thức quản lý, ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin trong quá trình thực hiện Đề án.

2. Sở Nội vụ

Phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông trong việc sắp xếp bộ máy, tổ chức, nhân sự để đảm bảo việc quản lý, vận hành Trung tâm IOC.

3. Sở Tài chính

Phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông trong việc thẩm định kinh phí duy trì hoạt động và vận hành Trung tâm IOC, trình UBND tỉnh xem xét, phê duyệt theo quy định.

4. Công an tỉnh, Sở Y tế, Viễn thông Bình Phước

Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông trong việc bố trí nhân sự làm việc tại Trung tâm IOC.

5. Các sở, ban, ngành tỉnh; UBND cấp huyện

- Bố trí phương tiện kỹ thuật (máy vi tính, đường truyền internet,...) để kết nối các thiết bị này vào hệ thống của Trung tâm IOC.

- Chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tích cực đóng góp ý kiến thông qua hệ thống thông tin giám sát, điều hành đô thị thông minh tỉnh, qua đó nêu gương và khuyến khích các tổ chức, cá nhân đóng góp ý kiến để xây dựng hình ảnh tỉnh Bình Phước phát triển, văn minh, sạch đẹp.

- Chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, giám sát các đơn vị trực thuộc liên quan đến lĩnh vực quản lý, kịp thời tiếp nhận, xử lý và phản hồi kết quả và chịu trách nhiệm về các nội dung phản hồi về Trung tâm IOC đúng thời gian quy định.

Trong quá trình tổ chức thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, tổ chức phản ánh kịp thời về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, điều chỉnh cho phù hợp./.



PHỤ LỤC
THUYẾT MINH YÊU CẦU CHỨC NĂNG CỦA HỆ THỐNG
TRONG CUNG CẤP DỊCH VỤ ĐÔ THỊ THÔNG MINH

(Kèm theo: Quyết định số 1316 /QĐ-UBND ngày 17 / 6 /2020 của UBND tỉnh)

I. Dịch vụ xử lý phản ánh của tổ chức, cá nhân

TT	Đối tượng phục vụ	Chức năng	Mô tả
1.	Người dân	Chức năng gửi phản ánh của người dân bằng giao diện web, thư điện tử, bằng ứng dụng di động thông minh.	Người dân đăng tải hình ảnh phản ánh, nội dung text phản ánh, vị trí (kinh độ, vĩ độ) tại nơi phản ánh.
2.		Chức năng xem nội dung phản ánh.	Người dân có thể xem được nội dung: mình đã phản ánh, người khác phản ánh, trả lời phản ánh.
3.		Chức năng thông báo kết quả xử lý phản ánh.	Người dân có thể nhận được thông báo kết quả xử lý đối với phản ánh của mình được gửi lên hệ thống.
4.		Chức năng đánh giá dịch vụ phản ánh.	Người dân có thể đánh giá được chất lượng, mức độ hài lòng về dịch vụ.
5.	Công chức, viên chức xử lý	Chức năng xử lý phản ánh của người dân.	Công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận các phản ánh của người dân, xử lý và phản hồi lại phản ánh của người dân ngay trên hệ thống
6.		Chức năng thực hiện xử lý theo quy trình xử lý chuẩn	Chức năng kích hoạt kịch bản xử lý chuẩn SOP khi tiếp nhận phản ánh của người dân.
7.	Lãnh đạo các đơn vị phối hợp xử lý	Chức năng duyệt xử lý.	Chức năng duyệt các xử lý thuộc lĩnh vực quản lý.
8.		Xem báo cáo.	Giám sát tình hình xử lý các phản ánh của đơn vị: Đã được xử lý, chưa xử lý, phản ánh quá hạn,...
9.		Gửi báo cáo.	Gửi báo cáo xử lý phản ánh của

TT	Đối tượng phục vụ	Chức năng	Mô tả
			đơn vị lên cấp trên.
10.		Chức năng báo cáo.	Hiện thị tình hình tiếp nhận phản ánh của người dân: Bao nhiêu phản ánh tiếp nhận, bao nhiêu đã xử lý/chưa xử lý, bao nhiêu phản ánh quá hạn xử lý...
11.	Lãnh đạo chính quyền	Chức năng giám sát.	Lãnh đạo theo dõi chi tiết từng phản ánh, từng lĩnh vực được tích hợp trực quan trên bản đồ số.
12.		Ứng dụng cho lãnh đạo trên thiết bị di động.	Lãnh đạo thực hiện các chức năng giám sát, chức năng xem báo cáo,... bằng ứng dụng trên thiết bị di động.

