

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG**



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI

**ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ SỐ VÀO QUY TRÌNH
QUẢN LÝ VÀ LƯU TRỮ HỒ SƠ TẠI
ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ IA NAN**

**SINH VIÊN THỰC HIỆN: CAO QUÁCH NGỌC HUYỀN
MÃ SỐ SINH VIÊN: 2254030115
KHÓA HỌC: 2022 - 2026**

Đà Nẵng, tháng 5/2026

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG**



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI

**ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ SỐ VÀO QUY TRÌNH
QUẢN LÝ VÀ LƯU TRỮ HỒ SƠ TẠI
ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ IA NAN**

Giảng viên hướng dẫn: ThS. Lê Thị Quỳnh Anh

Sinh viên thực hiện: Cao Quách Ngọc Huyền

Mã số sinh viên: 2254030115

Khóa học: 2022 - 2026

Đà Nẵng, tháng 5/2026

Đà Nẵng, ngày 25 tháng 5 năm 2026

GIAO NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Năm học: 2025 - 2026

1. Thông tin tác giả thực hiện

- Họ và tên sinh viên : Cao Quách Ngọc Huyền
- Chuyên ngành : Quản trị kinh doanh
- Trình độ đào tạo : Đại học
- Khóa học : 2022 - 2026

2. Tên đề tài Khóa luận tốt nghiệp

“ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ SỐ VÀO QUY TRÌNH QUẢN LÝ VÀ LƯU TRỮ HỒ SƠ TẠI ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ IA NAN”

3. Các số liệu ban đầu thực hiện Khóa luận tốt nghiệp

- Số liệu về cơ sở vật chất, trang thiết bị công nghệ thông tin phục vụ công tác quản lý và lưu trữ hồ sơ; Các báo cáo tổng kết, báo cáo cải cách hành chính, báo cáo chuyển đổi số và các tài liệu nội bộ của UBND xã Ia Nan.

4. Các bảng biểu

Danh mục và các bảng biểu được thể hiện trong bài

5. Cán bộ hướng dẫn

- ThS. Lê Thị Quỳnh Anh

6. Ngày giao nhiệm vụ làm Khóa luận tốt nghiệp

- 02/03/2026

7. Ngày sinh viên phải hoàn thành Khóa luận tốt nghiệp

- 25/05/2026

Giảng viên hướng dẫn

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0 đang diễn ra mạnh mẽ, chuyển đổi số đã trở thành xu hướng tất yếu trong mọi lĩnh vực, đặc biệt là trong khu vực hành chính công. Việc ứng dụng công nghệ số không chỉ giúp nâng cao hiệu quả quản lý, mà còn góp phần cải cách thủ tục hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân và doanh nghiệp.

Tại các cơ quan hành chính cấp cơ sở như UBND xã, công tác quản lý và lưu trữ hồ sơ đóng vai trò hết sức quan trọng, là nền tảng phục vụ cho quá trình điều hành, giải quyết công việc và cung cấp thông tin. Tuy nhiên, trên thực tế, tại UBND xã Ia Nan, công tác này vẫn chủ yếu được thực hiện theo phương thức thủ công, dựa trên hồ sơ giấy, dẫn đến nhiều hạn chế như: khó khăn trong việc tra cứu, tìm kiếm thông tin; nguy cơ thất lạc hồ sơ; tốn kém không gian lưu trữ; và phụ thuộc nhiều vào yếu tố con người.

Trong khi đó, việc ứng dụng công nghệ số vào quản lý và lưu trữ hồ sơ vẫn chưa được triển khai đồng bộ, chưa khai thác hết tiềm năng của các công cụ công nghệ hiện đại nhằm nâng cao hiệu quả công việc. Điều này đặt ra yêu cầu cấp thiết phải nghiên cứu, đánh giá và đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm từng bước số hóa công tác quản lý hồ sơ tại UBND xã.

Xuất phát từ những lý do trên, đồng thời với mong muốn vận dụng kiến thức chuyên ngành Quản trị kinh doanh vào thực tiễn, đặc biệt trong lĩnh vực quản lý và tối ưu hóa quy trình hoạt động, tác giả đã lựa chọn đề tài: “Ứng dụng công nghệ số vào quy trình quản lý và lưu trữ hồ sơ tại UBND xã Ia Nan” làm đề tài khóa luận tốt nghiệp.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1. Mục tiêu tổng quát

Phân tích thực trạng công tác quản lý và lưu trữ hồ sơ tại UBND xã Ia Nan, từ đó đề xuất các giải pháp ứng dụng công nghệ số nhằm nâng cao hiệu quả quản lý, tối ưu hóa quy trình và đáp ứng yêu cầu chuyển đổi số trong giai đoạn hiện nay.

2.2. Mục tiêu cụ thể

Hệ thống hóa cơ sở lý luận về quản lý và lưu trữ hồ sơ, cũng như ứng dụng công nghệ số trong lĩnh vực này.

Phân tích, đánh giá thực trạng công tác quản lý và lưu trữ hồ sơ tại UBND xã Ia Nan, đặc biệt tại Phòng Kinh tế.

Xác định những hạn chế, tồn tại và nguyên nhân trong quy trình hiện tại.

Đề xuất các giải pháp ứng dụng công nghệ số phù hợp với điều kiện thực tế của UBND xã Ia Nan.

Xây dựng quy trình quản lý và lưu trữ hồ sơ theo hướng số hóa, dễ áp dụng và hiệu quả.

3. Đối tượng nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là lý thuyết và thực tiễn liên quan đến quy trình quản lý và lưu trữ hồ sơ tại UBND xã Ia Nan, trong đó tập trung vào việc ứng dụng công nghệ số vào các hoạt động tiếp nhận, xử lý, lưu trữ và khai thác hồ sơ.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

Về không gian: Nghiên cứu được thực hiện tại UBND xã Ia Nan, tỉnh Gia Lai.

Về thời gian: Số liệu và thông tin được thu thập trong giai đoạn từ năm 2024 đến năm 2026.

Về nội dung: Tập trung nghiên cứu ứng dụng công nghệ số trong công tác quản lý và lưu trữ hồ sơ tại Phòng Kinh tế, không đi sâu vào các lĩnh vực chuyên môn khác của UBND xã.

4. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp thu thập dữ liệu: Thu thập thông tin từ các tài liệu nội bộ của UBND xã Ia Nan, văn bản pháp luật liên quan đến công tác lưu trữ hồ sơ và chuyển đổi số.

Phương pháp quan sát thực tế: Quan sát trực tiếp quy trình tiếp nhận, xử lý và lưu trữ hồ sơ tại Phòng Kinh tế nhằm nắm bắt chính xác thực trạng.

Phương pháp phỏng vấn: Trao đổi với cán bộ, công chức tại UBND xã để thu thập ý kiến về khó khăn, hạn chế trong công tác quản lý hồ sơ.

Phương pháp phân tích – tổng hợp: Phân tích các thông tin thu thập được, từ đó tổng hợp và đưa ra nhận xét, đánh giá.

Phương pháp so sánh: So sánh giữa quy trình hiện tại với các mô hình quản lý hồ sơ hiện đại nhằm đề xuất giải pháp phù hợp.

LỜI CẢM ƠN

Trong suốt quá trình học tập tại trường và thực hiện kỳ thực tập tại Phòng Kinh tế UBND xã Ia Nan, em đã nhận được rất nhiều sự quan tâm, giúp đỡ và hướng dẫn tận tình từ quý thầy cô, Ban lãnh đạo cơ quan cùng các cô chú, anh/chị cán bộ, công chức tại đơn vị thực tập. Khoảng thời gian thực tập là cơ hội quý báu giúp em vận dụng những kiến thức đã học vào thực tế, đồng thời tích lũy thêm nhiều kinh nghiệm và kỹ năng cần thiết cho công việc sau này.

Trước hết, em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Ban Giám hiệu nhà trường cùng toàn thể quý thầy cô Khoa Quản trị kinh doanh đã tận tình giảng dạy, truyền đạt cho em những kiến thức chuyên môn và kỹ năng cần thiết trong suốt quá trình học tập. Những kiến thức quý báu đó là nền tảng quan trọng giúp em hoàn thành tốt kỳ thực tập và bài báo cáo này.

Đặc biệt, em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo UBND xã Ia Nan đã tạo điều kiện thuận lợi để em được thực tập tại đơn vị. Đồng thời, em xin gửi lời cảm ơn đến lãnh đạo Phòng Kinh tế cùng các cô chú, anh/chị cán bộ, công chức đã tận tình hướng dẫn và hỗ trợ em trong suốt thời gian thực tập tại cơ quan.

Trong quá trình thực tập, em đã được tiếp cận với nhiều nội dung công việc thực tế liên quan đến công tác quản lý hành chính, lưu trữ hồ sơ và các nhiệm vụ chuyên môn khác của đơn vị. Qua đó, em hiểu rõ hơn về quy trình làm việc trong cơ quan hành chính nhà nước, đồng thời rèn luyện được kỹ năng xử lý công việc và tinh thần trách nhiệm.

Bên cạnh đó, em xin chân thành cảm ơn giảng viên hướng dẫn đã tận tình góp ý, hỗ trợ và định hướng cho em trong suốt quá trình thực hiện báo cáo thực tập, giúp em hoàn thiện bài báo cáo một cách tốt hơn.

Mặc dù đã cố gắng hoàn thành bài báo cáo với tinh thần nghiêm túc và trách nhiệm cao, tuy nhiên do kiến thức thực tiễn và kinh nghiệm của bản thân còn hạn chế nên bài báo cáo khó tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Em rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến từ quý thầy cô và đơn vị thực tập để bài báo cáo được hoàn thiện hơn.

Cuối cùng, em xin kính chúc quý thầy cô, Ban lãnh đạo UBND xã Ia Nan cùng toàn thể các cô chú, anh/chị cán bộ, công chức luôn dồi dào sức khỏe, thành công trong công việc và cuộc sống.

Em xin chân thành cảm ơn!

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	i
LỜI CẢM ƠN	iii
MỤC LỤC	iv
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC CÁC HÌNH ẢNH.....	viii
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT.....	ix
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ SỐ TRONG QUẢN LÝ VÀ LƯU TRỮ HỒ SƠ	1
1.1. KHÁI QUÁT VỀ HỒ SƠ	1
1.1.1. Khái niệm hồ sơ	1
1.1.2. Đặc điểm của hồ sơ	1
1.1.3. Phân loại hồ sơ	1
1.1.4. Vai trò của hồ sơ trong tổ chức	2
1.2. KHÁI QUÁT VỀ QUẢN LÝ VÀ LƯU TRỮ HỒ SƠ	2
1.2.1. Khái niệm quản lý hồ sơ	2
1.2.2. Khái niệm lưu trữ hồ sơ	2
1.2.3. Vai trò của quản lý và lưu trữ hồ sơ.....	2
1.2.4. Nguyên tắc quản lý và lưu trữ hồ sơ	3
1.2.5. Quy trình quản lý và lưu trữ hồ sơ	4
1.2.6. Các hình thức lưu trữ hồ sơ	9
1.2.6.1. Lưu trữ vật lý (hồ sơ giấy).....	9
1.2.6.2. Lưu trữ điện tử (hồ sơ số).....	9
1.2.6.3. Lưu trữ kết hợp (hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử)	10
1.3. KHÁI QUÁT VỀ CÔNG NGHỆ SỐ TRONG QUẢN LÝ VÀ LƯU TRỮ HỒ SƠ	11
1.3.1. Khái niệm công nghệ số.....	11
1.3.2. Vai trò của công nghệ số trong quản lý và lưu trữ hồ sơ	11
1.3.3. Ứng dụng công nghệ số vào quy trình quản lý và lưu trữ hồ sơ.....	11
1.3.3.1. Số hóa hồ sơ giấy	12
1.3.3.2. Phần mềm quản lý hồ sơ	15
1.3.3.3. Lưu trữ hồ sơ điện tử.....	16
1.3.3.4. Tra cứu hồ sơ trực tuyến	16
1.3.3.5. Chữ ký số và văn bản điện tử	16
1.3.3.5.1. Chữ ký số.....	16
1.3.3.5.2. Văn bản điện tử	17

1.3.4. Các công nghệ số thường được sử dụng trong quản lý và lưu trữ hồ sơ	18
1.4. CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ SỐ	19
1.4.1. Nguồn nhân lực	19
1.4.2. Cơ sở vật chất và hạ tầng công nghệ thông tin	20
1.4.3. Nguồn kinh phí.....	22
1.4.4. Cơ chế, chính sách	22
1.4.5. Sự quan tâm của lãnh đạo	23
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ SỐ VÀO QUẢN LÝ VÀ LƯU TRỮ HỒ SƠ TẠI UBND XÃ IA NAN.....	26
2.1. KHÁI QUÁT VỀ UBND XÃ IA NAN	26
2.1.1. Tổng quan về UBND xã Ia Nan.....	26
2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển.....	26
2.1.3. Lĩnh vực hoạt động	26
2.1.4. Sơ đồ tổ chức.....	27
2.1.5. Chức năng phòng ban.....	27
2.2. CÁC YẾU TỐ MÔI TRƯỜNG TÁC ĐỘNG ĐẾN HOẠT ĐỘNG CỦA UBND XÃ IA NAN	28
2.2.1. Môi trường vi mô	28
2.2.1.1. Đối tượng phục vụ	28
2.2.1.2. Các đơn vị hành chính cùng cấp và mức độ so sánh trong hệ thống quản lý nhà nước	29
2.2.1.3. Các yếu tố nguồn lực đầu vào phục vụ hoạt động của UBND xã.....	30
2.2.2. Môi trường vĩ mô	31
2.2.2.1. Chính trị – Pháp luật.....	31
2.2.2.2. Khoa học – công nghệ.....	32
2.2.2.3. Văn hóa – xã hội.....	33
2.3. CÁC NGUỒN LỰC LIÊN QUAN ĐẾN QUẢN LÝ KINH TẾ ĐỊA PHƯƠNG.....	34
2.3.1. Cơ sở vật chất.....	34
2.3.2. Nguồn nhân lực	35
2.3.3. Nguồn lực tài chính.....	37
2.3.4. Phân tích hiệu quả hoạt động của UBND xã Ia Nan.....	41
2.4. THỰC TRẠNG ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ SỐ TRONG QUẢN LÝ VÀ LƯU TRỮ HỒ SƠ	42
2.4.1. Thực trạng hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ quản lý hồ sơ	42
2.4.2. Thực trạng quy trình quản lý và lưu trữ hồ sơ hiện nay của UBND xã Ia Nan	46

2.4.3. Thực trạng về ứng dụng công nghệ số trong lưu trữ dữ liệu	50
2.4.4. Hậu quả của lưu trữ hồ sơ hiện nay	51
2.5. KẾT LUẬN CHUNG.....	52
2.5.1. Ưu điểm.....	52
2.5.2. Hạn chế và nguyên nhân của hạn chế	53
2.5.2.1. <i>Hạn chế</i>	53
2.5.2.2. <i>Nguyên nhân của hạn chế</i>	54
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ SỐ VÀO QUY TRÌNH	
QUẢN LÝ VÀ LƯU TRỮ HỒ SƠ TẠI UBND XÃ IA NAN	55
3.1. CƠ SỞ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN CÔNG TÁC	
QUẢN LÝ VÀ LƯU TRỮ HỒ SƠ TẠI UBND XÃ IA NAN.....	55
3.1.1. Định hướng phát triển của địa phương	55
3.1.2. Căn cứ vào các tác động của môi trường hoạt động	55
3.2. GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN	56
3.2.1. Tăng cường số hóa hồ sơ giấy bằng công nghệ scan + Ocr.....	56
3.2.2. Giải pháp khi chưa có hệ thống cơ sở dữ liệu hồ sơ tập trung.....	57
3.2.3. Giải pháp nâng cao năng lực cán bộ, công chức.....	58
3.2.4. Giải pháp hoàn thiện hạ tầng công nghệ thông tin.....	60
3.2.5. Giải pháp hoàn thiện quy trình quản lý và lưu trữ hồ sơ theo tiêu chuẩn ISO	61
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	71

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1. Bảng cơ cấu nguồn nhân lực	35
Bảng 2.2. Nguồn thu của UBND xã Ia Nan giai đoạn 2024 – 2025	37
Bảng 2.3. Nguồn chi của UBND xã Ia Nan giai đoạn 2024 – 2025	39
Bảng 2.4. Bảng phân tích hiệu quả hoạt động của UBND xã Ia Nan năm 2024	41

DANH MỤC CÁC HÌNH ẢNH

Hình 2.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức UBND xã Ia Nan	27
---	----

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

KÝ HIỆU	TÊN ĐẦY ĐỦ
DMS	Document Management System - Phần mềm quản lý tài liệu
HĐND	Hội đồng nhân dân
IT	Công nghệ thông tin
MFA	Xác thực đa yếu tố
MTQG DTTS & MN	Mục tiêu quốc gia dân tộc thiểu số và miền núi
OCR	Optical Character Recognition – Nhận dạng ký tự quang học
UBND	Ủy ban nhân dân

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ SỐ TRONG QUẢN LÝ VÀ LƯU TRỮ HỒ SƠ

1.1. KHÁI QUÁT VỀ HỒ SƠ

1.1.1. Khái niệm hồ sơ

Hồ sơ là một tập tài liệu có liên quan với nhau về một vấn đề, một sự việc, một đối tượng cụ thể hoặc có đặc điểm chung, hình thành trong quá trình theo dõi, giải quyết công việc thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

1.1.2. Đặc điểm của hồ sơ

Hồ sơ có tính pháp lý: hồ sơ chứa các văn bản hành chính, quyết định, tờ trình, giấy xác nhận, hợp đồng hoặc giấy tờ liên quan đến quyền và nghĩa vụ của cá nhân, tổ chức. Vì vậy, hồ sơ có thể được sử dụng làm căn cứ pháp lý để giải quyết tranh chấp, thanh tra, kiểm tra hoặc xác minh thông tin. Ví dụ: Hồ sơ đất đai, hồ sơ hộ tịch, hồ sơ cấp phép xây dựng...

Hồ sơ có giá trị thông tin: Trong hồ sơ chứa đựng nhiều thông tin quan trọng như: nội dung công việc, thời gian xử lý, người thực hiện, kết quả giải quyết và các văn bản liên quan. Đây là nguồn thông tin phục vụ quản lý, điều hành và ra quyết định của cơ quan. Ví dụ: Hồ sơ xin hỗ trợ sản xuất nông nghiệp giúp UBND xã nắm nhu cầu của người dân.

Hồ sơ gắn liền với quá trình giải quyết công việc: Hồ sơ không tự phát sinh mà được hình thành trong quá trình cơ quan xử lý công việc. Khi có một nhiệm vụ, thủ tục hành chính hoặc vấn đề phát sinh, các văn bản liên quan sẽ được tập hợp lại thành hồ sơ. Ví dụ: Hồ sơ xin xác nhận cư trú, Hồ sơ giải quyết tranh chấp đất đai,...

Hồ sơ được hình thành theo thời gian: Trong quá trình xử lý công việc, hồ sơ được bổ sung dần các tài liệu từ lúc bắt đầu đến khi hoàn thành. Vì vậy, hồ sơ phản ánh tiến trình thực hiện công việc theo từng giai đoạn. Ví dụ: Văn bản xử lý; Kết quả giải quyết,...

Hồ sơ có thời hạn bảo quản khác nhau: Tùy vào giá trị sử dụng và tính chất pháp lý, mỗi loại hồ sơ có thời gian lưu giữ khác nhau: ngắn hạn, dài hạn hoặc lưu trữ vĩnh viễn. Ví dụ: Hồ sơ hành chính thông thường: lưu ngắn hạn; Hồ sơ đất đai: lưu dài hạn; Hồ sơ lịch sử địa phương: lưu vĩnh viễn;....