2. Dịch vụ giám sát, điều hành giao thông

TT	Đối tượng phục vụ	Chức năng	Mô tả
1.	Người dân	Chức năng giám sát chất lượng dịch vụ giao thông công cộng (tùy vào đặc thù địa phương).	Người dân có thể theo dõi được tình hình giao thông công cộng (qua hình ảnh camera trên bản đồ số, qua bản đồ mật độ, thời gian di chuyển trung bình, tỷ lệ đứng giờ/ trễ giờ,...).
2.		Chức năng tiếp cận/tiếp nhận thông tin giao thông cho người dân qua ứng dụng web và mobile.	Người dân có thể sử dụng ứng dụng web hoặc mobile để theo dõi tình hình giao thông.
3.	Công chức, viên chức xử lý	Chức năng giám sát giao thông qua hình ảnh.	Công chức, viên chức thực hiện việc giám sát các điểm giao thông qua các camera giao thông được tích hợp về Trung tâm IOC.
4.		Phân tích hình ảnh giao thông tự động, phát hiện và phân loại các hành vi vi phạm giao thông.	Các hành vi vi phạm giao thông như vượt đèn đỏ, đi sai làn đường, đi vào đường cấm,... sẽ được phân tích, phát hiện tự động và

TT	Đối tượng phục vụ	Chức năng	Mô tả
			chuyển cơ quan liên quan xử lý.
5.		Chức năng cho phép cảnh báo tự động.	Khi có vi phạm xảy ra, hệ thống sẽ tự động phát hiện và đưa ra cảnh báo để cán bộ có thể xử lý ngay.
6.	Lãnh đạo chính quyền	Chức năng báo cáo.	Cung cấp báo cáo theo định kỳ, theo thời gian thực cho lãnh đạo nắm bắt và giám sát tình hình giao thông trong đô thị, tình trạng vi phạm giao thông,...
7.		Chức năng kết nối với hệ thống xử phạt giao thông.	Hệ thống kết nối với hệ thống xử phạt giao thông thực hiện xử phạt tự động các hành vi vi phạm giao thông.
8.	Chức năng mở rộng	Chức năng hỗ trợ điều hành giao thông: điều chỉnh tín hiệu đèn giao thông, phân luồng, phân tuyến... phù hợp với các tình huống được camera ghi nhận.	Công chức, viên chức tại Trung tâm IOC điều hành, điều tiết đèn tín hiệu giao thông tại các điểm nút giao thông khi cần thiết.

3. Dịch vụ an ninh trật tự của đô thị

TT	Đối tượng phục vụ	Chức năng	Mô tả
1.	Người dân	Chức năng cảnh báo tình hình an ninh trật tự đô thị.	Người dân nhận các cảnh báo về tình hình an ninh trật tự đô thị, các tình huống khẩn cấp diễn ra trong đô thị thông qua ứng dụng di động.
2.	Công chức, viên chức xử lý	Chức năng tích hợp các camera tại các vị trí trọng điểm, những vị trí cần giám sát.	Tích hợp các camera tại tất cả các vị trí trọng điểm, vị trí cần giám sát đến Trung tâm IOC.
3.		Phân tích hình ảnh camera tự động phát hiện các hành vi	Phân tích tự động các hành vi vi phạm ảnh hưởng đến an ninh, trật

TT	Đối tượng phục vụ	Chức năng	Mô tả
		ảnh hưởng đến an ninh, trật tự của đô thị.	tự đô thị, cảnh báo các hành vi ảnh hưởng đến an ninh trật tự.
4.		Chức năng điều phối các lực lượng phối hợp xử lý khi có sự kiện mất an toàn diễn ra.	Kích hoạt kịch bản xử lý theo quy trình chuẩn (SOP) khi có sự kiện mất an ninh trật tự diễn ra, điều phối các lực lượng tại hiện trường tham gia phối hợp xử lý.
5.	Lãnh đạo chính quyền	Chức năng báo cáo, tổng hợp tình hình an ninh trật tự trong đô thị.	Lãnh đạo nhận được các báo cáo tự động, báo cáo tổng hợp từ dịch vụ về các vụ việc, hành vi gây mất an ninh trật tự theo thời gian.
6.		Chức năng điều hành.	Lãnh đạo gửi các thông tin điều hành, điều phối liên ngành để phối hợp xử lý khi có sự kiện mất an ninh trật tự diễn ra.