1.1.3. Phân loại hồ sơ

Theo lĩnh vực hoạt động: Hồ sơ đất đai, hồ sơ tài chính, hồ sơ kinh tế, hồ sơ hộ tịch, hồ sơ lao động – xã hội.

Theo thời hạn bảo quản: Hồ sơ bảo quản tạm thời, hồ sơ bảo quản dài hạn, hồ sơ bảo quản vĩnh viễn.

Theo mức độ bảo mật: Hồ sơ thường, hồ sơ mật.

Theo hình thức lưu trữ: Hồ sơ giấy, hồ sơ điện tử, hồ sơ hỗn hợp.

1.1.4. Vai trò của hồ sơ trong tổ chức

Đối với quản lý nhà nước: Hồ sơ là công cụ giúp cơ quan quản lý, theo dõi tình hình công việc và ban hành quyết định phù hợp.

Đối với giải quyết thủ tục hành chính: Hồ sơ là căn cứ để tiếp nhận, xem xét và giải quyết yêu cầu của người dân.

Đối với công tác kiểm tra: Hồ sơ giúp phục vụ thanh tra, kiểm tra, giám sát và đối chiếu thông tin khi cần thiết.

Đối với lưu trữ lịch sử: Một số hồ sơ phản ánh quá trình phát triển của địa phương, có giá trị lịch sử lâu dài.

1.2. KHÁI QUÁT VỀ QUẢN LÝ VÀ LƯU TRỮ HỒ SƠ

1.2.1. Khái niệm quản lý hồ sơ

Quản lý hồ sơ là quá trình kiểm soát việc tạo, nhận, duy trì, sử dụng và tiêu hủy hồ sơ của tổ chức, nhằm đảm bảo tính chính xác, vẹn toàn, bảo mật và tuân thủ pháp lý trong suốt vòng đời hồ sơ.

1.2.2. Khái niệm lưu trữ hồ sơ

Lưu trữ hồ sơ là hoạt động tổ chức việc thu thập, bảo quản, sắp xếp, thống kê và lưu giữ các tài liệu được hình thành trong quá trình hoạt động của cơ quan, tổ chức và cá nhân nhằm gìn giữ an toàn và phát huy giá trị của tài liệu lưu trữ phục vụ công tác quản lý, tra cứu thông tin và làm căn cứ pháp lý khi cần thiết.

1.2.3. Vai trò của quản lý và lưu trữ hồ sơ

- Cung cấp thông tin phục vụ quản lý: Hồ sơ phản ánh toàn bộ quá trình giải quyết công việc, là căn cứ để lãnh đạo theo dõi tình hình hoạt động, ban hành quyết định và điều hành công việc hiệu quả. Ví dụ: Hồ sơ đất đai, hồ sơ kinh doanh.
- Là căn cứ pháp lý: Nhiều hồ sơ có giá trị chứng minh quyền và nghĩa vụ của cá nhân, tổ chức, đồng thời là cơ sở giải quyết tranh chấp hoặc khiếu nại.
- Phục vụ thanh tra, kiểm tra: Cơ quan cấp trên có thể dựa vào hồ sơ lưu trữ để kiểm

tra việc thực hiện nhiệm vụ, đánh giá tính minh bạch và đúng quy định.

- Nâng cao hiệu quả làm việc: Giảm thời gian tìm kiếm, tăng tốc độ xử lý công việc, hạn chế sai sót.
- Lưu giữ giá trị lịch sử: Một số hồ sơ phản ánh quá trình phát triển kinh tế – xã hội của địa phương và có giá trị lưu trữ lâu dài.

1.2.4. Nguyên tắc quản lý và lưu trữ hồ sơ

Thứ nhất, hồ sơ phải đảm bảo tính đầy đủ, phản ánh toàn bộ quá trình giải quyết công việc từ khi tiếp nhận đến khi hoàn thành. Trong mỗi hồ sơ cần có đầy đủ các thành phần tài liệu như văn bản đề xuất, văn bản xử lý và văn bản kết quả. Các tài liệu phải có nội dung rõ ràng, chính xác về đối tượng, thời gian và nội dung xử lý, đồng thời đảm bảo tính thống nhất giữa các văn bản, tránh mâu thuẫn hoặc sai lệch thông tin so với thực tế.

Thứ hai, công tác cập nhật hồ sơ cần được thực hiện thường xuyên và liên tục trong suốt quá trình giải quyết công việc. Khi phát sinh tài liệu mới hoặc thay đổi trạng thái xử lý, cần kịp thời bổ sung và cập nhật vào hồ sơ. Đồng thời, việc xử lý hồ sơ phải đảm bảo đúng thời hạn quy định của từng loại thủ tục hành chính, hạn chế tối đa tình trạng chậm trễ hoặc tồn đọng hồ sơ, ảnh hưởng đến hiệu quả công việc.

Thứ ba, hồ sơ phải được phân loại và sắp xếp một cách khoa học ngay từ đầu theo các tiêu chí cụ thể như lĩnh vực chuyên môn (đất đai, tư pháp, tài chính...), loại thủ tục hành chính hoặc đơn vị phụ trách. Sau khi phân loại, hồ sơ cần được sắp xếp theo trình tự hợp lý, thường là theo thời gian hoặc theo quy trình xử lý công việc, nhằm đảm bảo dễ dàng tra cứu, quản lý và hạn chế tối đa tình trạng thất lạc hoặc nhầm lẫn.

Thứ tư, việc quản lý hồ sơ phải đảm bảo yêu cầu về bảo mật và an toàn thông tin. Đối với các hồ sơ chứa thông tin cá nhân của công dân hoặc tài liệu thuộc danh mục bí mật nhà nước, chỉ những cá nhân có thẩm quyền mới được phép tiếp cận và khai thác. Hồ sơ cần được bảo quản trong điều kiện an toàn, hạn chế các rủi ro như hư hỏng, ẩm mốc, cháy nổ hoặc thất lạc. Đối với hồ sơ điện tử, cần có cơ chế phân quyền truy cập rõ ràng và biện pháp bảo mật nhằm ngăn chặn truy cập trái phép.

Thứ năm, quá trình khai thác và sử dụng hồ sơ phải được kiểm soát chặt chẽ nhằm đảm bảo tính minh bạch và tránh thất lạc tài liệu. Khi hồ sơ được sử dụng, cần ghi nhận đầy đủ thông tin về người khai thác, thời gian sử dụng và mục đích sử dụng. Việc theo

đôi này giúp cơ quan dễ dàng quản lý, thu hồi và kiểm soát tình trạng hồ sơ trong quá trình sử dụng thực tế.

Thứ sáu, toàn bộ hoạt động quản lý và lưu trữ hồ sơ phải tuân thủ nghiêm ngặt các quy định của pháp luật về văn thư – lưu trữ và các quy định liên quan của Nhà nước. Việc tuân thủ thể hiện ở việc lập hồ sơ đúng quy trình, đảm bảo thành phần tài liệu đầy đủ, lưu trữ đúng thời hạn, đúng hình thức và đúng thẩm quyền quy định. Khi khai thác và sử dụng hồ sơ phải đúng mục đích, đảm bảo tính pháp lý và bảo mật thông tin.

Thứ bảy, hồ sơ lưu trữ không chỉ có chức năng bảo quản mà còn phải được khai thác hiệu quả phục vụ công tác quản lý, điều hành và nghiên cứu khi cần thiết. Việc tổ chức lưu trữ khoa học sẽ giúp nâng cao khả năng tra cứu, khai thác thông tin, đồng thời phát huy giá trị thực tiễn của tài liệu trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước.

Thứ tám, hệ thống hồ sơ cần được quản lý theo một cấu trúc thống nhất, phản ánh đầy đủ quá trình hình thành và giải quyết công việc của cơ quan. Các tài liệu phải được liên kết chặt chẽ theo từng vụ việc, đảm bảo tính logic, tính hệ thống và thuận tiện trong quá trình theo dõi, kiểm tra và khai thác.

Thứ chín, trong công tác lưu trữ cần thực hiện các biện pháp dự phòng nhằm đảm bảo an toàn dữ liệu, đặc biệt đối với hồ sơ điện tử. Việc sao lưu định kỳ và xây dựng phương án phục hồi dữ liệu khi xảy ra sự cố kỹ thuật là rất cần thiết, giúp hạn chế rủi ro mất mát thông tin và đảm bảo tính liên tục trong công tác quản lý hồ sơ.

1.2.5. Quy trình quản lý và lưu trữ hồ sơ

Bước 1: Tiếp nhận và kiểm tra hồ sơ

Hồ sơ được tiếp nhận từ bên ngoài (cá nhân, tổ chức) hoặc từ các phòng, ban chuyên môn trong nội bộ cơ quan. Ngay khi tiếp nhận, bộ phận văn thư có trách nhiệm thực hiện kiểm tra hồ sơ theo các tiêu chí sau:

- Kiểm tra tính hợp lệ của hồ sơ: hồ sơ được coi là hợp lệ khi các văn bản, tài liệu trong hồ sơ đảm bảo đúng quy định về thể thức và giá trị pháp lý. Có đầy đủ chữ ký của người có thẩm quyền, dấu cơ quan (nếu thuộc trường hợp bắt buộc), đúng thể thức trình bày văn bản hành chính, đúng thẩm quyền ban hành và không trái quy định pháp luật hiện hành.
- Kiểm tra tính đầy đủ của hồ sơ được thực hiện trên cả hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử, thông qua phần mềm quản lý văn bản và một cửa điện tử: hồ sơ được coi là đầy đủ khi phản ánh trọn vẹn nội dung vụ việc hoặc quá trình giải quyết công việc. Hồ sơ

phải bao gồm đầy đủ các tài liệu phát sinh như văn bản đề xuất, văn bản xử lý, văn bản trao đổi và văn bản kết quả. Việc thiếu một trong các thành phần quan trọng sẽ làm ảnh hưởng đến quá trình xử lý và lưu trữ.

- Kiểm tra tính phù hợp của hồ sơ: một hồ sơ phù hợp khi nội dung, thành phần tài liệu và đối tượng phản ánh đúng với lĩnh vực công việc và thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiếp nhận. Hồ sơ phải đúng nội dung thủ tục hành chính đang xử lý, đúng đối tượng liên quan và đúng phạm vi chức năng, nhiệm vụ của đơn vị. Trường hợp hồ sơ không thuộc thẩm quyền hoặc sai lĩnh vực thì phải hướng dẫn chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý.
- ⇒ Khi đáp ứng đầy đủ đồng thời các tiêu chí trên, hồ sơ mới được tiếp nhận chính thức và đưa vào hệ thống quản lý.

Bước 2: Phân loại và đăng ký hồ sơ

Sau khi hồ sơ đã được tiếp nhận, bộ phận văn thư tiến hành phân loại nhằm sắp xếp hồ sơ theo đúng nội dung và đúng đối tượng xử lý. Hồ sơ được phân chia dựa trên các tiêu chí rõ ràng: lĩnh vực chuyên môn (đất đai, tài chính – kế toán, tư pháp – hộ tịch, hành chính), loại thủ tục hành chính, cơ quan hoặc bộ phận chịu trách nhiệm giải quyết.

Hồ sơ được đăng ký vào sổ văn bản đến hoặc hệ thống quản lý văn bản điện tử. Mỗi hồ sơ có một mã theo dõi riêng, kèm các thông tin cơ bản như ngày tiếp nhận, nguồn gửi đến, nội dung chính và đơn vị xử lý. Việc đăng ký nhằm đảm bảo khả năng kiểm soát được toàn bộ vòng đời hồ sơ, đồng thời tạo cơ sở cho việc theo dõi, tra cứu và lưu trữ về sau.

Bước 3: Theo dõi và quản lý quá trình xử lý hồ sơ

Sau khi được đăng ký, hồ sơ được chuyển đến đúng bộ phận chuyên môn có thẩm quyền giải quyết. Việc chuyển giao được thực hiện thông qua hệ thống văn bản nội bộ hoặc phần mềm quản lý văn bản điện tử, đảm bảo xác định rõ người nhận và thời điểm tiếp nhận hồ sơ.

Trong suốt quá trình xử lý, hồ sơ được theo dõi theo từng trạng thái cụ thể như: đã tiếp nhận xử lý, đang giải quyết, chờ bổ sung thông tin hoặc đã hoàn thành. Cán bộ được phân công có trách nhiệm cập nhật tiến độ xử lý vào hệ thống, đồng thời phản hồi khi có yêu cầu phối hợp từ các bộ phận liên quan. Ở bước này giúp kiểm soát thời hạn giải quyết và hạn chế tình trạng tồn đọng hồ sơ.

Bước 4: Rà soát và hoàn thiện hồ sơ sau khi công việc kết thúc

Sau khi công việc được giải quyết xong, hồ sơ được chuyển về bộ phận phụ trách để tiến hành rà soát. Nội dung rà soát bao gồm: kiểm tra lại toàn bộ văn bản đã phát sinh trong quá trình xử lý, đối chiếu với yêu cầu ban đầu, bổ sung các tài liệu còn thiếu (nếu có) và loại bỏ các văn bản trùng lặp hoặc không cần thiết.

Các tài liệu trong hồ sơ được sắp xếp lại theo trình tự thời gian từ khi phát sinh đến khi kết thúc công việc, bao gồm: văn bản đề nghị/ tiếp nhận ban đầu, văn bản tham mưu, văn bản phê duyệt và văn bản kết quả giải quyết. Sau khi hoàn thiện, hồ sơ được xác nhận kết thúc xử lý trên hệ thống.

Bước 5: Nộp lưu hồ sơ vào bộ phận lưu trữ

Sau khi hồ sơ đã được hoàn thiện và kết thúc quá trình giải quyết công việc, hồ sơ được chuyển sang giai đoạn nộp lưu vào bộ phận lưu trữ của cơ quan theo quy định.

Trước khi nộp lưu, người lập hồ sơ hoặc bộ phận chuyên môn có trách nhiệm chuẩn bị đầy đủ hồ sơ gồm toàn bộ tài liệu phát sinh trong quá trình xử lý, đảm bảo không thiếu thành phần quan trọng. Đồng thời, hồ sơ phải được sắp xếp theo trình tự xử lý công việc từ tài liệu phát sinh ban đầu, các văn bản tham mưu, trao đổi trong quá trình giải quyết cho đến văn bản hoặc tài liệu thể hiện kết quả cuối cùng.

Sau đó, hồ sơ được kiểm tra lại lần cuối theo các tiêu chí cụ thể như sau:

- Đảm bảo hồ sơ có đủ toàn bộ tài liệu của vụ việc (văn bản đầu vào, văn bản xử lý và văn bản kết quả, nếu thiếu bất kỳ tài liệu nào đều được xem là chưa hoàn chỉnh).
- Các thông tin trong hồ sơ phải chính xác đúng với thực tế giải quyết công việc, không sai lệch về nội dung, số liệu, thời gian hoặc đối tượng liên quan.
- Các tài liệu phải được sắp xếp logic đúng theo trình tự phát sinh và diễn biến xử lý công việc, bảo đảm phản ánh rõ ràng quá trình giải quyết từ đầu đến cuối, không bị đảo lộn hoặc thiếu mạch thông tin.

Khi đã đáp ứng đầy đủ các yêu cầu trên, hồ sơ được lập danh mục bàn giao để chuyển cho bộ phận lưu trữ. Danh mục bàn giao thể hiện rõ các thông tin như tên hồ sơ, mã số hồ sơ, thời gian hình thành hồ sơ, số lượng tài liệu, tình trạng hồ sơ và đơn vị bàn giao – tiếp nhận. Bộ phận lưu trữ có trách nhiệm kiểm tra, đối chiếu lại thành phần hồ sơ trước khi tiếp nhận chính thức. Chỉ những hồ sơ đáp ứng đầy đủ yêu cầu mới được nhập vào hệ thống lưu trữ của cơ quan dưới hình thức lưu trữ giấy hoặc lưu trữ điện tử.

Bước 6: Xác định thời hạn bảo quản hồ sơ

Sau khi hồ sơ được tiếp nhận vào hệ thống lưu trữ, để xác định thời hạn bảo quản hồ sơ được thực hiện dựa trên đặc điểm nội dung và giá trị thực tiễn của từng loại hồ sơ, trong đó tập trung vào các giá trị cơ bản sau:

Đầu tiên, với những hồ sơ có giá trị pháp lý thì nhóm hồ sơ này có khả năng làm căn cứ để chứng minh, đối chiếu hoặc giải quyết các vấn đề liên quan đến quyền và nghĩa vụ của cơ quan, tổ chức và cá nhân. Các tài liệu này mang tính bắt buộc thực hiện và có giá trị sử dụng lâu dài trong công tác kiểm tra, thanh tra hoặc giải quyết tranh chấp. Do đó, nhóm hồ sơ này thường được xác định thời hạn bảo quản như sau:

- Hồ sơ lưu trữ dài hạn (trên 3 năm) áp dụng với các hồ sơ có giá trị pháp lý và quản lý lâu dài nhưng không cần lưu trữ vĩnh viễn, ví dụ như một số hồ sơ hành chính, hồ sơ giải quyết thủ tục có liên quan đến quyền lợi của cá nhân, tổ chức.
- Hồ sơ lưu trữ vĩnh viễn: với các hồ sơ có giá trị đặc biệt quan trọng, không xác định thời hạn tiêu hủy, bao gồm hồ sơ đất đai gốc, hồ sơ cán bộ, công chức, các quyết định hành chính quan trọng và tài liệu có giá trị lịch sử hoặc phục vụ nghiên cứu lâu dài.

Tiếp theo, nhóm hồ sơ có giá trị phục vụ công tác quản lý. Những tài liệu được sử dụng chủ yếu trong quá trình điều hành, tổng hợp và theo dõi hoạt động của cơ quan trong một giai đoạn nhất định. Sau khi nhiệm vụ quản lý hoàn thành, mức độ sử dụng của nhóm hồ sơ này giảm dần, do đó thời hạn bảo quản thường ở mức trung hạn (1 – 3 năm) hoặc ngắn hạn (dưới 1 năm) tùy theo mức độ quan trọng của nội dung hồ sơ, giá trị pháp lý và nhu cầu khai thác, sử dụng thông tin trong thực tiễn.

Cuối cùng là nhóm hồ sơ có giá trị sử dụng thực tiễn, bao gồm các tài liệu phục vụ tra cứu, tổng hợp số liệu, thống kê hoặc phục vụ đánh giá hoạt động của cơ quan. Những hồ sơ này có thể được khai thác nhiều lần trong thực tiễn hoặc phục vụ cho việc đối chiếu thông tin trong tương lai, do đó thường được lưu giữ linh hoạt, có thể là lưu trữ ngắn hạn, lưu trữ dài hạn hoặc lưu trữ vĩnh viễn. Việc phân loại này giúp cơ quan quản lý hồ sơ một cách khoa học, bảo đảm hiệu quả lưu trữ, tránh lãng phí không gian và tạo thuận lợi cho việc khai thác, sử dụng thông tin khi cần thiết.

- ⇒ Phân loại hồ sơ giúp cơ quan chủ động trong việc tổ chức kho lưu trữ, xác định rõ hồ sơ cần giữ lại lâu dài và hồ sơ có thể loại bỏ khi hết giá trị sử dụng. Việc xác định thời hạn bảo quản hồ sơ giúp nâng cao hiệu quả quản lý tài liệu, đảm bảo hệ thống lưu trữ được tổ chức khoa học, tránh tình trạng tích lũy hồ sơ không cần

thiết, đồng thời hỗ trợ tốt hơn cho quá trình khai thác và sử dụng thông tin trong hoạt động của cơ quan.

Bước 7: Khai thác và tra cứu hồ sơ lưu trữ

Khi có nhu cầu sử dụng, hồ sơ sẽ được khai thác thông qua bộ phận lưu trữ theo quy trình cho phép. Người có thẩm quyền thực hiện việc tra cứu dựa trên các thông tin cụ thể như mã hồ sơ, tên vụ việc, thời gian phát sinh hoặc đơn vị xử lý.

Hồ sơ được cung cấp dưới dạng bản sao hoặc bản điện tử tùy theo quy định của cơ quan. Việc khai thác phải được ghi nhận vào sổ theo dõi hoặc hệ thống điện tử, bao gồm thông tin người khai thác, mục đích sử dụng và thời gian khai thác, đảm bảo kiểm soát được việc sử dụng tài liệu và bảo vệ tính bảo mật của hồ sơ.

Bước 8: Đánh giá, tiêu hủy hoặc lưu trữ vĩnh viễn hồ sơ

Sau khi hồ sơ hết thời hạn bảo quản theo quy định, cơ quan thực hiện bước đánh giá lại giá trị của hồ sơ nhằm xác định hồ sơ nào tiếp tục được lưu giữ và hồ sơ nào được đưa ra tiêu hủy. Đây là bước cuối trong vòng đời hồ sơ, có ý nghĩa quan trọng trong việc giảm khối lượng tài liệu lưu trữ, đồng thời bảo đảm những hồ sơ có giá trị vẫn được bảo quản phục vụ công tác quản lý và khai thác lâu dài.

Việc đánh giá hồ sơ không thực hiện một cách tùy ý mà phải căn cứ vào nội dung tài liệu, mức độ quan trọng của hồ sơ, giá trị pháp lý và khả năng sử dụng thực tế của tài liệu trong tương lai.

Trước hết, đối với các hồ sơ đã hết thời hạn bảo quản và không còn giá trị sử dụng, cơ quan tiến hành xem xét để đưa vào diện tiêu hủy. Thường là các hồ sơ hành chính thông thường, tài liệu phục vụ công việc ngắn hạn hoặc hồ sơ không còn giá trị phục vụ quản lý, tra cứu và đối chiếu. Tuy nhiên, trước khi tiêu hủy, bộ phận lưu trữ phải rà soát lại toàn bộ thành phần hồ sơ nhằm tránh tiêu hủy nhầm các tài liệu còn giá trị pháp lý hoặc giá trị sử dụng thực tế.

Quá trình tiêu hủy hồ sơ phải được thực hiện theo đúng quy định nghiệp vụ lưu trữ. Cơ quan phải lập danh mục hồ sơ đề nghị tiêu hủy, tổ chức kiểm tra và thực hiện tiêu hủy theo hình thức phù hợp nhằm bảo đảm thông tin trong hồ sơ không bị lộ hoặc sử dụng sai mục đích. Đồng thời, việc tiêu hủy phải có biên bản ghi nhận cụ thể các thông tin như tên hồ sơ, số lượng hồ sơ, thời gian hình thành, lý do tiêu hủy và thành phần tham gia thực hiện tiêu hủy để phục vụ công tác kiểm tra khi cần thiết.

Bên cạnh đó, đối với những hồ sơ có giá trị quan trọng về pháp lý, lịch sử hoặc giá trị phục vụ nghiên cứu lâu dài, cơ quan thực hiện chuyển sang lưu trữ vĩnh viễn. Đây thường là các hồ sơ phản ánh quá trình hình thành và hoạt động của cơ quan, hồ sơ đất đai, hồ sơ cán bộ, công chức hoặc các tài liệu có ý nghĩa phục vụ nghiên cứu, đối chiếu và khai thác thông tin lâu dài.

Các hồ sơ thuộc diện lưu trữ vĩnh viễn được tổ chức bảo quản theo chế độ riêng nhằm bảo đảm an toàn trong suốt quá trình lưu giữ. Đối với hồ sơ giấy, tài liệu được bảo quản trong kho lưu trữ đáp ứng điều kiện về nhiệt độ, độ ẩm và phòng chống cháy nổ. Đối với hồ sơ điện tử, dữ liệu được sao lưu định kỳ và áp dụng các biện pháp bảo mật nhằm hạn chế nguy cơ mất mát hoặc hư hỏng dữ liệu.

Việc đánh giá, tiêu hủy hoặc lưu trữ vĩnh viễn hồ sơ giúp cơ quan kiểm soát hiệu quả khối lượng tài liệu lưu trữ, tránh tình trạng tồn đọng hồ sơ không còn giá trị sử dụng, đồng thời bảo đảm những tài liệu quan trọng tiếp tục được lưu giữ phục vụ hoạt động quản lý nhà nước và khai thác thông tin lâu dài.

1.2.6. Các hình thức lưu trữ hồ sơ

1.2.6.1. Lưu trữ vật lý (hồ sơ giấy)

Đây là phương thức truyền thống, trong đó hồ sơ được in hoặc viết tay, lưu giữ trong tủ hồ sơ, kệ tài liệu hoặc kho lưu trữ. Dù có nhiều hạn chế về diện tích và khả năng tra cứu, lưu trữ vật lý vẫn cần thiết với các loại hồ sơ có giá trị pháp lý gốc hoặc chưa thể số hóa.

Hồ sơ cần được phân loại theo loại hình (hành chính, nhân sự, kế toán), theo đơn vị phòng ban hoặc theo thời gian. Việc mã hóa và đánh số hồ sơ giúp tra cứu nhanh chóng và tránh thất lạc. Có thể áp dụng phương pháp phân loại ABC, mã màu, hoặc hệ thống số thứ tự có định danh rõ ràng.

Kho lưu trữ cần được bố trí ở nơi khô ráo, thoáng mát, tránh ánh sáng trực tiếp, ẩm mốc hoặc mối mọt. Nên sử dụng tủ chuyên dụng, có khoá an toàn, và trang bị hệ thống phòng cháy chữa cháy. Ngoài ra, nên kiểm tra định kỳ tình trạng hồ sơ để xử lý kịp thời các hư hỏng.

1.2.6.2. Lưu trữ điện tử (hồ sơ số)

Với sự phát triển của công nghệ, việc lưu trữ hồ sơ điện tử ngày càng trở nên phổ biến nhờ tính tiện lợi, tiết kiệm không gian và khả năng truy cập từ xa.

- Sử dụng phần mềm quản lý tài liệu (DMS): Các phần mềm DMS (Document

Management System) cho phép người dùng tạo lập, lưu trữ, phân loại, tìm kiếm và chia sẻ tài liệu trên một nền tảng số. Hệ thống thường tích hợp các tính năng như lập chỉ mục tự động, cảnh báo thời hạn lưu trữ, cấp quyền truy cập theo vai trò...

- Lưu trữ đám mây và máy chủ nội bộ: Tài liệu số có thể được lưu trên máy chủ nội bộ của doanh nghiệp (on-premise) hoặc trên nền tảng điện toán đám mây (cloud). Lưu trữ trên cloud giúp truy cập linh hoạt mọi lúc, mọi nơi. Trong khi lưu trên máy chủ nội bộ phù hợp với tổ chức yêu cầu bảo mật cao và có hạ tầng IT riêng.
- Dữ liệu số cần được mã hóa, sao lưu định kỳ và có hệ thống phân quyền chặt chẽ để kiểm soát ai được xem, chỉnh sửa hoặc chia sẻ tài liệu. Ngoài ra, cần thiết lập chính sách bảo mật rõ ràng, sử dụng xác thực đa yếu tố (MFA) và thường xuyên cập nhật phần mềm để tránh rò rỉ thông tin.

1.2.6.3. Lưu trữ kết hợp (hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử)

Là hình thức quản lý hồ sơ trong đó tài liệu được lưu giữ đồng thời dưới hai dạng gồm hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử. Đây là hình thức đang được áp dụng phổ biến tại các cơ quan hành chính nhà nước trong giai đoạn chuyển đổi số hiện nay, đặc biệt tại các cơ quan chưa thực hiện hoàn toàn việc lưu trữ số.

Trong hình thức này, hồ sơ giấy vẫn được sử dụng để lưu trữ bản gốc nhằm đảm bảo giá trị pháp lý, phục vụ đối chiếu hoặc kiểm tra khi cần thiết. Đồng thời, hồ sơ được số hóa hoặc cập nhật lên hệ thống điện tử để phục vụ việc quản lý, tra cứu và khai thác thông tin nhanh chóng hơn.

Việc lưu trữ kết hợp giúp cơ quan vừa duy trì được tính pháp lý của hồ sơ giấy, vừa tận dụng được những ưu điểm của công nghệ số trong quản lý hồ sơ. Thông qua hệ thống điện tử, cán bộ có thể tìm kiếm hồ sơ theo mã số, tên hồ sơ, lĩnh vực hoặc thời gian phát sinh mà không phải trực tiếp tìm kiếm thủ công trong kho lưu trữ. Rút ngắn thời gian xử lý công việc và nâng cao hiệu quả quản lý hồ sơ.

Hình thức lưu trữ kết hợp còn hỗ trợ hạn chế rủi ro mất mát hoặc hư hỏng tài liệu. Trong trường hợp hồ sơ giấy bị rách, mờ hoặc hư hỏng do quá trình bảo quản lâu dài, cơ quan vẫn có thể khai thác thông tin thông qua dữ liệu điện tử đã được số hóa và lưu trữ trên hệ thống.

Tuy nhiên, việc áp dụng hình thức lưu trữ kết hợp cũng đặt ra yêu cầu cao trong công tác quản lý dữ liệu. Cơ quan phải bảo đảm sự thống nhất giữa hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử, tránh tình trạng sai lệch thông tin, thiếu đồng bộ hoặc cập nhật không đầy đủ

giữa hai hệ thống lưu trữ. Bên cạnh đó, quá trình số hóa hồ sơ phải được thực hiện đúng quy trình nhằm đảm bảo nội dung tài liệu điện tử phản ánh chính xác so với bản gốc giấy.

Ngoài ra, để hình thức lưu trữ kết hợp vận hành hiệu quả, cơ quan cần có hệ thống phần mềm quản lý hồ sơ phù hợp, cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin ổn định và đội ngũ cán bộ có khả năng sử dụng các hệ thống quản lý điện tử. Là bước chuyển tiếp quan trọng giúp các cơ quan hành chính từng bước hoàn thiện mô hình lưu trữ điện tử toàn diện trong quá trình chuyển đổi số hiện nay.

1.3. KHÁI QUÁT VỀ CÔNG NGHỆ SỐ TRONG QUẢN LÝ VÀ LƯU TRỮ HỒ SƠ

1.3.1. Khái niệm công nghệ số

Công nghệ số là khái niệm dùng để chỉ việc ứng dụng các công nghệ dựa trên dữ liệu số nhằm tạo ra, xử lý, lưu trữ và truyền tải thông tin một cách nhanh chóng, chính xác. Thay vì vận hành thủ công hoặc dựa trên giấy tờ truyền thống, mọi hoạt động được số hóa và xử lý thông qua phần mềm, hệ thống và nền tảng công nghệ. Hiểu đơn giản, công nghệ số chính là nền tảng giúp thế giới vận hành thông minh hơn trong kỷ nguyên Internet.

1.3.2. Vai trò của công nghệ số trong quản lý và lưu trữ hồ sơ

Nâng cao hiệu quả quản lý hồ sơ: Công nghệ số giúp hồ sơ được cập nhật, phân loại, theo dõi và quản lý trên hệ thống phần mềm thay vì ghi chép thủ công. Qua đó giúp cán bộ dễ dàng kiểm soát tình trạng hồ sơ, thời gian xử lý và tiến độ công việc.

Tăng tốc độ tra cứu thông tin: Thay vì tìm kiếm hồ sơ giấy trong tủ lưu trữ mất nhiều thời gian, người sử dụng có thể tra cứu nhanh bằng mã hồ sơ, tên hồ sơ, lĩnh vực hoặc thời gian phát sinh chỉ trong vài giây.

Giảm chi phí lưu trữ: Việc lưu trữ điện tử giúp giảm diện tích kho lưu trữ, giảm chi phí giấy tờ, in ấn, tủ hồ sơ và chi phí bảo quản hồ sơ giấy.

Hạn chế thất lạc hồ sơ: Hồ sơ điện tử được sao lưu dữ liệu định kỳ, có thể phân quyền truy cập và kiểm soát lịch sử chỉnh sửa, từ đó hạn chế mất mát hoặc hư hỏng tài liệu.

Tăng tính minh bạch: Quy trình xử lý hồ sơ trên phần mềm giúp dễ dàng kiểm tra người xử lý, thời gian xử lý và kết quả xử lý, góp phần nâng cao trách nhiệm công vụ.

1.3.3. Ứng dụng công nghệ số vào quy trình quản lý và lưu trữ hồ sơ

1.3.3.1. Số hóa hồ sơ giấy

a) Khái niệm

Số hóa hồ sơ là quá trình chuyển đổi tài liệu, hồ sơ từ dạng giấy sang định dạng số (thường là các tệp tin như PDF, Word, hoặc hình ảnh) để lưu trữ quản lý trên hệ thống máy tính hoặc nền tảng điện toán đám mây giúp doanh nghiệp dễ dàng tìm kiếm, chia sẻ, kiểm soát bảo mật thông tin hơn so với phương pháp lưu trữ truyền thống.

b) Các bước quá trình số hóa hồ sơ

Bước 1: Thu thập và kiểm tra hồ sơ giấy trước khi scan

Cán bộ phụ trách tiến hành tập hợp toàn bộ hồ sơ giấy cần số hóa từ các bộ phận chuyên môn, sau đó kiểm tra tình trạng của từng tài liệu trước khi đưa vào xử lý.

Nội dung kiểm tra thường bao gồm:

- Số lượng hồ sơ.
- Tình trạng giấy tờ như rách, mờ, mất góc hoặc nhàu nát.
- Đối chiếu số trang giữa hồ sơ thực tế với danh mục hồ sơ.
- Loại bỏ giấy tờ trùng lặp hoặc tài liệu không còn giá trị sử dụng.
- Sắp xếp tài liệu theo thứ tự thời gian hoặc nội dung.

Trong bước 1 này, công nghệ số được ứng dụng thông qua việc sử dụng máy tính và phần mềm thống kê để lập danh sách hồ sơ cần số hóa. Một số cơ quan còn sử dụng bảng dữ liệu điện tử hoặc phần mềm quản lý hồ sơ để cập nhật tình trạng hồ sơ trước khi scan. Khi ứng dụng công nghệ giúp kiểm soát số lượng tài liệu chính xác hơn, hạn chế thất lạc hồ sơ và hỗ trợ quá trình quản lý được đồng bộ.

Bước 2: Phân loại tài liệu theo từng nhóm hồ sơ

Sau khi kiểm tra, hồ sơ được phân loại theo từng nhóm nhằm tạo thuận lợi cho việc quản lý và tìm kiếm dữ liệu sau này. Các hồ sơ được sắp xếp theo lĩnh vực hoạt động của cơ quan, hồ sơ có thể được phân chia theo:

- Loại hồ sơ.
- Nội dung công việc.
- Thời gian phát sinh.
- Bộ phận chuyên môn.
- Mức độ quan trọng của tài liệu.

Ví dụ: Hồ sơ đất đai; Hồ sơ hộ tịch; Hồ sơ tài chính – kế toán; Hồ sơ tiếp công dân; Hồ sơ văn bản hành chính.

Sau khi phân loại, cán bộ tiến hành mã hóa hồ sơ bằng ký hiệu hoặc mã số riêng để phục vụ việc quản lý điện tử. Bước này sẽ thể hiện rõ việc ứng dụng công nghệ số trong hoạt động lưu trữ hồ sơ vì dữ liệu bắt đầu được chuẩn hóa theo hệ thống thông tin điện tử. Việc mã hóa hồ sơ giúp quá trình lưu trữ và tra cứu dữ liệu trên hệ thống diễn ra nhanh chóng, hạn chế nhầm lẫn giữa các loại hồ sơ khác nhau.

Bước 3: Tiến hành scan hoặc chụp tài liệu

Sau khi hồ sơ được chuẩn bị đầy đủ, cán bộ tiến hành chuyển đổi hồ sơ giấy thành dữ liệu điện tử bằng các thiết bị công nghệ.

Tùy điều kiện thực tế, cơ quan có thể sử dụng:

- Máy scan chuyên dụng;
- Máy photocopy tích hợp chức năng scan;
- Máy ảnh hoặc điện thoại có độ phân giải cao;
- Thiết bị scan tự động nhiều trang.

Trong quá trình thực hiện, tài liệu giấy sẽ được quét và chuyển thành file điện tử dưới các định dạng như PDF, JPG hoặc Word. Đối với các tài liệu có số lượng lớn, cơ quan có thể sử dụng phần mềm nhận dạng ký tự quang học (OCR) để chuyển hình ảnh thành văn bản điện tử có thể chỉnh sửa và tìm kiếm nội dung.

Việc áp dụng công nghệ ở bước này giúp cán bộ:

- Rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ;
- Giảm thao tác nhập liệu thủ công;
- Tăng độ chính xác của dữ liệu;
- Tạo lập cơ sở dữ liệu điện tử phục vụ quản lý lâu dài.

Bước 4: Đặt tên file theo quy tắc thống nhất

Sau khi scan hoàn tất, các file điện tử được đặt tên theo quy tắc thống nhất nhằm bảo đảm dễ quản lý và thuận tiện trong quá trình tra cứu. Thông thường, tên file sẽ được xây dựng dựa trên:

- Loại hồ sơ.
- Thời gian phát sinh.
- Mã số hồ sơ.
- Nội dung chính của tài liệu.

Ví dụ:

- Hồ sơ chuyển mục đích đất đai: HS CMĐ NGUYỄN VĂN A_20253112

- Hồ sơ đăng ký khai sinh: HOTICH_KHAISINH_2024

Việc chuẩn hóa dữ liệu giúp hồ sơ điện tử được quản lý khoa học hơn, đồng thời hỗ trợ tìm kiếm nhanh chóng khi cần khai thác thông tin.

Bước 5: Lưu trữ file vào thư mục hoặc phần mềm quản lý hồ sơ

Sau khi hoàn thiện dữ liệu điện tử, các file sẽ được lưu trữ trên hệ thống nhằm phục vụ cho công tác quản lý và khai thác lâu dài. Theo điều kiện của cơ quan, dữ liệu có thể được lưu tại:

- Máy tính nội bộ.
- Máy chủ cơ quan.
- Phần mềm quản lý văn bản và hồ sơ.
- Hệ thống lưu trữ đám mây.
- Thiết bị lưu trữ dự phòng.

Việc lưu trữ hồ sơ bằng công nghệ số giúp:

- Tiết kiệm không gian lưu trữ giấy.
- Dễ dàng chia sẻ dữ liệu giữa các bộ phận.
- Hạn chế thất lạc hồ sơ.
- Nâng cao tính bảo mật thông tin.
- Hỗ trợ tra cứu nhanh chóng khi cần thiết.

Bước 6: Kiểm tra chất lượng file sau khi số hóa

Sau khi hồ sơ được lưu trữ trên hệ thống, cán bộ phụ trách tiếp tục kiểm tra lại toàn bộ dữ liệu điện tử nhằm bảo đảm tính đầy đủ và chính xác của hồ sơ số hóa. Một số nội dung phải kiểm tra bao gồm:

- Kiểm tra độ rõ nét của file scan.
- Kiểm tra số lượng trang.
- Kiểm tra khả năng mở file.
- Đối chiếu giữa hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử.
- Kiểm tra việc lưu trữ đúng thư mục hoặc đúng mã hồ sơ.