4. Dịch vụ giám sát thông tin trên môi trường mạng

TT	Đối tượng phục vụ	Chức năng	Mô tả
1.	Công chức, viên chức xử lý	Thu thập dữ liệu phân tích từ nhiều mạng xã hội (Facebook, Youtube, Twitter,..) và các trang báo mạng theo thời gian thực.	Thực hiện thu thập dữ liệu từ các trang mạng phổ biến, từ các báo mạng để phân tích, chất lọc thông tin cần giám sát theo thời gian thực.
2.		Chức năng lọc tin, phân loại thông tin theo từ khóa.	Phân loại thông tin quan tâm theo từ khóa để giám sát thông tin, lọc các thông tin liên quan đến tổ chức, cá nhân để theo dõi.
3.		Chức năng cảnh báo, thông báo kịp thời những vấn đề nóng, nhạy cảm.	Những vấn đề nóng, nhạy cảm đang lan truyền nhanh trên mạng được thông báo kịp thời để xử lý.
4.	Lãnh đạo chính quyền	Chức năng báo cáo tổng kết theo thời gian.	Hỗ trợ lãnh đạo xem báo cáo tổng kết tình hình giám sát nội dung trên mạng

TT	Đối tượng phục vụ	Chức năng	Mô tả
5.		Hỗ trợ theo dõi, giám sát trên thiết bị di động.	Hỗ trợ lãnh đạo theo dõi, giám sát thông tin trên môi trường mạng ngay trên thiết bị di động.
6.		Điểm tin.	Lãnh đạo xem danh sách các tin tức được tổng hợp trên mạng liên quan đến tổ chức, cá nhân trong tổ chức. Có chức năng hỗ trợ đọc tin tự động (TextToSpeech).
7.	Chức năng mở rộng	Chức năng phân tích thông tin tự động.	Phân loại thông tin theo xu hướng, theo nội dung tích cực/tiêu cực, báo cáo tổng hợp.
8.		Chức năng phân tích đối tượng.	Phân tích những đối tượng tạo tin, chia sẻ tin, bình luận tin,... để xác định các đối tượng cần theo dõi, các đối tượng cần giám sát.
9.		Chức năng hỗ trợ xử lý vi phạm.	Hỗ trợ công chức, viên chức thực hiện xử lý vi phạm hoặc kết nối đến cơ quan có thẩm quyền để xử lý khi phát hiện hành vi vi phạm.
10.		Hỗ trợ xử lý khủng hoảng.	Phát hiện sớm, ngăn ngừa, cảnh báo các nguồn tin có thể dẫn đến khủng hoảng truyền thông trên mạng xã hội.

5. Dịch vụ giám sát an toàn thông tin

TT	Đối tượng phục vụ	Chức năng	Mô tả
1.	Công chức, viên chức xử lý	Chức năng giám sát, cảnh báo an toàn thông tin thông tin.	Giám sát hệ thống mạng và các thiết bị đầu cuối trong toàn bộ hệ thống triển khai thí điểm dịch vụ đô thị thông minh; có khả năng phát hiện kịp thời các vấn đề ảnh hưởng đến an toàn thông tin và cảnh báo những vấn đề gây mất an toàn thông tin.

TT	Đối tượng phục vụ	Chức năng	Mô tả
2.		Chức năng hỗ trợ xử lý.	Có hướng dẫn xử lý cảnh báo, sự cố trong hệ thống.
3.	Lãnh đạo chính quyền	Chức năng báo cáo.	Báo cáo giám sát tình hình an toàn thông tin diễn ra trên hệ thống theo thời gian tại các thời điểm khác nhau.
4.		Theo dõi tình hình an toàn thông tin trên thiết bị di động thông minh.	Hỗ trợ lãnh đạo theo dõi, giám sát tình hình an toàn thông tin trên thiết bị thông minh.

6. Giám sát dịch vụ công

TT	Đối tượng phục vụ	Chức năng	Mô tả
1.	Người dân, doanh nghiệp	Tra cứu kết quả xử lý dịch vụ công trực tuyến trên ứng dụng di động.	Người dân, doanh nghiệp có thể sử dụng ứng dụng trên thiết bị di động để tra cứu kết quả xử lý hồ sơ dịch vụ công trực tuyến.
2.	Công chức, viên chức	Báo cáo giám sát.	Chức năng báo cáo giám sát tình hình xử lý hồ sơ dịch vụ công trực tuyến.
3.	Lãnh đạo chính quyền	Hỗ trợ giám sát trên ứng dụng di động.	Lãnh đạo xem báo cáo giám sát, kết quả thực hiện các dịch vụ công, xem trực tiếp hình ảnh từ các phòng tiếp nhận hồ sơ trên ứng dụng di động.
4.	Chức năng mở rộng	Chức năng tự động giám sát, cảnh báo bằng hình ảnh camera tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ.	Tự động giám sát, cảnh báo công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ dịch vụ công qua hình ảnh camera.

7. Các chức năng của ứng dụng phục vụ cho từng đối tượng người sử dụng

a) Ứng dụng phục vụ lãnh đạo chính quyền

TT	Nhóm chức năng	Chức năng	Mô tả chức năng
1.	Giám sát	Chức năng xem báo	Lãnh đạo giám sát hoạt động của tổ chức

TT	Nhóm chức năng	Chức năng	Mô tả chức năng
		cáo.	thông qua chỉ số, hiển thị thông qua biểu đồ, giao diện số (dashboard) với góc nhìn đa chiều và linh hoạt.
2.		Gửi báo cáo.	Hỗ trợ lãnh đạo gửi báo cáo lên cấp trên.
3.		Phân tích, dự báo.	Đưa ra những phân tích chuyên sâu, dự báo về các kịch bản có thể xảy ra giúp lãnh đạo có thể hoạch định kế hoạch hoạt động của tổ chức.
4.		Chức năng giám sát chính quyền điện tử.	Giám sát tình hình xử lý văn bản, tình hình xử lý hồ sơ dịch vụ công, các chỉ số phát triển chính quyền điện tử,...
5.		Chức năng giám sát thông qua hệ thống camera giám sát và cảm biến.	Lãnh đạo thực hiện giám sát thông qua hình ảnh camera và cảm biến nhận những báo cáo giám sát tự động theo thời gian.
6.		Giám sát mạng xã hội và báo chí.	Cung cấp thông tin giám sát tình hình thông tin trên mạng xã hội, báo chí.
7.		Giám sát an ninh mạng.	Hiện thị thông tin an ninh mạng đang diễn ra trong tổ chức.
8.		Chức năng điều hành	Lãnh đạo điều hành, điều phối xử lý các công việc.
9.	Điều hành	Lịch công tác	Cung cấp công cụ nhắc lịch, hoạch định công việc thời gian thực hiện công việc giám sát, chỉ đạo điều hành
10.		Chức năng hỗ trợ chỉ đạo.	Lãnh đạo trực tiếp chỉ đạo, chỉ huy các vụ việc nóng, nhạy cảm, tức thời thông qua quy trình xử lý chuẩn (SOP).
11.	Chỉ đạo	Trao đổi nội bộ.	Trao đổi trực tiếp, chia sẻ thông tin nội bộ bảo mật giữa các thành viên trong tổ chức
12.		Họp thông minh.	Tổ chức các buổi họp không giấy, điểm danh tự động,...
13.	Tiện ích	Chức năng hỗ trợ các tiện ích thông minh.	Cung cấp các tiện ích thông minh cho lãnh đạo: điều khiển bằng giọng nói, đọc văn bản, điểm tin tự động, trợ lý ảo,...
14.		Lịch làm việc.	Tạo lịch cho cá nhân, chọn tài liệu đính kèm của lịch, kiểm tra trùng lịch,...