Nếu phát hiện sai sót, cán bộ sẽ tiến hành scan lại hoặc cập nhật dữ liệu trên hệ thống. Một số cơ quan còn sử dụng phần mềm quản lý hồ sơ để theo dõi lịch sử chỉnh sửa và cập nhật dữ liệu. Bước kiểm tra sau số hóa giúp bảo đảm hồ sơ điện tử có thể sử dụng hiệu quả trong quá trình quản lý và lưu trữ lâu dài tại cơ quan hành chính nhà nước.

⇒ Việc số hóa hồ sơ mang lại nhiều lợi ích như:

- Giúp bảo quản tài liệu lâu dài, hạn chế rách nát, mối mọt, ẩm mốc.
- Giảm diện tích lưu trữ hồ sơ giấy tại cơ quan.
- Thuận tiện sao chép, chia sẻ và gửi tài liệu nhanh chóng.
- Giúp tra cứu hồ sơ dễ dàng trên máy tính.
- Hạn chế thất lạc tài liệu gốc.

1.3.3.2. Phần mềm quản lý hồ sơ

- Tiếp nhận hồ sơ: Hồ sơ được tiếp nhận thông qua hai hình thức: trực tiếp tại bộ phận một cửa hoặc trực tuyến trên Cổng dịch vụ công. Ngay khi tiếp nhận, hệ thống thực hiện số hóa thông tin đầu vào, bao gồm việc nhập dữ liệu người nộp hồ sơ, tự động tạo mã hồ sơ duy nhất và ghi nhận thời gian tiếp nhận trên hệ thống. Điều này giúp đảm bảo tính chính xác của dữ liệu, giảm sai sót do nhập liệu thủ công và tạo cơ sở để quản lý hồ sơ theo phương thức điện tử xuyên suốt.
- Phân loại và luân chuyển hồ sơ theo quy trình điện tử: Sau khi tiếp nhận, hồ sơ được hệ thống tự động hoặc bán tự động phân loại theo tiêu chí nghiệp vụ như lĩnh vực quản lý (đất đai, hộ tịch, kinh tế – xã hội, tài chính...) và mức độ ưu tiên xử lý. Trên cơ sở đó, hồ sơ được luân chuyển trên môi trường số đến cán bộ hoặc bộ phận có thẩm quyền giải quyết theo quy trình đã được thiết lập sẵn. Cơ chế này giúp rút ngắn thời gian chuyển giao hồ sơ, hạn chế tình trạng thất lạc và đảm bảo tính minh bạch trong phân công công việc.
- Theo dõi trạng thái xử lý theo thời gian thực: Hệ thống cho phép cập nhật liên tục trạng thái của từng hồ sơ trong toàn bộ vòng đời xử lý, bao gồm: đang xử lý, đã hoàn thành, trễ hạn hoặc yêu cầu bổ sung. Nhờ ứng dụng công nghệ số, lãnh đạo và cán bộ quản lý có thể giám sát tiến độ giải quyết hồ sơ theo thời gian thực, từ đó kịp thời điều chỉnh, đôn đốc và nâng cao trách nhiệm thực thi nhiệm vụ của các bộ phận liên quan.
- Lưu trữ hồ sơ điện tử tập trung: Sau khi hoàn thành xử lý, hồ sơ được lưu trữ dưới dạng dữ liệu điện tử trên hệ thống, bao gồm văn bản số, file scan và toàn bộ lịch sử xử lý. Việc lưu trữ tập trung trên nền tảng số giúp thay thế kho lưu trữ giấy truyền thống, giảm chi phí lưu trữ vật lý, đồng thời tăng khả năng truy xuất, tìm kiếm và khai thác thông tin nhanh chóng khi cần thiết.
- Thống kê, báo cáo tình hình giải quyết hồ sơ: Các phần mềm được tích hợp chức năng phân tích và tổng hợp dữ liệu, cho phép tạo báo cáo theo thời gian thực hoặc

theo kỳ (tháng, quý, năm). Nội dung báo cáo thường bao gồm số lượng hồ sơ tiếp nhận, tỷ lệ giải quyết đúng hạn, số hồ sơ tồn đọng theo lĩnh vực và đơn vị xử lý. Đây là cơ sở quan trọng phục vụ công tác quản lý, đánh giá hiệu quả hoạt động và hỗ trợ ra quyết định trong quản lý hành chính.

- ⇒ Khi sử dụng phần mềm quản lý hồ sơ giúp giảm sai sót do ghi chép thủ công, nâng cao năng suất làm việc và tạo sự minh bạch trong quá trình giải quyết công việc.

1.3.3.3. Lưu trữ hồ sơ điện tử

Hồ sơ được lưu trữ trên máy chủ nội bộ hoặc hệ thống dữ liệu tập trung. Lưu trữ điện tử giúp tiết kiệm diện tích, tăng mức độ an toàn dữ liệu nếu được sao lưu định kỳ.

1.3.3.4. Tra cứu hồ sơ trực tuyến

- Hệ thống có thể cho phép tìm kiếm hồ sơ theo nhiều tiêu chí như: Số hồ sơ, tên người nộp hồ sơ, lĩnh vực công việc, ngày tiếp nhận, trạng thái xử lý, người phụ trách, ngày hoàn thành.
- Lợi ích của tra cứu hồ sơ trực tuyến:
 - Tiết kiệm thời gian: Chỉ mất vài giây để tìm hồ sơ thay vì mất nhiều phút hoặc nhiều giờ tìm trong tủ hồ sơ.
 - Nâng cao hiệu quả công việc: Cán bộ có thể nhanh chóng cung cấp thông tin cho người dân hoặc lãnh đạo.
 - Giảm thất lạc hồ sơ: Do hồ sơ đã được quản lý bằng dữ liệu số.
 - Hỗ trợ thống kê báo cáo: Dễ tổng hợp số lượng hồ sơ theo từng tiêu chí.

1.3.3.5. Chữ ký số và văn bản điện tử

1.3.3.5.1. Chữ ký số

a) Khái niệm

Chữ ký số là một dạng chữ ký điện tử được tạo ra bằng sự biến đổi một thông điệp dữ liệu sử dụng hệ thống mật mã không đối xứng, theo đó, người có được thông điệp dữ liệu ban đầu và khóa công khai của người ký. Chữ ký số được sử dụng trong phê duyệt văn bản điện tử, giúp giảm thời gian ký trực tiếp và hỗ trợ xử lý công việc từ xa.

b) Vai trò

Khi công nghệ số bùng nổ, các văn bản điện tử dần thay thế cho các văn bản giấy truyền thống, vai trò của chữ ký số càng được thể hiện rõ ràng trên mọi phương diện của hoạt động thương mại cũng như trong hoạt động đời sống xã hội.

Trong môi trường điện tử chữ ký số thay thế cho chữ ký tay (đối với cá nhân) hay con dấu (đối với cơ quan, doanh nghiệp). Các văn bản điện tử được ký chữ ký số sẽ giúp người dùng:

- Xác định chính xác chủ thể ký.
- Bảo toàn văn bản được ký.
- Chống chối bỏ với nội dung đã ký.

Các cá nhân, doanh nghiệp, đơn vị sử dụng chữ ký số theo quy định được pháp luật thừa nhận về mặt pháp lý và được bảo hộ bằng các chế tài. Ứng dụng chữ ký số phổ biến như: ký hóa đơn điện tử, ký kê khai thuế, ký hợp đồng điện tử, giao dịch tài chính, đấu thầu trực tuyến, ký duyệt văn bản hành chính,...

c) Đặc điểm

Trong giao dịch điện tử có rất nhiều những rủi ro liên quan đến thông tin, tính pháp lý hay các rủi ro về việc xác định đối tượng ký số. Đặc điểm của chữ ký số nhằm sau đây giúp doanh nghiệp có thể thực hiện ký số thuận lợi trên các văn bản điện tử đồng thời hạn chế tối đa các rủi ro có thể gặp phải.

- Chữ ký số có tính xác thực: thông qua chứng thư số của cá nhân hay của tổ chức, doanh nghiệp thì chữ ký số có thể xác định chính xác danh tính người ký.
- Đảm bảo tính toàn vẹn: Văn bản/tài liệu sau khi được ký chữ ký số không thể sửa đổi và được mở bởi người nhận văn bản/tài liệu đó..
- Chữ ký số có tính bảo mật: Chữ ký số có tính bảo mật cao do có tới 2 lớp khóa bảo mật. Việc vi đánh cắp hoặc bẻ khóa đối với chữ ký số là gần như không thể thực hiện trong môi trường điện tử.
- Tính chống chối bỏ: Khi các văn bản/tài liệu/hợp đồng đã có chữ ký số thì chữ ký số này không thể thay thế cũng không thể xóa bỏ.

Chữ ký số có thể thay thế hoàn toàn cho chữ ký tay đối với cá nhân hay con dấu đối với tổ chức doanh nghiệp và ngày càng được sử dụng một cách rộng rãi. Khi công nghệ càng phát triển, các đặc tính về chữ ký số sẽ càng được hoàn thiện và nâng cấp cao hơn hỗ trợ việc ký số an toàn, thuận lợi trong môi trường điện tử.

1.3.3.5.2. Văn bản điện tử

a) Khái niệm

Văn bản điện tử là văn bản dưới dạng thông điệp dữ liệu được tạo lập hoặc được số hóa từ văn bản giấy và trình bày đúng thể thức, kỹ thuật, định dạng theo quy định.

b) Đặc điểm

- Được tạo lập và lưu trữ dưới dạng dữ liệu số.
- Có thể gửi nhận nhanh chóng thông qua hệ thống mạng internet hoặc phần mềm quản lý văn bản.
- Dễ dàng chỉnh sửa, cập nhật và sao lưu dữ liệu.
- Thuận tiện trong việc tìm kiếm, tra cứu và lưu trữ.
- Có khả năng tích hợp chữ ký số để bảo đảm tính pháp lý và bảo mật thông tin.

c) Vai trò

- Giúp giảm số lượng hồ sơ giấy và tiết kiệm chi phí in ấn, lưu trữ.
- Nâng cao tốc độ xử lý và luân chuyển văn bản giữa các bộ phận.
- Tạo điều kiện thuận lợi cho việc quản lý, tra cứu và thống kê hồ sơ.
- Hỗ trợ lưu trữ dữ liệu lâu dài, hạn chế thất lạc hồ sơ.
- Góp phần hiện đại hóa nền hành chính và nâng cao hiệu quả làm việc của cơ quan nhà nước.

1.3.4. Các công nghệ số thường được sử dụng trong quản lý và lưu trữ hồ sơ

Công nghệ điện toán đám mây: Công nghệ cho phép lưu trữ và quản lý dữ liệu trên môi trường mạng thay vì trên các thiết bị vật lý truyền thống. Trong quản lý hồ sơ, điện toán đám mây giúp các cơ quan có thể lưu trữ dữ liệu tập trung, dễ dàng truy cập, chia sẻ và đồng bộ thông tin giữa các bộ phận. Đồng thời, công nghệ này giúp giảm chi phí đầu tư hạ tầng lưu trữ và tăng tính an toàn dữ liệu.

Hệ thống quản lý văn bản và điều hành điện tử (eOffice, VNPT iOffice, Viettel Office): phần mềm tích hợp nhiều công nghệ số, cho phép thực hiện toàn bộ quy trình xử lý hồ sơ trên môi trường điện tử, bao gồm tiếp nhận, phân luồng, theo dõi, lưu trữ và báo cáo. Các hệ thống này giúp hình thành môi trường làm việc số, đảm bảo tính liên thông giữa các đơn vị và hỗ trợ quản lý theo quy trình tự động hóa (workflow).

Chữ ký số và xác thực điện tử: Chữ ký số là công nghệ xác thực điện tử thay thế chữ ký tay trong môi trường số, đảm bảo tính pháp lý, tính toàn vẹn và xác thực của văn bản điện tử. Tại Việt Nam, chữ ký số thường được cung cấp bởi các tổ chức chứng thực chữ ký số công cộng được Bộ Thông tin và Truyền thông cấp phép như VNPT-CA (VNPT), Viettel-CA (Viettel), FPT-CA (FPT),... Việc ứng dụng chữ ký số giúp rút ngắn thời gian phê duyệt, giảm thủ tục giấy tờ và tăng tính an toàn trong trao đổi, xử lý văn bản điện tử.

Cổng dịch vụ công và hệ thống một cửa điện tử: Đây là nền tảng công nghệ số do Chính phủ Việt Nam triển khai nhằm hỗ trợ người dân và tổ chức thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử. Hệ thống trung tâm là Cổng Dịch vụ công Quốc gia (<https://dichvucong.gov.vn>), được kết nối với các hệ thống một cửa điện tử tại bộ, ngành và địa phương. Hệ thống một cửa điện tử và dịch vụ công trực tuyến được phát triển bởi các đơn vị công nghệ lớn như VNPT với nền tảng VNPT iGate (Tập đoàn VNPT), Viettel Solutions với Hệ thống thông tin một cửa điện tử và Cổng dịch vụ công trực tuyến Viettel và FPT IS với giải pháp FPT.eGov (Tập đoàn FPT). Các hệ thống này hỗ trợ tiếp nhận, xử lý và trả kết quả thủ tục hành chính trên môi trường mạng, giúp người dân có thể nộp hồ sơ trực tuyến, theo dõi tiến độ xử lý và nhận kết quả điện tử. Minh bạch hóa quy trình giải quyết thủ tục hành chính, giảm thời gian xử lý và chi phí đi lại, đồng thời nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước.

1.4. CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ SỐ

1.4.1. Nguồn nhân lực

Nguồn nhân lực được xem là yếu tố trung tâm và quyết định trong quá trình ứng dụng công nghệ số vào quản lý và lưu trữ hồ sơ tại các cơ quan hành chính nhà nước. Dù hệ thống công nghệ có hiện đại đến đâu, nhưng nếu đội ngũ cán bộ, công chức không đủ năng lực vận hành thì hiệu quả ứng dụng sẽ không đạt được những mục tiêu đề ra và khó phát huy hiệu quả thực tế.

Trình độ chuyên môn của cán bộ, công chức là điều kiện nền tảng. Trong công tác văn thư – lưu trữ hiện nay, ngoài nghiệp vụ hành chính truyền thống, cán bộ còn phải nắm vững các kỹ năng về công nghệ thông tin như sử dụng phần mềm quản lý văn bản và điều hành, phần mềm lưu trữ hồ sơ điện tử, thao tác số hóa tài liệu (scan, đặt tên file, phân loại hồ sơ điện tử), cũng như kỹ năng tìm kiếm và khai thác dữ liệu trên hệ thống. Nếu trình độ chuyên môn không đồng đều giữa các cán bộ, sẽ dễ dẫn đến tình trạng xử lý hồ sơ không thống nhất, mỗi người thực hiện một cách khác nhau, làm giảm tính đồng bộ của hệ thống lưu trữ điện tử.

Kỹ năng công nghệ thông tin thực hành đóng vai trò trực tiếp trong hiệu quả vận hành hệ thống. Thực tế tại nhiều cơ quan hành chính cấp xã cho thấy, một bộ phận cán bộ vẫn còn thói quen xử lý hồ sơ giấy truyền thống, chưa thành thạo thao tác trên môi trường số. Vấn đề này dẫn đến các hạn chế như chậm cập nhật dữ liệu, sai sót khi nhập thông tin, hoặc chưa khai thác được đầy đủ các tính năng của phần mềm quản lý hồ sơ.

Khi kỹ năng sử dụng công nghệ còn yếu, quá trình chuyển đổi từ hồ sơ giấy sang hồ sơ điện tử thường bị gián đoạn hoặc triển khai không đồng đều giữa các bộ phận.

Một yếu tố quan trọng khác là khả năng thích ứng với môi trường làm việc số. Chuyển đổi số không chỉ là thay đổi công cụ làm việc mà còn là thay đổi phương thức tư duy và quy trình xử lý công việc. Cán bộ cần có khả năng thích nghi với việc làm việc trên hệ thống điện tử, giảm dần sự phụ thuộc vào giấy tờ, đồng thời tuân thủ các quy trình xử lý hồ sơ trực tuyến. Nếu khả năng thích ứng thấp, cán bộ dễ có tâm lý e ngại thay đổi, dẫn đến tình trạng làm song song giữa hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử, gây trùng lặp công việc và giảm hiệu quả quản lý.

Nhận thức và thái độ đối với chuyển đổi số cũng là yếu tố ảnh hưởng mạnh mẽ. Khi cán bộ hiểu rõ vai trò và lợi ích của công nghệ số trong việc nâng cao hiệu quả quản lý, tiết kiệm thời gian và tăng tính minh bạch, họ sẽ có xu hướng chủ động học hỏi và tích cực áp dụng vào công việc. Ngược lại, nếu nhận thức chưa đầy đủ, coi chuyển đổi số chỉ là yêu cầu mang tính hình thức, thì việc triển khai sẽ gặp nhiều khó khăn, thiếu sự hợp tác và dễ phát sinh tâm lý đối phó.

Không chỉ dừng lại ở cá nhân, công tác đào tạo và bồi dưỡng nguồn nhân lực cũng là một yếu tố quan trọng. Việc thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn về kỹ năng sử dụng phần mềm quản lý văn bản, kỹ năng số hóa tài liệu và an toàn thông tin sẽ giúp nâng cao năng lực thực tế cho đội ngũ cán bộ. Đồng thời, việc hỗ trợ kỹ thuật kịp thời từ bộ phận chuyên môn hoặc cấp trên cũng góp phần giúp cán bộ nhanh chóng khắc phục khó khăn trong quá trình thao tác.

⇒ Nguồn nhân lực không chỉ quyết định khả năng triển khai ban đầu mà còn ảnh hưởng đến mức độ ổn định và hiệu quả lâu dài của việc ứng dụng công nghệ số trong quản lý và lưu trữ hồ sơ. Một đội ngũ cán bộ có trình độ chuyên môn tốt, kỹ năng công nghệ vững vàng và thái độ tích cực sẽ là điều kiện tiên quyết để quá trình chuyển đổi số tại cơ quan hành chính cấp xã diễn ra hiệu quả và ổn định.

1.4.2. Cơ sở vật chất và hạ tầng công nghệ thông tin

Cơ sở vật chất và hạ tầng công nghệ thông tin là điều kiện quan trọng để triển khai ứng dụng công nghệ số trong quản lý và lưu trữ hồ sơ tại các cơ quan hành chính nhà nước. Nếu thiếu các thiết bị và hệ thống phù hợp thì việc số hóa, lưu trữ và xử lý hồ sơ sẽ gặp nhiều khó khăn, khó đảm bảo tính liên tục và hiệu quả.

Công cụ chính để cán bộ làm việc là hệ thống máy tính và thiết bị làm việc thực hiện các thao tác soạn thảo, tiếp nhận hồ sơ, cập nhật dữ liệu và khai thác thông tin trên phần mềm quản lý. Nếu máy tính cấu hình thấp, dung lượng lưu trữ hạn chế hoặc thường xuyên xảy ra lỗi kỹ thuật như treo máy, lỗi phần mềm hoặc mất kết nối trong quá trình sử dụng hệ thống sẽ làm gián đoạn hoạt động xử lý hồ sơ điện tử, ảnh hưởng trực tiếp đến tiến độ giải quyết công việc hành chính, đặc biệt khi khối lượng hồ sơ nhiều.

Máy scan và thiết bị số hóa tài liệu cũng rất cần thiết. Các hồ sơ giấy cần được scan và chuyển sang dạng điện tử để lưu trữ và quản lý trên hệ thống. Nhờ thiết bị này, các tài liệu giấy được chuyển thành định dạng số, giúp thuận tiện hơn trong việc lưu trữ, tìm kiếm và chia sẻ thông tin. Chất lượng thiết bị tốt sẽ góp phần đảm bảo dữ liệu số hóa rõ ràng, đầy đủ và giúp thuận tiện trong việc khai thác và sử dụng thông tin lưu trữ.