TT	Nhóm chức năng	Chức năng	Mô tả chức năng
15.		Đào tạo.	Tổ chức các buổi đào tạo, nâng cao

b) Ứng dụng phục vụ công chức, viên chức

TT	Nhóm chức năng	Chức năng	Mô tả chức năng
1.	Báo cáo	Gửi báo cáo lên cấp trên.	Thực hiện việc gửi báo cáo lên cấp trên.
2.	Ngh nghiệp vụ	Xử lý các nghiệp vụ của chuyên viên.	Thực hiện những nghiệp vụ công chức, viên chức: Nhận chỉ đạo, thông tin điều hành của cấp trên, thực hiện và phản hồi kết quả; giám sát chuyên môn các đơn vị phụ trách, trao đổi chuyên môn,...
3.		Xử lý nghiệp vụ hành chính.	Thực hiện xử lý các nghiệp vụ công chức, viên chức cần xử lý như: xử lý công văn, xử lý hồ sơ dịch vụ công...
4.	Tiện ích	Tiện ích thông minh	Cung cấp các tiện ích thông minh: điều khiển bằng giọng nói, đọc văn bản, trợ lý ảo,...
5.		Lịch làm việc	Tạo lịch cho cá nhân, chọn tài nguyên, tài liệu đính kèm của lịch. Kiểm tra trùng lịch,...
6.		Trao đổi nội bộ	Công chức, viên chức trao đổi công việc trong nội bộ tổ chức.
7.		Họp thông minh	Tổ chức các buổi họp không giấy, điểm danh tự động,...
8.		Đào tạo nội bộ	Thực hiện/tham gia các chương trình đào tạo nội bộ, nâng cao kiến thức trong nội bộ
9.		Mạng xã hội	Theo dõi, giám sát mạng xã hội các thông tin liên quan đến tổ chức, cá nhân.

c) Ứng dụng phục vụ doanh nghiệp

TT	Nhóm chức năng	Chức năng	Mô tả chức năng
1.	Thông báo từ chính quyền	Thông báo từ chính quyền	Thông báo chính thống từ chính quyền gồm nhiều lĩnh vực để doanh nghiệp theo dõi, tra cứu.

TT	Nhóm chức năng	Chức năng	Mô tả chức năng
2.		Thông tin khẩn cấp	Thông báo khẩn cấp từ chính quyền được thông báo đến doanh nghiệp để kịp thời tiếp nhận thông tin và đưa ra hành động.
3.	Phản ánh - Kiến nghị	Ý kiến kiến nghị	Doanh nghiệp gửi phản án, kiến nghị tới cơ quan có thẩm quyền. Thống kê ý kiến kiến nghị của doanh nghiệp.
4.		Tra cứu kết quả trả lời	Doanh nghiệp tra cứu kết quả trả lời các kiến nghị đã được phản hồi từ cơ quan có thẩm quyền.
5.	Hành chính công	Tra cứu dịch vụ công	Tra cứu các thủ tục dịch vụ công giúp doanh nghiệp chuẩn bị hồ sơ, biểu mẫu, quy trình cần thực hiện để đăng ký dịch vụ công lên chính quyền.
6.		Tra cứu hồ sơ dịch vụ công.	Tra cứu hồ sơ dịch vụ công thông qua mã số biên nhận, mã tra cứu.
7.		Dịch vụ công phổ biến	Nơi tra cứu các dịch vụ công phổ biến, nhiều người dùng thường xuyên.
8.	Tiện ích	Tiện ích ngôn ngữ	Tiện ích dịch tự động các nội dung văn bản từ ngôn ngữ này sang ngôn ngữ khác.
9.		Tiện ích giao thông	Tiện ích tra cứu nhiều địa điểm giao thông và hiển thị trên bản đồ, chức năng chỉ đường.
10.		Tiện ích Y tế	Tiện ích tra cứu nhiều địa điểm y tế và hiển thị trên bản đồ, chức năng chỉ đường.
11.		Tiện ích Du lịch	Tiện ích tra cứu nhiều địa điểm du lịch và hiển thị trên bản đồ, chức năng chỉ đường.
12.		Điểm tin	Gồm nhiều thể loại báo, phân thành nhiều chuyên mục phục vụ nhu cầu tra cứu, cập nhật thông tin trong địa phương cũng như toàn xã hội.
13.		Trợ lý ảo Chatbot	Trợ lý thông minh giúp tra cứu thông tin nhanh chóng, giải đáp nhiều vấn đề trong đời sống và các tiện ích trợ giúp khác.
14.	Diễn đàn doanh nghiệp	Diễn đàn Hỏi - Đáp	Diễn đàn gồm nhiều chuyên mục và chủ đề giúp các doanh nghiệp có thể trao đổi