Hệ thống mạng internet và mạng nội bộ đóng vai trò kết nối và truyền tải dữ liệu trong toàn bộ hệ thống. Là điều kiện để đảm bảo việc cập nhật, trao đổi và đồng bộ thông tin giữa các bộ phận được thực hiện kịp thời. Một hệ thống mạng ổn định giúp quá trình xử lý hồ sơ diễn ra liên tục, hạn chế gián đoạn và tăng tính liên thông trong công việc.

Ngoài ra, phần mềm quản lý văn bản và lưu trữ hồ sơ là công cụ trung tâm trong quá trình chuyển đổi số. Phần mềm này hỗ trợ các hoạt động như tiếp nhận, phân loại, luân chuyển và lưu trữ hồ sơ điện tử. Khi phần mềm được thiết kế phù hợp với quy trình nghiệp vụ và có giao diện thân thiện, cán bộ có thể dễ dàng thao tác, từ đó nâng cao hiệu quả sử dụng và giảm sai sót trong quá trình xử lý.

Khả năng lưu trữ và bảo mật dữ liệu. Hồ sơ hành chính thường liên quan đến thông tin cá nhân và tài liệu quan trọng, vì vậy cần có hệ thống lưu trữ an toàn, lâu dài, ổn định, cần có cơ chế sao lưu định kỳ để bảo vệ dữ liệu. Việc phân quyền truy cập và kiểm soát an toàn thông tin giúp đảm bảo tính bảo mật, tính toàn vẹn và độ tin cậy của hệ thống dữ liệu hành chính.

Ngoài các yếu tố trên, công tác bảo trì, nâng cấp và mở rộng hạ tầng công nghệ cũng đóng vai trò quan trọng. Việc duy trì và cập nhật hệ thống thường xuyên giúp đảm bảo tính ổn định, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của quá trình xử lý và lưu trữ hồ sơ điện tử.

⇒ Cơ sở vật chất và hạ tầng công nghệ nếu được trang bị đầy đủ và đồng bộ sẽ giúp ích cho việc quản lý, lưu trữ hồ sơ diễn ra nhanh hơn, chính xác hơn và hiệu quả hơn. Khi được đầu tư đầy đủ và vận hành đồng bộ, hệ thống sẽ giúp nâng cao tốc

độ xử lý, tăng độ chính xác, đảm bảo tính liên thông và an toàn trong quản lý thông tin.

1.4.3. Nguồn kinh phí

Việc triển khai ứng dụng công nghệ số không thể thiếu được yếu tố nguồn kinh phí, yếu tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến trong quản lý và lưu trữ hồ sơ. Là điều kiện đảm bảo cho việc đầu tư, vận hành và duy trì hệ thống công nghệ thông tin trong các cơ quan hành chính nhà nước.

Trong thực tế, việc ứng dụng công nghệ số đòi hỏi nhiều khoản chi phí khác nhau. Trước hết là chi phí đầu tư ban đầu cho hạ tầng kỹ thuật như máy tính, máy scan, hệ thống mạng, máy chủ và các thiết bị lưu trữ dữ liệu. Bên cạnh đó là chi phí mua sắm hoặc thuê phần mềm quản lý văn bản, phần mềm lưu trữ hồ sơ điện tử. Đây là những khoản chi bắt buộc để hình thành hệ thống quản lý hồ sơ điện tử.

Ngoài chi phí đầu tư ban đầu, còn có chi phí vận hành và duy trì hệ thống. Các khoản chi này bao gồm bảo trì thiết bị, nâng cấp phần mềm, sao lưu dữ liệu, cũng như chi phí đảm bảo an toàn và bảo mật thông tin. Nếu không có kinh phí duy trì thường xuyên, hệ thống dễ bị xuống cấp, hoạt động kém ổn định và ảnh hưởng đến hiệu quả sử dụng lâu dài.

Một khoản chi quan trọng khác là chi phí đào tạo và bồi dưỡng nhân sự. Khi áp dụng công nghệ số, cán bộ cần được tập huấn để trang bị kiến thức và kỹ năng sử dụng thành thạo phần mềm, thực hiện số hóa hồ sơ và khai thác dữ liệu đúng cách. Việc đào tạo này cần được thực hiện định kỳ để đảm bảo khả năng thích ứng với các thay đổi của hệ thống.

Tuy nhiên, việc bố trí nguồn kinh phí trong khu vực hành chính thường phải tuân theo dự toán ngân sách được phân bổ hằng năm. Do đó, nếu nguồn kinh phí hạn chế hoặc phân bổ chưa hợp lý thì dẫn đến tình trạng thiếu đồng bộ trong các khâu triển khai như đầu tư hạ tầng, vận hành hệ thống và đào tạo nhân lực, ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả chung của quá trình ứng dụng công nghệ số.

⇒ Vì vậy, việc sử dụng và phân bổ nguồn kinh phí một cách hợp lý, kết hợp giữa ngân sách nhà nước và các chương trình, dự án hỗ trợ chuyển đổi số là cần thiết để đảm bảo hệ thống công nghệ thông tin được triển khai ổn định, đồng bộ và có khả năng duy trì lâu dài.

1.4.4. Cơ chế, chính sách

Các chủ trương và chính sách về chuyển đổi số của Nhà nước đã tạo điều kiện thúc đẩy cơ quan hành chính từng bước ứng dụng công nghệ vào công việc chuyên môn. Những quy định liên quan đến cải cách hành chính, xây dựng chính quyền điện tử và số hóa hồ sơ giúp cơ quan có căn cứ để triển khai quản lý văn bản điện tử, lưu trữ dữ liệu số và xử lý công việc trên hệ thống phần mềm.

Ngoài vai trò định hướng, chính sách của Nhà nước còn ảnh hưởng đến mức độ đầu tư cơ sở vật chất và hạ tầng công nghệ thông tin tại địa phương. Thông qua các chương trình hỗ trợ chuyển đổi số, cơ quan hành chính cấp xã có điều kiện được trang bị máy tính, máy scan, hệ thống mạng và phần mềm quản lý hồ sơ điện tử. Giúp nâng cao hiệu quả quản lý và giảm dần phương thức lưu trữ thủ công bằng giấy tờ.

Các quy định về quản lý văn bản điện tử, chữ ký số và bảo mật dữ liệu cũng ảnh hưởng lớn đến quá trình ứng dụng công nghệ số. Những quy định này giúp đảm bảo tính pháp lý, tính chính xác và độ an toàn của hồ sơ điện tử trong quá trình lưu trữ và khai thác dữ liệu. Nhờ đó, việc trao đổi và xử lý văn bản trên môi trường điện tử trở nên thuận lợi và thống nhất hơn.

Ngoài ra, chính sách đào tạo và nâng cao năng lực công nghệ thông tin cho cán bộ, công chức cũng có vai trò quan trọng. Khi Nhà nước quan tâm tổ chức các chương trình tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng chuyển đổi số sẽ giúp cán bộ nâng cao khả năng sử dụng phần mềm và thích nghi tốt hơn với môi trường làm việc điện tử.

Tuy nhiên, trong quá trình thực hiện vẫn còn một số khó khăn nhất định. Một số chính sách triển khai còn chưa đồng bộ giữa các cấp quản lý, việc hỗ trợ kinh phí và nâng cấp hạ tầng công nghệ tại cấp xã còn hạn chế. Ảnh hưởng đến tiến độ ứng dụng công nghệ số và khả năng vận hành hệ thống quản lý hồ sơ điện tử tại địa phương.

⇒ Cơ chế và chính sách không chỉ đóng vai trò định hướng mà còn là cơ sở pháp lý và động lực thúc đẩy việc ứng dụng công nghệ số trong quản lý và lưu trữ hồ sơ, đảm bảo quá trình triển khai được thống nhất, đúng quy định và phù hợp với xu hướng chuyển đổi số hiện nay

1.4.5. Sự quan tâm của lãnh đạo

Sự quan tâm của lãnh đạo là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ ứng dụng công nghệ số trong quản lý và lưu trữ hồ sơ tại cơ quan hành chính nhà nước. Trong quá trình chuyển đổi từ phương thức quản lý thủ công sang quản lý trên môi trường điện tử, vai trò của lãnh đạo thể hiện ở việc mức độ chỉ đạo, kiểm tra và theo dõi quá trình sử dụng

công nghệ trong thực tế. Trong nhiều cơ quan hành chính, cùng một hệ thống phần mềm những nơi có lãnh đạo quan tâm sát sao thường triển khai hiệu quả hơn so với nơi thiếu sự chỉ đạo cụ thể.

Trước tiên, sự quan tâm của lãnh đạo thể hiện ở việc đưa ra yêu cầu bắt buộc sử dụng hệ thống công nghệ số trong xử lý hồ sơ. Khi lãnh đạo quy định rõ tất cả hồ sơ, văn bản phải được tiếp nhận, xử lý và cập nhật trên phần mềm quản lý văn bản điện tử, cán bộ buộc phải thực hiện theo đúng quy trình. Những quyết định này ảnh hưởng trực tiếp đến việc công nghệ số có được sử dụng thường xuyên và đồng bộ trong việc ứng dụng công nghệ của cơ quan hay không.

Bên cạnh đó, mức độ quan tâm của lãnh đạo còn thể hiện ở việc kiểm tra và giám sát quá trình ứng dụng công nghệ số trên hệ thống trong cơ quan. Trong thực tế, nhiều cán bộ vẫn có thói quen xử lý hồ sơ bằng giấy hoặc chưa thành thạo sử dụng phần mềm điện tử. Khi lãnh đạo thường xuyên kiểm tra tiến độ xử lý hồ sơ trên hệ thống, yêu cầu cập nhật dữ liệu đầy đủ và nhắc nhở việc sử dụng phần mềm quản lý thì cán bộ sẽ có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc hơn, đảm bảo việc sử dụng công nghệ được thực hiện đầy đủ, hạn chế tình trạng bỏ sót hoặc không cập nhật hồ sơ trên phần mềm. Phần nào giúp quá trình chuyển đổi từ quản lý thủ công sang quản lý điện tử được thực hiện đồng bộ hơn trong toàn cơ quan.

Việc ứng dụng công nghệ số trong quản lý hồ sơ cũng phụ thuộc nhiều vào định hướng của lãnh đạo đối với việc đổi mới phương thức làm việc. Nếu lãnh đạo có tư duy ứng dụng công nghệ, cơ quan sẽ ưu tiên sử dụng hồ sơ điện tử, chữ ký số và hệ thống quản lý văn bản thay cho việc xử lý thủ công. Ngoài ra, sự quan tâm của lãnh đạo còn được thể hiện ở định hướng đầu tư cơ sở hạ tầng phục vụ chuyển đổi số. Để quản lý hồ sơ trên môi trường điện tử, cơ quan cần có máy tính, hệ thống mạng, phần mềm quản lý văn bản và thiết bị lưu trữ dữ liệu.

Ngoài ra, sự quan tâm của lãnh đạo còn thể hiện ở việc chỉ đạo thống nhất quy trình xử lý hồ sơ trên môi trường điện tử giữa các bộ phận. Việc phân công rõ trách nhiệm cho từng bộ phận như văn thư, cán bộ chuyên môn và các đơn vị liên quan giúp đảm bảo hồ sơ được xử lý và luân chuyển trên hệ thống một cách thống nhất, hạn chế tình trạng chồng chéo hoặc xử lý không đồng bộ.

⇒ Sự quan tâm của lãnh đạo có vai trò quyết định đến mức độ bắt buộc sử dụng, sự thống nhất trong quy trình thực hiện và hiệu quả sử dụng công nghệ số trong quản

lý và lưu trữ hồ sơ tại cơ quan hành chính nhà nước, qua việc đảm bảo toàn bộ các bộ phận trong cơ quan thực hiện xử lý hồ sơ trên cùng một hệ thống và theo cùng một quy trình điện tử.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ SỐ VÀO QUẢN LÝ VÀ LƯU TRỮ HỒ SƠ TẠI UBND XÃ IA NAN

2.1. KHÁI QUÁT VỀ UBND XÃ IA NAN

2.1.1. Tổng quan về UBND xã Ia Nan

UBND xã Ia Nan là cơ quan hành chính nhà nước ở cấp xã, trực thuộc tỉnh Gia Lai, thực hiện chức năng quản lý nhà nước trên các lĩnh vực kinh tế, văn hóa – xã hội, quốc phòng – an ninh và đời sống dân cư trên địa bàn xã theo quy định của pháp luật.

UBND xã Ia Nan có nhiệm vụ tổ chức thực hiện Hiến pháp, luật và các văn bản chỉ đạo của cơ quan nhà nước cấp trên; đồng thời trực tiếp giải quyết các thủ tục hành chính, triển khai các chương trình phát triển kinh tế – xã hội và phục vụ nhu cầu của người dân tại địa phương.

2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển

UBND xã Ia Nan được thành lập vào ngày 15/10/1991 theo quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, nhằm đáp ứng yêu cầu quản lý hành chính và phát triển kinh tế – xã hội tại địa phương. Cùng với sự hình thành của xã Ia Nan, UBND xã Ia Nan được thành lập để thực hiện chức năng quản lý nhà nước trên địa bàn xã.

Trong giai đoạn đầu, UBND xã Ia Nan tập trung ổn định tổ chức bộ máy, quản lý dân cư, đất đai, đảm bảo an ninh trật tự và từng bước xây dựng nền tảng cho sự phát triển kinh tế – xã hội.

Trải qua quá trình hình thành và phát triển, UBND xã Ia Nan không ngừng được kiện toàn về tổ chức, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức và mở rộng hiệu quả quản lý trên các lĩnh vực như phát triển kinh tế nông nghiệp, xây dựng cơ sở hạ tầng, thực hiện chính sách an sinh xã hội và cải cách thủ tục hành chính.

Trong những năm gần đây, UBND xã Ia Nan chú trọng đẩy mạnh cải cách hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế – xã hội và cải thiện đời sống của người dân trên địa bàn xã.

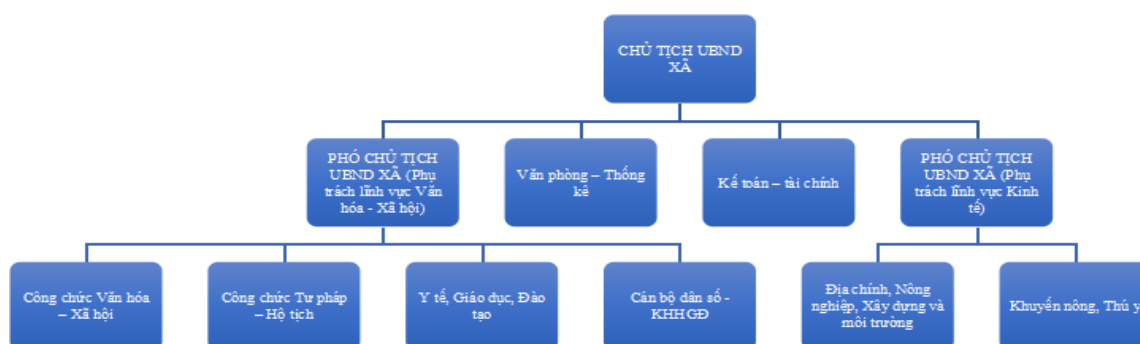
2.1.3. Lĩnh vực hoạt động

UBND xã Ia Nan là cơ quan nhà nước mà thực hiện chức năng quản lý nhà nước trên địa bàn xã theo quy định pháp luật. Các lĩnh vực hoạt động chủ yếu:

- Quản lý kinh tế – ngân sách xã, bao gồm thu – chi ngân sách, quản lý các nguồn thu, các khoản chi phục vụ các hoạt động của địa phương.

- Quản lý đất đai, xây dựng, tài nguyên và môi trường trên địa bàn xã.
- Thực hiện công tác nông nghiệp, phát triển nông thôn, hỗ trợ sản xuất và đời sống của người dân.
- Quản lý các lĩnh vực văn hóa – xã hội như giáo dục, y tế, lao động – việc làm, chính sách an sinh xã hội.
- Thực hiện cải cách hành chính, tiếp nhận và giải quyết các thủ tục hành chính cho người dân theo cơ chế “một cửa”.
- Đảm bảo quốc phòng – an ninh, trật tự an toàn xã hội trên địa bàn xã.

2.1.4. Sơ đồ tổ chức



Hình 2.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức UBND xã Ia Nan

2.1.5. Chức năng phòng ban

- Chủ tịch UBND xã: là người đứng đầu bộ máy hành chính cấp xã, chịu trách nhiệm toàn diện về hoạt động của UBND xã trước HĐND xã và cơ quan nhà nước cấp trên. Chủ tịch UBND xã trực tiếp chỉ đạo, điều hành chung các lĩnh vực công tác, đồng thời phân công nhiệm vụ cụ thể cho các Phó Chủ tịch UBND xã và các bộ phận chuyên môn. Chủ tịch đóng vai trò là trung tâm điều phối, bảo đảm sự thống nhất trong quản lý và thực thi nhiệm vụ hành chính nhà nước trên địa bàn xã.

- Phó Chủ tịch UBND xã (phụ trách lĩnh vực Văn hóa – xã hội): chịu trách nhiệm quản lý và chỉ đạo các hoạt động liên quan đến đời sống xã hội, an sinh và phát triển con người. Dưới sự quản lý của Phó Chủ tịch này bao gồm các bộ phận:

+ Công chức Văn hóa – xã hội: Phụ trách công tác văn hóa, thông tin, thể thao, lao động – thương binh và xã hội, chính sách an sinh và các phong trào quần chúng tại địa phương.

- + Công thức Tư pháp – Hộ tịch: Thực hiện các thủ tục đăng ký hộ tịch, chứng thực, phổ biến giáo dục pháp luật và tham mưu công tác tư pháp tại xã.
- + Y tế, Giáo dục, Đào tạo: Tham mưu và phối hợp thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến chăm sóc sức khỏe nhân dân, công tác y tế cơ sở và hoạt động giáo dục – đào tạo trên địa bàn.
- + Cán bộ Dân số – Kế hoạch hóa gia đình: Thực hiện công tác dân số, kế hoạch hóa gia đình, góp phần ổn định quy mô và nâng cao chất lượng dân số.
- Phó Chủ tịch UBND xã (phụ trách lĩnh vực Kinh tế): Chịu trách nhiệm chỉ đạo và quản lý các hoạt động liên quan đến phát triển kinh tế, sản xuất và hạ tầng trên địa bàn xã. Các bộ phận trực thuộc bao gồm:
 - + Địa chính, Nông nghiệp, Xây dựng và Môi trường: Quản lý đất đai, tài nguyên môi trường, trật tự xây dựng và phát triển hạ tầng kỹ thuật, đồng thời tham mưu công tác nông nghiệp tại địa phương.
 - + Khuyến nông, Thú y: Hỗ trợ người dân trong sản xuất nông nghiệp, chăn nuôi, phòng chống dịch bệnh cho cây trồng, vật nuôi.
 - Các bộ phận trực thuộc Chủ tịch UBND xã: Một số bộ phận chuyên môn được đặt trực tiếp dưới sự quản lý, chỉ đạo của Chủ tịch xã nhằm đảm bảo tính thống nhất và kịp thời trong điều hành, bao gồm:
 - + Văn phòng – Thống kê: Tham mưu tổng hợp, thực hiện công tác hành chính, tiếp nhận và xử lý văn bản, đồng thời thống kê số liệu phục vụ công tác quản lý, điều hành.
 - + Kế toán – Tài chính: Quản lý ngân sách xã, thực hiện công tác thu – chi tài chính, bảo đảm sử dụng ngân sách đúng quy định.

2.2. CÁC YẾU TỐ MÔI TRƯỜNG TÁC ĐỘNG ĐẾN HOẠT ĐỘNG CỦA UBND XÃ IA NAN

2.2.1. Môi trường vi mô

2.2.1.1. Đối tượng phục vụ

Trong UBND xã Ia Nan, đối tượng phục vụ là các đối tượng được cung cấp dịch vụ hành chính công, đối tượng phục vụ của UBND xã Ia Nan bao gồm:

- Người dân cư trú trên địa bàn xã đến thực hiện các thủ tục hành chính: đăng ký hộ tịch, chứng thực, xác nhận giấy tờ, hồ sơ đất đai, chính sách xã hội.
- Các hộ sản xuất, kinh doanh nhỏ lẻ, hợp tác xã, tổ chức kinh tế hoạt động trên địa bàn xã.

- Các tổ chức, đoàn thể và đơn vị liên quan cần xác nhận hoặc phối hợp giải quyết công việc hành chính.

→ Nhóm đối tượng phục vụ này có nhu cầu đa dạng, trình độ hiểu biết pháp luật không đồng đều và mong muốn được giải quyết thủ tục nhanh chóng, chính xác, đúng quy định. Do đó, áp lực đối với UBND xã Ia Nan là phải nâng cao chất lượng phục vụ, cải cách thủ tục hành chính và thái độ làm việc của đội ngũ cán bộ, công chức để đáp ứng sự hài lòng của người dân.

2.2.1.2. Các đơn vị hành chính cùng cấp và mức độ so sánh trong hệ thống quản lý nhà nước

UBND xã Ia Nan không có đối thủ cạnh tranh trực tiếp mà chỉ tồn tại các hình thức cạnh tranh gián tiếp trong quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công. Sự cạnh tranh gián tiếp này không diễn ra theo cơ chế thị trường mà thể hiện thông qua sự so sánh về hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính, chất lượng phục vụ và mức độ hài lòng của người dân trong bối cảnh bộ máy hành chính được sắp xếp, tinh gọn và không còn cấp huyện. Trên cơ sở đó, các đối thủ cạnh tranh gián tiếp mà UBND xã Ia Nan phải đối mặt như dưới đây:

- Các UBND xã, phường khác trong cùng phạm vi quản lý của cấp tỉnh là nhóm đối thủ cạnh tranh gián tiếp chủ yếu của UBND xã Ia Nan. Mặc dù mỗi UBND xã thực hiện chức năng quản lý nhà nước theo địa giới hành chính riêng và không cạnh tranh trực tiếp với nhau, nhưng trong thực tế hoạt động, các đơn vị này thường xuyên được đặt trong mối quan hệ so sánh về thời gian giải quyết thủ tục hành chính, mức độ tuân thủ quy trình, chất lượng phục vụ người dân và kết quả cải cách hành chính. Trong bối cảnh không còn cấp huyện, UBND xã chịu sự quản lý, kiểm tra và đánh giá trực tiếp từ cấp tỉnh, do đó kết quả hoạt động của từng xã dễ dàng được đối chiếu, xếp loại, từ đó tạo ra áp lực cạnh tranh gián tiếp buộc UBND xã Ia Nan phải không ngừng nâng cao hiệu quả hoạt động và tinh thần trách nhiệm của đội ngũ cán bộ, công chức.

- Trung tâm hành chính công cấp tỉnh: Hiện nay, nhiều thủ tục hành chính được tổ chức tiếp nhận và giải quyết tập trung tại cấp tỉnh với quy trình xử lý chuyên nghiệp, cơ sở vật chất hiện đại và mức độ ứng dụng công nghệ thông tin cao. Trong khi đó, người dân có xu hướng lựa chọn nơi thực hiện thủ tục dựa trên sự thuận tiện, nhanh chóng và hiệu quả. Do vậy, nếu công tác tiếp nhận, hướng dẫn và giải quyết hồ sơ tại UBND xã chưa thực sự kịp thời hoặc chưa đáp ứng tốt nhu cầu thực tế, người dân có thể bỏ qua cấp xã

và trực tiếp thực hiện thủ tục tại Trung tâm hành chính công cấp tỉnh, từ đó làm gia tăng áp lực cạnh tranh gián tiếp đối với UBND xã Ia Nan.

- Các nền tảng dịch vụ công trực tuyến: Cùng với quá trình chuyển đổi số trong hoạt động quản lý nhà nước, người dân ngày càng quen với việc nộp hồ sơ, tra cứu thông tin và theo dõi tiến độ giải quyết thủ tục thông qua môi trường mạng, giúp tiết kiệm thời gian và chi phí đi lại. Giảm sự phụ thuộc vào hình thức tiếp nhận hồ sơ trực tiếp tại UBND xã, đồng thời đặt ra yêu cầu đối với UBND xã Ia Nan phải nâng cao năng lực ứng dụng công nghệ thông tin, cải thiện quy trình làm việc và tăng cường hỗ trợ người dân trong việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

→ Từ các đơn vị hành chính cùng cấp và mức độ so sánh trong hệ thống quản lý nhà nước trên vừa giúp tạo áp lực trong quá trình hoạt động, vừa là động lực thúc đẩy UBND xã Ia Nan nâng cao hiệu quả quản lý, đẩy mạnh cải cách hành chính và nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công phục vụ người dân tại địa phương.

2.2.1.3. Các yếu tố nguồn lực đầu vào phục vụ hoạt động của UBND xã

Nguồn lực đầu vào của UBND xã Ia Nan sẽ là các cơ quan, tổ chức và đơn vị có vai trò cung ứng nguồn lực đầu vào phục vụ cho hoạt động quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ hành chính công tại địa phương. Các nguồn lực này bao gồm nguồn nhân lực, ngân sách, cơ sở vật chất, trang thiết bị, hệ thống thông tin và các văn bản, chính sách hướng dẫn từ cấp trên. Do đó, yếu tố này cũng có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động, chất lượng giải quyết công việc và khả năng phục vụ người dân của UBND xã Ia Nan.

- Các cơ quan quản lý nhà nước cấp tỉnh là nhà cung cấp quan trọng nhất đối với UBND xã Ia Nan. Trong bối cảnh không còn cấp huyện, UBND xã chịu sự quản lý, chỉ đạo trực tiếp từ cấp tỉnh, đồng thời được cung cấp các nguồn lực cần thiết như ngân sách hoạt động, biên chế cán bộ, công chức, các văn bản quy phạm pháp luật, quy định và hướng dẫn chuyên môn. Chất lượng, tính kịp thời và mức độ rõ ràng của các văn bản chỉ đạo từ cấp tỉnh có ảnh hưởng lớn đến khả năng triển khai nhiệm vụ tại UBND xã Ia Nan. Nếu các hướng dẫn đầy đủ, thống nhất và phù hợp với thực tế địa phương sẽ giúp UBND xã thực hiện công việc hiệu quả hơn; ngược lại, việc thay đổi chính sách thường xuyên hoặc hướng dẫn chưa cụ thể có thể gây khó khăn trong quá trình thực thi.

- Các cơ quan chuyên môn thuộc cấp tỉnh như các sở, ban, ngành là những nhà cung cấp về mặt chuyên môn, nghiệp vụ cho UBND xã Ia Nan. Các cơ quan này cung cấp quy

trình, biểu mẫu, hướng dẫn nghiệp vụ trong các lĩnh vực như đất đai, hộ tịch, xây dựng, lao động – xã hội và các chính sách an sinh. Ngoài ra, các chương trình tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ do các cơ quan chuyên môn tổ chức cũng góp phần nâng cao năng lực chuyên môn cho đội ngũ cán bộ, công chức cấp xã. Mức độ phối hợp và hỗ trợ từ các cơ quan chuyên môn có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng giải quyết thủ tục hành chính tại UBND xã Ia Nan.

- Các đơn vị cung cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị và hạ tầng công nghệ thông tin: Các trang thiết bị như máy tính, máy in, thiết bị mạng, phần mềm quản lý hồ sơ, hệ thống dịch vụ công trực tuyến là những yếu tố đầu vào không thể thiếu trong quá trình cải cách hành chính và chuyển đổi số. Chất lượng và tính ổn định của các trang thiết bị, hệ thống công nghệ thông tin ảnh hưởng trực tiếp đến tốc độ xử lý hồ sơ và mức độ thuận tiện khi phục vụ người dân. Trong điều kiện nguồn ngân sách còn hạn chế, việc phụ thuộc vào các nhà cung cấp này cũng tạo ra những khó khăn nhất định cho UBND xã Ia Nan trong việc nâng cấp và hiện đại hóa cơ sở vật chất.

- Nguồn nhân lực được phân bổ từ cấp: Việc tuyển dụng, điều động, bố trí và đào tạo cán bộ, công chức chủ yếu do cơ quan cấp trên quyết định, khiến UBND xã có mức độ phụ thuộc nhất định về số lượng và chất lượng nhân sự. Nếu đội ngũ cán bộ được bố trí phù hợp với yêu cầu công việc và được đào tạo đầy đủ về chuyên môn, nghiệp vụ cũng như kỹ năng công nghệ, hiệu quả hoạt động của UBND xã sẽ được nâng cao. Ngược lại, tình trạng thiếu nhân sự hoặc nhân sự chưa đáp ứng yêu cầu có thể ảnh hưởng đến tiến độ và chất lượng giải quyết công việc.

→ Mặc dù, UBND xã Ia Nan không có nhiều quyền chủ động trong việc lựa chọn các yếu tố nguồn lực đầu vào như doanh nghiệp, nhưng mức độ phối hợp, hỗ trợ và chất lượng nguồn lực từ các nhà cung cấp này có tác động trực tiếp đến hiệu quả hoạt động, chất lượng dịch vụ hành chính công và mức độ hài lòng của người dân trên địa bàn.

2.2.2. Môi trường vĩ mô

2.2.2.1. Chính trị – Pháp luật

UBND xã Ia Nan là cơ quan hành chính nhà nước cấp cơ sở, thực hiện chức năng quản lý nhà nước tại địa phương theo quy định của pháp luật. UBND xã chịu sự giám sát của Hội đồng nhân dân xã và chịu sự quản lý, hướng dẫn, kiểm tra của cơ quan nhà

nước cấp trên theo phân cấp, đồng thời tổ chức thực hiện các chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước trên địa bàn xã.

Môi trường chính trị ở Việt Nam tương đối ổn định, hệ thống chính quyền được tổ chức thống nhất từ Trung ương đến địa phương, tạo điều kiện thuận lợi để UBND xã Ia Nan triển khai các nhiệm vụ quản lý hành chính, phát triển kinh tế – xã hội, cải cách hành chính và đảm bảo an ninh, trật tự tại địa phương. Trong giai đoạn hiện nay, Nhà nước đang đẩy mạnh chủ trương tinh gọn bộ máy hành chính, sắp xếp lại cơ cấu tổ chức và nâng cao hiệu quả hoạt động của cơ quan nhà nước.

Việc thực hiện chủ trương sắp xếp, tinh gọn bộ máy có thể làm thay đổi cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ và phương thức hoạt động của một số bộ phận chuyên môn trong UBND xã. Các bộ phận chuyên môn có thể được điều chỉnh lại chức năng hoặc thay đổi cách thức phối hợp xử lý công việc nhằm phù hợp với mô hình quản lý mới. Đối với bộ phận kinh tế, quá trình này cũng đặt ra yêu cầu phải thay đổi phương thức làm việc theo hướng ứng dụng công nghệ số, tăng cường xử lý công việc trên môi trường điện tử và nâng cao hiệu quả quản lý hồ sơ hành chính.

Hoạt động của UBND xã Ia Nan được điều chỉnh của nhiều văn bản pháp luật như Luật Tổ chức chính quyền địa phương, Luật cán bộ công chức, Luật lưu trữ, Luật Giao dịch điện tử và các quy định liên quan đến cải cách hành chính, chuyển đổi số trong cơ quan nhà nước. Các quy định này tạo cơ sở pháp lý quan trọng để UBND xã triển khai ứng dụng công nghệ số trong quản lý, xử lý và lưu trữ hồ sơ hành chính.

Ngoài ra, việc Nhà nước đẩy mạnh chuyển đổi số quốc gia và cải cách thủ tục hành chính cũng tạo áp lực cho UBND xã phải từng bước hiện đại hóa phương thức quản lý. Từ đó, cơ quan cần tăng cường ứng dụng phần mềm quản lý văn bản, hệ thống một cửa điện tử, chữ ký số và lưu trữ hồ sơ điện tử nhằm đáp ứng yêu cầu quản lý trong giai đoạn mới.

Môi trường chính trị – pháp luật vừa tạo điều kiện thuận lợi, vừa đặt ra yêu cầu đổi mới đối với UBND xã Ia Nan trong quá trình tổ chức bộ máy, quản lý hành chính và ứng dụng công nghệ số vào hoạt động thực tiễn của cơ quan.

2.2.2.2. Khoa học – công nghệ

Trong những năm gần đây, quá trình chuyển đổi số và ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động quản lý nhà nước được Nhà nước triển khai mạnh mẽ đến cấp cơ sở. UBND xã Ia Nan chịu tác động trực tiếp từ chủ trương xây dựng chính quyền điện tử,

chính quyền số, qua việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý hồ sơ, văn bản và giải quyết thủ tục hành chính cho người dân.

UBND xã Ia Nan đã từng bước áp dụng các phần mềm quản lý hành chính, sử dụng hệ thống văn bản điện tử, chữ ký số và tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp kết hợp với trực tuyến. Việc ứng dụng công nghệ giúp rút ngắn thời gian xử lý công việc, nâng cao tính minh bạch và giảm chi phí hành chính cho người dân.

Tuy nhiên, xã Ia Nan là một xã biên giới nên điều kiện cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin, trình độ sử dụng công nghệ của một bộ phận cán bộ và người dân còn hạn chế. Đây cũng là một yêu cầu được đặt ra cho UBND xã Ia Nan phải tiếp tục đào tạo, nâng cao năng lực công nghệ cho cán bộ công chức và đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn người dân tiếp cận dịch vụ công trực tuyến.

⇒ Yếu tố khoa học – công nghệ vừa tạo cơ hội nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước, vừa đặt ra thách thức trong việc đầu tư hạ tầng, đào tạo nhân lực và thay đổi thói quen làm việc truyền thống.

2.2.2.3. Văn hóa – xã hội

Xã Ia Nan có quy mô dân số khoảng 8.075 người, với cơ cấu dân cư đa dạng, trong đó chủ yếu là người đồng bào dân tộc thiểu số sinh sống đan xen trên địa bàn. Đời sống kinh tế của người dân nhìn chung vẫn phụ thuộc chủ yếu vào sản xuất nông nghiệp như trồng trọt, chăn nuôi và các hoạt động kinh tế hộ gia đình nhỏ lẻ. Thu nhập của người dân chịu ảnh hưởng lớn bởi điều kiện tự nhiên, mùa vụ và biến động giá cả nông sản, do đó mức sống giữa các hộ dân chưa đồng đều.

Về trình độ văn hóa, mặt bằng dân trí của xã Ia Nan nhìn chung ở mức trung bình, đa số người dân đã hoàn thành trình độ tiểu học và trung học cơ sở, một bộ phận đã tốt nghiệp trung học phổ thông. Tuy nhiên, tỷ lệ người dân có trình độ chuyên môn kỹ thuật hoặc được đào tạo nghề bài bản còn hạn chế, chưa cao so với mặt bằng chung. Đặc biệt, đối với nhóm người cao tuổi và một bộ phận đồng bào dân tộc thiểu số, khả năng tiếp cận và sử dụng công nghệ thông tin còn nhiều hạn chế, dẫn đến khó khăn trong việc tiếp cận dịch vụ công trực tuyến và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường số.

Trong thực tế, phần lớn người dân vẫn có thói quen đến trực tiếp trụ sở UBND xã để được hướng dẫn và hỗ trợ thực hiện các thủ tục hành chính, nhất là các lĩnh vực như đất đai, hộ tịch, chính sách xã hội và hỗ trợ giảm nghèo. Trong những năm gần đây,

trình độ nhận thức của người dân xã Ia Nan đã có nhiều chuyển biến tích cực. Người dân ngày càng quan tâm hơn đến việc học tập, tiếp cận khoa học – kỹ thuật, ứng dụng tiến bộ vào sản xuất nông nghiệp và tìm kiếm các mô hình phát triển kinh tế phù hợp nhằm nâng cao thu nhập. Các chương trình như xây dựng nông thôn mới, giảm nghèo bền vững và chuyển đổi cơ cấu kinh tế đã góp phần quan trọng trong việc nâng cao nhận thức, thay đổi tư duy sản xuất và cải thiện đời sống người dân.

Yếu tố văn hóa – xã hội này ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động quản lý của UBND xã Ia Nan, đặc biệt trong công tác tuyên truyền chính sách, cải cách hành chính và ứng dụng công nghệ số trong giải quyết thủ tục hành chính. Do trình độ tiếp cận công nghệ chưa đồng đều, cán bộ xã vẫn phải hỗ trợ trực tiếp người dân trong quá trình kê khai, hoàn thiện hồ sơ và giải thích quy trình thủ tục hành chính, nhất là đối với các thủ tục liên quan đến đất đai, hộ tịch và chính sách xã hội.

Việc triển khai các chính sách an sinh xã hội, giảm nghèo và phát triển nông thôn mới đã góp phần nâng cao đời sống tinh thần của người dân, tăng cường sự gắn kết giữa chính quyền và nhân dân, qua đó tạo điều kiện thuận lợi hơn cho công tác quản lý hành chính tại địa phương.

⇒ UBND xã Ia Nan cần tiếp tục linh hoạt trong phương thức quản lý, đẩy mạnh công tác tuyên truyền phù hợp với đặc điểm văn hóa – xã hội của địa phương, đồng thời nâng cao kỹ năng hỗ trợ người dân của đội ngũ cán bộ, công chức nhằm nâng cao hiệu quả phục vụ nhân dân trong quá trình thực hiện nhiệm vụ hành chính.

2.3. CÁC NGUỒN LỰC LIÊN QUAN ĐẾN QUẢN LÝ KINH TẾ ĐỊA PHƯƠNG

2.3.1. Cơ sở vật chất

Trụ sở UBND xã Ia Nan được đặt tại vị trí trung tâm hành chính của xã, thuận tiện cho việc đi lại và giao dịch của người dân trên địa bàn. Hệ thống giao thông kết nối đến trụ sở xã cơ bản đáp ứng nhu cầu đi lại, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân tiếp cận các dịch vụ hành chính công. Tuy nhiên, do đặc thù địa bàn nông thôn, một số tuyến đường liên thôn, liên xã vẫn còn hạn chế về chất lượng, nhất là vào mùa mưa, gây khó khăn cho việc di chuyển của người dân ở các khu vực xa trung tâm. Phần nào ảnh hưởng đến tần suất và hiệu quả giao dịch hành chính, cũng như tiến độ triển khai các hoạt động quản lý kinh tế – xã hội của UBND xã.

Trụ sở UBND xã Ia Nan được xây dựng nhằm phục vụ nhu cầu làm việc của bộ máy hành chính xã, bao gồm các phòng làm việc cho lãnh đạo và các bộ phận chuyên

môn, phòng tiếp dân và khu vực giải quyết thủ tục hành chính. Nhìn chung, trụ sở đáp ứng được yêu cầu làm việc cơ bản, đảm bảo môi trường làm việc tương đối ổn định cho cán bộ, công chức. Tuy nhiên, diện tích một số phòng làm việc còn hạn chế, chưa thực sự tối ưu cho việc bố trí hồ sơ, trang thiết bị và không gian tiếp công dân, đặc biệt vào những thời điểm có nhiều người đến liên hệ công tác. Làm ảnh hưởng nhất định đến hiệu suất làm việc và chất lượng phục vụ hành chính.