TT	Nhóm chức năng	Chức năng	Mô tả chức năng
			thông tin, kinh nghiệm để nắm bắt về các vấn đề cần tìm hiểu. Cho phép đăng bài và trả lời trong các bài đăng.
15.	Cẩm nang thông tin	Luật pháp	Hỗ trợ thông tin về luật pháp, cơ sở dữ liệu luật và hướng dẫn các thủ tục liên quan đến pháp lý cho doanh nghiệp.
16.		Thông tin thị trường	Hỗ trợ cung cấp thông tin về thị trường, phân chia theo Quốc gia hoặc theo ngành nghề. Giúp doanh nghiệp nắm bắt tốt về thị trường hiện tại.
17.	Chương trình đào tạo	Đào tạo khởi nghiệp	Hỗ trợ thông tin về chương trình đào tạo theo các ngành nghề công nghệ thông tin, tài chính ngân hàng, thời trang, y tế, giáo dục, du lịch, marketing, bán hàng và sản xuất cho doanh nghiệp.
18.		Quản trị doanh nghiệp	Cung cấp thông tin về các chương trình đào tạo về chiến lược kinh doanh, quản trị marketing và thương hiệu, quản trị tài chính dành cho doanh nghiệp.
19.		Quản trị nhân lực	Thông tin về chương trình đào tạo quản trị nhân lực cho doanh nghiệp.
20.	Kết nối	Kết nối quốc tế	Thông tin về các doanh nghiệp quốc tế theo danh mục ngành nghề. Kết nối tới các doanh nghiệp theo số điện thoại, email hoặc website.
21.		Kết nối trong nước	Thông tin về các doanh nghiệp trong nước theo danh mục ngành nghề. Kết nối tới các doanh nghiệp theo số điện thoại, email hoặc website.
22.		Kết nối nhà đầu tư	Bao gồm danh sách các nhà đầu tư nước ngoài và trong nước. Kết nối tới các nhà đầu tư theo số điện thoại, email hoặc website.
23.	Thông tin hỗ trợ	Các tổ chức hỗ trợ	Cung cấp danh bạ ngân hàng, quỹ tín đầu tư, tín dụng trên cả nước chia theo vùng miền và các tỉnh. Doanh nghiệp có thể kết nối thông qua số điện thoại, email hoặc website

TT	Nhóm chức năng	Chức năng	Mô tả chức năng
24.		Cơ quan hỗ trợ	Cung cấp thông tin về Hội đồng khuyến khích phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa

d) Ứng dụng phục vụ người dân

TT	Nhóm chức năng	Chức năng	Mô tả chức năng
1.	Giao tiếp với chính quyền	Tương tác với chính quyền	Người dân có thể gửi các góp ý, đóng góp, phản ánh về các sự kiện trong đô thị đến chính quyền.
2.		Thông tin từ chính quyền	Người dân tiếp nhận thông tin từ chính quyền như thông báo, cảnh báo khẩn cấp, cảnh báo thiên tai, dịch bệnh,...
3.	Dịch vụ	Dịch vụ trực tuyến	Cung cấp các dịch vụ trực tuyến cho người dân như dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ khám chữa bệnh trực tuyến, dịch vụ đặt vé tàu xe trực tuyến, dịch vụ mua sắm trực tuyến,...
4.		Thông tin giao thông	Cung cấp thông tin giao thông công cộng, chỉ đường, thông tin bãi đỗ xe công cộng, các tiện ích giao thông,...
5.		Giáo dục	Cung cấp kho học liệu, bài giảng, công cụ kiểm tra - đánh giá..., giúp người dân có thể tự học tập, nâng cao trình độ.
6.		Y tế	Cung cấp thông tin địa điểm cơ sở y tế, thông tin hỗ trợ y tế như tra cứu thuốc, tư vấn điều trị bệnh, đăng kí khám chữa bệnh từ xa, tư vấn y tế từ xa,...
7.		Du lịch	Cung cấp địa điểm du lịch, thông tin văn hóa, lễ hội địa phương. Chỉ dẫn du lịch, thông tin khách sạn, nơi lưu trú, thông tin cảnh báo du khách,...
8.	Tiện ích	Tiện ích thông minh	Cung cấp tính năng thông minh cho người dân như đọc văn bản, ra lệnh bằng giọng nói, chatbot,...
9.		Điểm tin	Cung cấp thông tin theo chủ đề từ các báo chí, mạng xã hội.