Ủy ban nhân dân xã Ia Nan được trang bị các phương tiện làm việc cơ bản như máy tính, máy in, bàn ghế, tủ đựng hồ sơ và các thiết bị văn phòng phục vụ công tác hành chính. Các trang thiết bị này góp phần hỗ trợ cán bộ, công chức trong việc xử lý hồ sơ, soạn thảo văn bản và thực hiện các nhiệm vụ quản lý nhà nước. Một số trang thiết bị đã được sử dụng trong thời gian dài, hiệu suất hoạt động chưa cao, thường xuyên xảy ra tình trạng chậm, hỏng hóc hoặc phải dùng chung giữa nhiều bộ phận. Điều này làm kéo dài thời gian xử lý công việc, ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết thủ tục hành chính và hiệu quả hoạt động chung của UBND xã.

Trong những năm gần đây, UBND xã Ia Nan đã từng bước ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác quản lý và giải quyết thủ tục hành chính như sử dụng phần mềm quản lý văn bản và trao đổi văn bản điện tử. Yếu tố tích cực giúp nâng cao tính minh bạch và rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ. Hệ thống hạ tầng công nghệ thông tin vẫn còn hạn chế về đường truyền internet, máy tính cấu hình chưa đồng đều và kỹ năng sử dụng công nghệ của một bộ phận cán bộ, công chức chưa cao. Những hạn chế này làm giảm hiệu quả ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động quản lý và cung ứng dịch vụ công.

2.3.2. Nguồn nhân lực

Bảng 2.1. Bảng cơ cấu nguồn nhân lực

	Năm 2024		Năm 2025	
	Nhân lực	Tỉ lệ %	Nhân lực	Tỉ lệ %
Tổng số lượng	39	100	37	100
I. Giới tính				
1. Nam	23	58,97	23	62,16
2. Nữ	16	41,03	14	37,84
II. Trình độ học vấn				

1. Đại học	39	100	37	100
2. Cao đẳng	0	0	0	0
III. Độ tuổi				
1. Từ 23 - 40	11	28,21	9	24,32
2. Từ > 41	28	71,79	28	75,68

* Nhận xét:

Qua bảng số liệu cho thấy nguồn nhân lực tại UBND xã Ia Nan trong giai đoạn năm 2024 – 2025 có sự biến động nhẹ nhưng nhìn chung vẫn duy trì ổn định về cơ cấu và chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức. Tổng số cán bộ, công chức, viên chức năm 2024 là 39 người, đến năm 2025 còn 37 người, giảm 2 người tương đương khoảng 5,13%. Sự giảm nhẹ này cho thấy UBND xã đang từng bước thực hiện tinh gọn bộ máy hành chính, sắp xếp nhân sự theo hướng nâng cao hiệu quả hoạt động. Với quy mô nhân sự hiện tại, mỗi cán bộ thường đảm nhiệm nhiều công việc chuyên môn khác nhau, đòi hỏi khả năng làm việc tổng hợp, tinh thần trách nhiệm và tính chủ động cao trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

Về cơ cấu giới tính, trong cả hai năm lực lượng lao động nam đều chiếm tỷ lệ cao hơn lao động nữ. Năm 2024, UBND xã có 23 nam (chiếm 58,97%) và 16 nữ (chiếm 41,03%). Đến năm 2025, số lượng nam giữ nguyên ở mức 23 người nhưng tỷ lệ tăng lên 62,16%, trong khi số lượng nữ giảm còn 14 người, chiếm 37,84%. Cơ cấu lao động của UBND xã vẫn thiên về nam giới, phù hợp với đặc thù công việc hành chính tại địa phương khi nhiều lĩnh vực như đất đai, xây dựng, kiểm tra hiện trạng, quốc phòng – an ninh thường yêu cầu đi cơ sở và làm việc ngoài thực địa. Tuy nhiên, đội ngũ cán bộ nữ vẫn giữ vai trò quan trọng trong các công việc văn phòng, hành chính tổng hợp và công tác xã hội, góp phần tạo sự cân bằng trong hoạt động của cơ quan.

Về trình độ học vấn, cả năm 2024 và năm 2025 đều có 100% cán bộ đạt trình độ đại học, không có cán bộ trình độ cao đẳng hoặc thấp hơn. Chất lượng nguồn nhân lực của UBND xã Ia Nan tương đối đồng đều và đáp ứng tốt yêu cầu chuyên môn theo quy định đối với cán bộ, công chức cấp xã. Trình độ chuyên môn cao giúp quá trình xử lý công việc được thực hiện hiệu quả hơn, hạn chế sai sót trong nghiệp vụ và tạo điều kiện thuận lợi trong việc tiếp cận các chủ trương mới, đặc biệt là quá trình ứng dụng công nghệ số trong quản lý hành chính và lưu trữ hồ sơ.

Về cơ cấu độ tuổi, nhóm cán bộ trên 41 tuổi chiếm tỷ lệ lớn trong cả hai năm. Năm

2024, nhóm này có 28 người, chiếm 71,79%; đến năm 2025 vẫn giữ nguyên 28 người nhưng tỷ lệ tăng lên 75,68% do tổng số nhân sự giảm. Trong khi đó, nhóm cán bộ trẻ từ 23 – 40 tuổi giảm từ 11 người xuống còn 9 người, tương ứng giảm từ 28,21% xuống 24,32%. Cơ cấu này cho thấy UBND xã Ia Nan sở hữu đội ngũ cán bộ có nhiều kinh nghiệm thực tiễn, am hiểu tình hình kinh tế – xã hội địa phương và có năng lực xử lý công việc ổn định.

Tuy nhiên, tỷ lệ cán bộ trẻ còn tương đối thấp có thể ảnh hưởng đến khả năng đổi mới phương thức làm việc và thích ứng nhanh với quá trình chuyển đổi số trong cơ quan hành chính nhà nước. Trên thực tế, nhóm cán bộ trẻ thường có khả năng tiếp cận nhanh hơn với các phần mềm quản lý hồ sơ điện tử, hệ thống một cửa điện tử và các ứng dụng công nghệ thông tin mới. Trong khi đó, nhóm cán bộ lớn tuổi tuy có nhiều kinh nghiệm chuyên môn nhưng khả năng sử dụng công nghệ số đôi khi chưa đồng đều, chủ yếu vẫn dựa vào phương pháp xử lý truyền thống. Ảnh hưởng đến tính đồng bộ trong quá trình ứng dụng công nghệ số tại UBND xã.

Bên cạnh việc duy trì chất lượng chuyên môn của đội ngũ cán bộ, UBND xã Ia Nan cần tăng cường đào tạo và bồi dưỡng kỹ năng công nghệ thông tin cho cán bộ, đặc biệt là nhóm cán bộ lớn tuổi hoặc chưa thành thạo trong sử dụng phần mềm quản lý điện tử. Việc nâng cao kỹ năng số sẽ góp phần nâng cao hiệu quả ứng dụng công nghệ số trong quản lý và lưu trữ hồ sơ, đồng thời hỗ trợ quá trình cải cách hành chính và hiện đại hóa hoạt động quản lý nhà nước tại địa phương.

2.3.3. Nguồn lực tài chính

Bảng 2.2. Nguồn thu của UBND xã Ia Nan giai đoạn 2024 – 2025

(ĐVT: Đồng)

STT	NỘI DUNG	2024		2025	
		THỰC HIỆN		THỰC HIỆN	
		NGÂN SÁCH NHÀ NƯỚC	NGÂN SÁCH XÃ	NGÂN SÁCH NHÀ NƯỚC	NGÂN SÁCH XÃ
	TỔNG THU	19.380.584.443	16.254.207.644	33.474.900.000	26.639.900.000
A	Thu NSX đã qua	9.234.245.809	6.107.869.010	25.230.000.000	18.395.000.000
I	Các khoản thu	762.679.128	762.679.128	645.000.000	645.000.000
1	Phí chứng thực, lệ phí hộ tịch	11.931.000	11.931.000	35.000.000	35.000.000
2	Phạt vi phạm hành chính	13.500.000	13.500.000	5.000.000	5.000.000
3	Phạt vi phạm khác	4.500.000	4.500.000	20.000.000	20.000.000
4	Lệ phí môn bài	8.800.000	8.800.000	25.000.000	25.000.000
5	Lệ phí trước bạ	286.041.782	286.041.782	220.000.000	220.000.000
6	Thuế GTGT hộ	437.906.346	437.906.346	340.000.000	340.000.000
II	Các khoản thu phân chia %	4.496.063.509	1.369.686.710	23.680.000.000	16.795.000.000
-	<i>Các khoản thu</i>	<i>3.400.789.392</i>	<i>1.350.032.382</i>	<i>23.670.000.000</i>	<i>16.785.000.000</i>
1	Thuế TNCN	1.482.969.986	741.485.014	1.170.000.000	585.000.000
2	Tiền sử dụng đất	845.204.676	608.547.368	22.500.000.000	16.200.000.000
3	Lệ phí trước bạ TS	977.214.730	0	0	0
4	Thuế TNDN	95.400.000	0	0	0
-	<i>Các khoản thu phân chia khác</i>	<i>1.095.274.117</i>	<i>19.654.328</i>	<i>10.000.000</i>	<i>10.000.000</i>
1	Thuế GTGT ngoài	845.603.783	0	0	0
2	Lệ phí MB	10.153.836	10.153.836	0	0
3	Thuế SD đất Phi	221.942.493	9.314.165	0	0
4	Thu khác, thu phạt	562.305	173.744	0	0
5	Thuế TTĐB	0	12.583	10.000.000	10.000.000
III	Các khoản đóng	17.011.700		0	50.000.000
1	Xây dựng kết cấu hạ tầng tại địa	0	0		50.000.000
IV	THU CHUYÊN	0	0	905.000.000	905.000.000
V	THU KẾT DƯ NS NĂM	3.091.775.349	3.091.775.349	0	0
B	TÀNG THU TIẾT KIỆM	883.727.823	883.727.823	0	0
C	THU BỔ SUNG TỪ NS CẤP	10.146.338.634	10.146.338.634	8.244.900.000	8.244.900.000
1	Thu bổ sung cân đối NS	6.546.200.000	6.546.200.000	8.084.900.000	8.084.900.000
2	Thu bổ sung có mục tiêu	3.600.138.634	3.600.138.634	160.000.000	160.000.000

Bảng 2.3. Nguồn chi của UBND xã Ia Nan giai đoạn 2024 – 2025

(ĐVT: Đồng)

STT	Nội dung	2024	2025
		TỔNG CHI	TỔNG CHI
I	Chi đầu tư phát triển	4.008.838.634	8.191.980.000
1	Chi đầu tư phát triển	1.708.715.000	1.402.436.000
3	Chi đóng góp	0	0
II	Chi chế độ	6.975.851.644	16.200.000.000
III	Nguồn tiết kiệm chi (10% đầu năm)	0	0
IV	Chi thường xuyên	3.422.009.148	2.037.920.000
1	Chi sự nghiệp giáo dục	13.694.000	27.000.000
-	<i>KP giáo dục (cả THTCĐ)</i>	<i>8.694.000</i>	<i>18.000.000</i>
-	<i>KP chi sự nghiệp giáo dục</i>	<i>5.000.000</i>	<i>9.000.000</i>
2	Chi khoa học và công nghệ	0	0
3	Chi an ninh quốc phòng	174.426.492	129.000.000
-	Chi thường xuyên	174.426.492	25.000.000
+	<i>Kinh phí huấn luyện dân quân</i>	<i>110.000.000</i>	<i>15.000.000</i>
+	<i>KP chi thường xuyên</i>	<i>55.000.000</i>	<i>89.000.000</i>
4	Chi an ninh và trật tự an toàn xã hội	87.400.000	70.000.000
-	Chi thường xuyên	87.400.000	70.000.000
+	<i>KP nghiệp vụ chuyên môn</i>	<i>87.400.000</i>	<i>70.000.000</i>
5	Chi văn hóa thông tin	61.540.000	15.000.000
6	Chi thể dục thể thao	25.000.000	20.000.000
7	Chi sự nghiệp môi trường	180.000.000	155.200.000
8	Chi sự nghiệp Kinh tế	23.450.000	45.000.000
9	Đảm bảo xã hội	20.000.000	20.000.000
10	Tổ chức xã hội	26.400.000	21.400.000

11	Chi hoạt động của cơ quan quản lý nhà nước, đảng, đoàn thể	2.810.098.656	2.664.176.000
a	Đảng ủy xã	123.980.000	1.332.088.000
-	<i>KP hoạt động công tác Đảng</i>	<i>123.980.000</i>	<i>1.332.088.000</i>
b	Hội đồng nhân dân xã	100.000.000	80.000.000
-	<i>KP nghiệp vụ chuyên môn</i>	<i>100.000.000</i>	<i>80.000.000</i>
c	Ủy ban nhân dân	450.502.556	
d	Đoàn thể xã	212.506.600	187.320.000
-	<i>Mặt trận tổ quốc xã</i>	<i>118.018.600</i>	<i>97.464.000</i>
-	<i>Hội nông dân</i>	<i>21.872.000</i>	<i>22.464.000</i>
-	<i>Hội cựu chiến binh</i>	<i>21.872.000</i>	<i>22.464.000</i>
-	<i>Hội LHPN</i>	<i>21.872.000</i>	<i>22.464.000</i>
-	<i>Đoàn thanh niên</i>	<i>28.872.000</i>	<i>22.464.000</i>
e	Chi bổ sung có mục tiêu trong năm	1.923.109.500	160.000.000
V	Dự phòng ngân sách	119.565.388	210.000.000
TỔNG CHI NGÂN SÁCH XÃ (I+II+III+IV+V)		14.526.264.814	26.639.900.000

* Nhận xét:

Tổng thu ngân sách của UBND xã Ia Nan có xu hướng tăng mạnh trong năm 2025 so với năm 2024. tổng thu năm 2024 đạt khoảng 19.380.584.443 đồng, trong khi năm 2025 tăng lên khoảng 33.474.900.000 đồng, tăng khoảng 14,09 tỷ đồng. Sự tăng mạnh này chủ yếu xuất phát từ các khoản thu ngân sách xã và các khoản thu phân chia theo tỷ lệ phần trăm, đặc biệt là các khoản thu liên quan đến đất đai như tiền sử dụng đất và các khoản thu qua Kho bạc Nhà nước. Bên cạnh đó, nguồn bổ sung từ ngân sách cấp trên vẫn chiếm tỷ trọng lớn trong cơ cấu thu ngân sách và tiếp tục đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo nguồn lực tài chính cho địa phương.

Nguồn thu chủ yếu của UBND xã vẫn đến từ ngân sách nhà nước và ngân sách cấp trên bổ sung. Các khoản thu bổ sung từ ngân sách cấp trên tuy có xu hướng giảm về giá trị tuyệt đối trong năm 2025 so với năm 2024, nhưng vẫn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng

thu. Thực tế UBND xã Ia Nan chưa tự chủ cao về tài chính, còn phụ thuộc đáng kể vào sự hỗ trợ từ ngân sách cấp trên.

Thu từ ngân sách xã và các khoản thu phát sinh tại địa phương có xu hướng tăng rõ rệt trong năm 2025. Đặc biệt, các khoản thu qua Kho bạc Nhà nước, các khoản thu phân chia theo tỷ lệ phần trăm (như tiền sử dụng đất, thuế liên quan đến đất đai) tăng mạnh so với năm 2024. Hoạt động quản lý thu ngân sách và khai thác nguồn thu tại địa phương đã được cải thiện, nhất là trong lĩnh vực đất đai và các khoản thu gắn với phát triển hạ tầng.

Các khoản thu phí, lệ phí và thu khác tuy có tăng nhưng vẫn chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng thu ngân sách. Khả năng tạo nguồn thu thường xuyên, ổn định từ hoạt động dịch vụ công của xã còn hạn chế và chưa đóng vai trò quan trọng trong cơ cấu nguồn thu chung.

Số liệu cho thấy tổng chi ngân sách xã tăng mạnh từ 14.526.264.814 đồng (năm 2024) lên 26.639.900.000 đồng (năm 2025), tương ứng tăng khoảng 112,6%. Cơ cấu chi thay đổi rõ rệt: năm 2024 ngân sách chủ yếu dành cho chi chế độ và chi thường xuyên (khoảng 71,6% tổng), trong khi năm 2025 xuất hiện đột biến nguồn thu từ tiền sử dụng đất khiến chi vốn (I + VI) chiếm tới khoảng 79% tổng ngân sách 2025. Chi đầu tư phát triển tăng từ 4.008.838.634 đồng (27,6%) lên 8.191.980.000 đồng (26,5%), chi thường xuyên tăng tuyệt đối từ 3.422.009.148 đồng lên 5.811.328.000 đồng nhưng giảm tỷ trọng từ 23,6% xuống 18,8%.

Về hiệu quả ngân sách, việc chi nhiều cho đầu tư trong 2025 có khả năng thúc đẩy phát triển hạ tầng và tạo hiệu ứng kinh tế ngắn hạn, nhưng tính bền vững và hiệu quả thực tế phụ thuộc vào chất lượng lựa chọn dự án, khả năng giải ngân, chi phí duy trì vận hành và giám sát.

2.3.4. Phân tích hiệu quả hoạt động của UBND xã Ia Nan

Bảng 2.4. Bảng phân tích hiệu quả hoạt động của UBND xã Ia Nan năm 2024

(ĐVT: Đồng)

STT	NỘI DUNG	SỐ TIỀN	TỶ TRỌNG
I	TÀI SẢN NGẮN HẠN	10.517.426.180	70,54
1	Chi lương & phụ cấp	6.975.851.644	66,33
2	Chi hoạt động thường xuyên	3.422.009.148	32,54
3	Chi dự phòng ngân sách	119.565.388	1,14

II	TÀI SẢN DÀI HẠN	4.392.707.000	29,46
1	Đường giao thông các thôn, làng	2.570.000.000	58,51
2	Công trình MTQG DTTS & MN	1.587.179.000	36,13
3	Nhà văn hóa, sân nền, quy hoạch	235.528.000	5,36
TỔNG TÀI SẢN		14.910.133.180	100

* Nhận xét:

Tài sản ngắn hạn của UBND xã đạt 10.517.426.180 đồng, chiếm 70,54% tổng tài sản, cho thấy ngân sách xã tập trung ưu tiên cho việc duy trì hoạt động quản lý nhà nước thường xuyên. Trong đó:

- Chi lương và các khoản có tính chất lương chiếm tới 66,33% TSNH, việc UBND xã đảm bảo đầy đủ chế độ, chính sách cho đội ngũ cán bộ, công chức và người hoạt động không chuyên trách.
- Chi hoạt động thường xuyên chiếm 32,54% TSNH, phục vụ cho các hoạt động hành chính, an ninh trật tự, công tác đoàn thể và cung ứng dịch vụ công cho người dân.

Cơ cấu TSNH cho thấy ngân sách được phân bổ có trọng tâm, tập trung vào các khoản chi bắt buộc và thiết yếu, không có dấu hiệu chi dàn trải hoặc lãng phí. Khoản chi dự phòng chỉ chiếm 1,14% TSNH, công tác lập dự toán và điều hành ngân sách tương đối sát thực tế, hạn chế phát sinh chi ngoài kế hoạch.

Tài sản dài hạn đạt 4.392.707.000 đồng, chiếm 29,46% tổng tài sản, được sử dụng hoàn toàn cho đầu tư phát triển, chủ yếu là: Các công trình giao thông nông thôn, Công trình thuộc Chương trình mục tiêu quốc gia, Nhà văn hóa, hạ tầng khu dân cư. Đặc biệt, các khoản đầu tư này đều đã được giải ngân và quyết toán hoàn thành, cho thấy hiệu quả sử dụng vốn đầu tư cao, hạn chế tồn đọng vốn và nợ xây dựng cơ bản.

2.4. THỰC TRẠNG ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ SỐ TRONG QUẢN LÝ VÀ LƯU TRỮ HỒ SƠ

2.4.1. Thực trạng hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ quản lý hồ sơ

a) Trang thiết bị làm việc

Tại Ủy ban nhân dân xã Ia Nan, hệ thống trang thiết bị phục vụ công tác quản lý và lưu trữ hồ sơ đã được trang bị tương đối đầy đủ ở mức cơ bản, gồm máy tính, máy in, máy photocopy và máy scan, bố trí tại các bộ phận chuyên môn để phục vụ xử lý công việc hành chính và số hóa hồ sơ.

Về máy tính, số lượng cơ bản đáp ứng nhu cầu làm việc của cán bộ, công chức. Tuy nhiên, chất lượng thiết bị chưa đồng đều. Một số máy đã sử dụng trong thời gian dài nên cấu hình thấp, dẫn đến tình trạng chạy chậm hoặc bị “lag”, đôi khi mở quá nhiều ứng dụng cùng lúc hoặc xử lý xử liệu có dung lượng lớn sẽ bị treo máy khi xử lý các phần mềm quản lý hồ sơ.

Bên cạnh đó, một số thiết bị còn gặp khó khăn trong việc cài đặt hoặc cập nhật các phần mềm mới do cấu hình không đáp ứng yêu cầu kỹ thuật. Tốc độ khởi động máy, truy xuất dữ liệu và xử lý hồ sơ điện tử còn chậm, ảnh hưởng đến hiệu quả làm việc của cán bộ. Trong quá trình xử lý hồ sơ điện tử hoặc scan tài liệu số lượng lớn, một số máy tính hoạt động không ổn định, dễ phát sinh lỗi hoặc gián đoạn quá trình xử lý công việc.

Ngoài ra, hệ thống máy tính giữa các bộ phận chưa có sự đồng bộ về cấu hình và hiệu năng hoạt động. Một số bộ phận được trang bị thiết bị có cấu hình tương đối ổn định, trong khi một số bộ phận khác vẫn sử dụng máy tính cũ với khả năng xử lý hạn chế. Sự chênh lệch này dẫn đến khác biệt về tốc độ xử lý công việc giữa các bộ phận, gây khó khăn trong quá trình phối hợp và liên thông dữ liệu. Đồng thời, việc thiết bị chưa đồng bộ còn ảnh hưởng đến khả năng vận hành thống nhất các phần mềm quản lý hồ sơ điện tử, làm giảm hiệu quả ứng dụng công nghệ số trong hoạt động quản lý hành chính.

Đối với máy in, máy photocopy và máy scan, các thiết bị này nhìn chung đáp ứng được nhu cầu in ấn, sao lưu và số hóa hồ sơ giấy phục vụ công tác quản lý. Tuy nhiên, do tần suất sử dụng tương đối cao nên một số thiết bị thường xuyên xảy ra tình trạng hoạt động chậm, kẹt giấy, mờ bản in hoặc gián đoạn trong quá trình scan tài liệu. Một số thiết bị đã sử dụng trong thời gian dài nên hiệu suất hoạt động giảm, ảnh hưởng đến tiến độ xử lý hồ sơ, đặc biệt trong các thời điểm có số lượng hồ sơ cần giải quyết lớn.

Công tác bảo trì và nâng cấp thiết bị chưa được thực hiện thường xuyên và đồng bộ. Khi thiết bị gặp sự cố hoặc hư hỏng, việc sửa chữa và thay thế đôi khi còn chậm, làm ảnh hưởng đến quá trình xử lý công việc của các bộ phận liên quan. Trong một số trường hợp, nhiều bộ phận phải sử dụng chung thiết bị, dẫn đến tình trạng quá tải và kéo dài thời gian xử lý hồ sơ.

⇒ Qua thực tế khảo sát cho thấy, hệ thống trang thiết bị phục vụ công tác quản lý và lưu trữ hồ sơ tại UBND xã Ia Nan tương đối đầy đủ, đáp ứng nhu cầu làm việc của cán bộ, công chức. Năm 2025, cơ quan được trang bị 50 máy tính, 15 máy in và

10 máy scan phục vụ cho 37 cán bộ, công chức và người lao động, tạo điều kiện thuận lợi cho việc xử lý hồ sơ, lưu trữ dữ liệu và triển khai các hoạt động ứng dụng công nghệ số. Tuy nhiên, chất lượng và cấu hình của các thiết bị chưa thực sự đồng đều, một số máy tính và thiết bị văn phòng đã được sử dụng trong thời gian dài nên hiệu suất hoạt động giảm, đôi khi phát sinh sự cố trong quá trình vận hành. Bên cạnh đó, công tác bảo trì, nâng cấp thiết bị chưa được thực hiện thường xuyên, ảnh hưởng nhất định đến hiệu quả khai thác và sử dụng. Do đó, UBND xã cần tiếp tục đầu tư, nâng cấp và đồng bộ hóa hệ thống trang thiết bị nhằm đáp ứng tốt hơn yêu cầu chuyển đổi số và nâng cao hiệu quả quản lý, lưu trữ hồ sơ trong thời gian tới.

b) Hệ thống mạng internet

Hệ thống mạng internet tại Ủy ban nhân dân xã Ia Nan đã được triển khai nhằm phục vụ công tác quản lý văn bản điện tử, sử dụng phần mềm hệ thống điều hành và thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Nhìn chung, đường truyền internet đáp ứng được các nhu cầu công việc thường xuyên như gửi – nhận văn bản, tra cứu hồ sơ và truy cập các hệ thống quản lý nội bộ.

Tuy nhiên, chất lượng đường truyền chưa thật sự ổn định trong mọi thời điểm. Vào các giờ cao điểm hoặc khi có nhiều người truy cập cùng lúc, tốc độ mạng có thể bị chậm, dẫn đến việc truy cập phần mềm quản lý hồ sơ bị gián đoạn, phản hồi chậm hoặc gián đoạn tạm thời trong quá trình thao tác trên hệ thống quản lý hồ sơ. Làm ảnh hưởng trực tiếp đến tiến độ xử lý công việc, đặc biệt là các thao tác cần cập nhật hoặc tải dữ liệu lên hệ thống.

Do chưa có hệ thống máy chủ (server) nội bộ để quản lý và lưu trữ tập trung dữ liệu, việc kết nối và chia sẻ thông tin giữa các bộ phận chủ yếu vẫn phụ thuộc vào internet và từng máy tính cá nhân. Làm hạn chế trong việc đồng bộ dữ liệu giữa các bộ phận, chưa đảm bảo tính liên thông và thống nhất trong quá trình xử lý hồ sơ điện tử. Một số trường hợp vẫn cần thực hiện việc gửi – nhận file hoặc xác nhận lại thông tin qua nhiều bước, làm giảm tính linh hoạt và hiệu quả trong công việc.

Mức độ ổn định của hệ thống mạng còn phụ thuộc vào hạ tầng đường truyền chung, chưa có giải pháp dự phòng khi xảy ra sự cố mất kết nối hoặc mạng yếu. Gây gián đoạn tạm thời trong quá trình sử dụng các hệ thống quản lý hồ sơ, ảnh hưởng đến tính liên tục của quy trình xử lý công việc hành chính.

⇒ Hệ thống internet hiện nay mới chỉ đáp ứng mức cơ bản cho công tác chuyển đổi số, chưa thật sự tối ưu để hỗ trợ toàn diện cho việc xử lý và quản lý hồ sơ điện tử một cách liên tục và đồng bộ.

c) Thiết bị lưu trữ dữ liệu

Việc lưu trữ dữ liệu phục vụ quản lý và lưu trữ hồ sơ điện tử hiện nay được thực hiện thông qua nhiều hình thức như ổ cứng máy tính cá nhân và thiết bị lưu trữ ngoài (USB, ổ cứng di động). Cách tổ chức này giúp đáp ứng nhu cầu lưu trữ cơ bản, tuy nhiên vẫn còn tồn tại một số hạn chế trong tính đồng bộ và an toàn dữ liệu.

Thứ nhất, lưu trữ trên ổ cứng máy tính cá nhân được áp dụng phổ biến tại các bộ phận. Mỗi cán bộ thường lưu trữ dữ liệu liên quan đến công việc trên máy tính làm việc của mình, giúp thuận tiện trong quá trình xử lý hồ sơ hằng ngày. Tuy nhiên, cách lưu trữ này mang tính phân tán cao do dữ liệu được lưu trữ rời rạc theo từng cá nhân, không được quản lý thống nhất trên một hệ thống chung. Dẫn đến tình trạng thiếu đồng bộ dữ liệu giữa các bộ phận, khó kiểm soát phiên bản hồ sơ và không đảm bảo tính thống nhất của thông tin trong quá trình xử lý công việc.

Khi dữ liệu phụ thuộc hoàn toàn vào máy tính cá nhân, nguy cơ mất dữ liệu là rất lớn nếu thiết bị gặp sự cố như hỏng ổ cứng, lỗi hệ điều hành, nhiễm virus hoặc bị cài đặt lại phần mềm. Trong những trường hợp này, nếu không có cơ chế sao lưu kịp thời, toàn bộ dữ liệu liên quan đến quá trình xử lý hồ sơ có thể bị mất hoặc không thể khôi phục đầy đủ, gây gián đoạn công việc và ảnh hưởng đến tiến độ giải quyết thủ tục hành chính.

Việc lưu trữ phân tán trên nhiều máy tính cá nhân còn gây khó khăn trong công tác tổng hợp và khai thác dữ liệu. Khi cần báo cáo hoặc đối chiếu thông tin, cán bộ phải thu thập dữ liệu từ nhiều nguồn khác nhau, dễ dẫn đến tình trạng chậm trễ, sai lệch số liệu hoặc trùng lặp thông tin. Đồng thời, việc kiểm soát truy cập và bảo mật dữ liệu cũng gặp hạn chế do không có cơ chế quản lý tập trung, làm tăng nguy cơ lộ lọt hoặc sử dụng sai mục đích dữ liệu nội bộ.

Thứ hai, một số dữ liệu được lưu trữ trên thiết bị ngoài như USB hoặc ổ cứng di động để phục vụ sao lưu hoặc trao đổi thông tin giữa các bộ phận. Mặc dù hình thức này mang lại sự linh hoạt trong di chuyển dữ liệu, nhưng lại tiềm ẩn nhiều rủi ro về bảo mật và an toàn thông tin. Các thiết bị này dễ bị thất lạc, hư hỏng, nhiễm virus hoặc không được mã hóa đầy đủ. Đặc biệt, trong trường hợp thiết bị bị cháy hoặc hư hỏng do tác

động nhiệt độ cao, dữ liệu bên trong có thể bị mất hoàn toàn và không thể khôi phục, gây ảnh hưởng lớn đến công tác quản lý hồ sơ.

Trong các tình huống rủi ro như vậy, hướng xử lý hiện nay chủ yếu là tiến hành kiểm tra và khôi phục dữ liệu từ các bản sao lưu sẵn có trên máy tính cá nhân hoặc từ các thiết bị lưu trữ khác nếu đã được sao chép trước đó. Trường hợp không có bản sao lưu, cơ quan phải rà soát lại hồ sơ giấy hoặc thu thập thông tin từ các bộ phận liên quan để tái lập dữ liệu. Tuy nhiên, do chưa có hệ thống sao lưu tập trung và cơ chế khôi phục tự động, quá trình xử lý thường mất nhiều thời gian và không đảm bảo khôi phục đầy đủ dữ liệu ban đầu.

Thứ ba, công tác sao lưu dữ liệu hiện nay chủ yếu được thực hiện thủ công, chưa có hệ thống máy chủ lưu trữ hoặc cơ chế sao lưu tập trung. Cán bộ thường thực hiện sao lưu bằng cách tạo bản sao file dữ liệu và lưu trữ trên máy tính cá nhân hoặc sao chép sang USB, ổ cứng di động. Một số trường hợp có thực hiện sao lưu định kỳ theo tuần hoặc theo tháng, tuy nhiên việc này phụ thuộc vào từng cá nhân, chưa có quy trình thống nhất và chưa được kiểm soát tập trung.

⇒ Hiện nay hệ thống lưu trữ dữ liệu tại UBND xã Ia Nan đã đáp ứng được nhu cầu cơ bản, nhưng vẫn còn hạn chế về tính tập trung, mức độ tự động hóa và an toàn dữ liệu. Đây là những yếu tố cần tiếp tục được cải thiện để nâng cao hiệu quả ứng dụng công nghệ số trong quản lý và lưu trữ hồ sơ.

2.4.2. Thực trạng quy trình quản lý và lưu trữ hồ sơ hiện nay của UBND xã Ia Nan

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ

Tại UBND xã Ia Nan, bước tiếp nhận hồ sơ được thực hiện tại Bộ phận Một cửa và là bước đầu tiên trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính. Cán bộ phụ trách có nhiệm vụ trực tiếp tiếp nhận toàn bộ hồ sơ do người dân và tổ chức nộp, đồng thời hướng dẫn bổ sung nếu hồ sơ chưa đầy đủ hoặc chưa đúng quy định. Thời gian thực hiện bước này thường dao động khoảng 0,5 – 1 ngày làm việc, tùy thuộc vào số lượng hồ sơ phát sinh trong ngày cũng như mức độ hoàn chỉnh của hồ sơ.

Hiện nay, việc tiếp nhận hồ sơ tại đơn vị chủ yếu vẫn được thực hiện theo hình thức trực tiếp thông qua hồ sơ giấy. Người dân đến nộp hồ sơ tại Bộ phận Một cửa, sau đó cán bộ tiếp nhận tiến hành kiểm tra thành phần, tính hợp lệ của giấy tờ theo quy định của từng thủ tục hành chính. Sau khi kiểm tra, cán bộ ghi nhận thông tin vào sổ theo dõi

thủ công và chuyển hồ sơ đến bộ phận chuyên môn để xử lý. Khi tiếp nhận theo hình thức này vẫn mang tính truyền thống và phụ thuộc nhiều vào thao tác thủ công của cán bộ.

Trong điều kiện hiện nay, việc ứng dụng công nghệ thông tin trong bước tiếp nhận hồ sơ tại UBND xã Ia Nan còn rất hạn chế. Chủ yếu chỉ dừng lại ở việc sử dụng máy tính để hỗ trợ soạn thảo văn bản hoặc nhập số theo dõi, chưa có hệ thống phần mềm quản lý hồ sơ điện tử hoặc nền tảng tiếp nhận trực tuyến được triển khai đồng bộ. Do đó, quá trình tiếp nhận và ghi nhận thông tin vẫn chưa được số hóa ngay từ đầu, dẫn đến việc quản lý dữ liệu chưa thống nhất.

Chính vì phụ thuộc vào phương thức thủ công nên bước tiếp nhận hồ sơ vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định. Trong quá trình ghi chép và nhập thông tin, có thể xảy ra sai sót như thiếu hoặc nhầm thông tin của người nộp hồ sơ. Đồng thời, việc cập nhật và lưu trữ thông tin thủ công cũng làm mất nhiều thời gian, đặc biệt trong những thời điểm lượng hồ sơ tăng cao. Bên cạnh đó, việc không số hóa ngay từ đầu khiến việc tra cứu và theo dõi hồ sơ về sau gặp nhiều khó khăn hơn.

Những hạn chế trong bước tiếp nhận đã ảnh hưởng trực tiếp đến toàn bộ quy trình xử lý hồ sơ phía sau. Do dữ liệu chưa được số hóa ngay từ đầu nên việc chuyển giao thông tin giữa các bộ phận còn phụ thuộc vào hồ sơ giấy, dễ gây chậm trễ và thiếu đồng bộ. Tăng khối lượng công việc cho cán bộ Bộ phận Một cửa và ảnh hưởng đến hiệu quả chung của công tác quản lý hồ sơ tại đơn vị.

Bước 2: Xử lý hồ sơ

Sau khi được tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa, hồ sơ sẽ được chuyển đến các bộ phận chuyên môn liên quan để tiến hành xử lý theo từng lĩnh vực cụ thể như địa chính, tư pháp – hộ tịch, văn phòng – thống kê hoặc các bộ phận chuyên môn khác. Đây là bước quan trọng trong quy trình quản lý hồ sơ vì quyết định trực tiếp đến tiến độ giải quyết thủ tục hành chính cho người dân và tổ chức. Thời gian thực hiện bước này thường dao động khoảng 2 – 6 ngày làm việc, tùy thuộc vào tính chất và mức độ phức tạp của từng loại hồ sơ.

Trong quá trình xử lý, cán bộ chuyên môn sẽ tiến hành kiểm tra nội dung hồ sơ, đối chiếu với các quy định hiện hành và thực hiện các nghiệp vụ chuyên môn liên quan. Đối với các hồ sơ đơn giản, thời gian xử lý thường diễn ra nhanh hơn và có thể hoàn thành trong khoảng từ 1–3 ngày làm việc. Tuy nhiên, đối với các hồ sơ liên quan đến

xác minh thực tế, kiểm tra hiện trạng hoặc cần phối hợp giữa nhiều bộ phận thì thời gian xử lý có thể kéo dài hơn.

Hiện nay, công tác xử lý hồ sơ tại UBND xã Ia Nan vẫn chủ yếu được thực hiện theo phương thức thủ công. Việc luân chuyển hồ sơ giữa các bộ phận phần lớn thông qua hồ sơ giấy, chưa có hệ thống quản lý hồ sơ điện tử hoặc phần mềm điều hành được áp dụng đồng bộ trong toàn bộ quy trình. Cán bộ chuyên môn chủ yếu sử dụng máy tính để soạn thảo văn bản và lưu trữ dữ liệu riêng lẻ, trong khi việc theo dõi tiến độ xử lý hồ sơ vẫn dựa nhiều vào trao đổi trực tiếp hoặc ghi chép thủ công.

Do chưa ứng dụng công nghệ số đồng bộ nên bước xử lý hồ sơ vẫn tồn tại nhiều hạn chế. Trong quá trình luân chuyển hồ sơ giấy giữa các bộ phận có thể xảy ra tình trạng chậm chuyển hồ sơ, thất lạc giấy tờ hoặc cập nhật thông tin không kịp thời. Ngoài ra, việc xử lý thủ công cũng khiến cán bộ mất nhiều thời gian trong khâu tìm kiếm, đối chiếu và tổng hợp thông tin, đặc biệt đối với những hồ sơ có nhiều tài liệu liên quan.

Những hạn chế này ảnh hưởng trực tiếp đến tiến độ giải quyết thủ tục hành chính tại đơn vị. Việc phụ thuộc vào hồ sơ giấy không chỉ làm kéo dài thời gian xử lý mà còn làm giảm tính minh bạch trong quá trình theo dõi tiến độ công việc. Đồng thời, việc chưa có hệ thống dữ liệu điện tử tập trung cũng gây khó khăn cho công tác quản lý, tra cứu và kiểm soát hồ sơ giữa các bộ phận chuyên môn.

Bước 3: Phê duyệt và ban hành kết quả

Sau khi hồ sơ được các bộ phận chuyên môn xử lý hoàn tất, hồ sơ sẽ được trình lãnh đạo UBND xã xem xét, phê duyệt và ban hành kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Người thực hiện bước này chủ yếu là Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch UBND xã tùy theo lĩnh vực và thẩm quyền giải quyết. Bước này có vai trò quan trọng nhằm kiểm tra lại toàn bộ nội dung hồ sơ trước khi trả kết quả cho người dân và tổ chức. Thời gian thực hiện bước này thường dao động khoảng 0,5 – 2 ngày làm việc, tùy thuộc vào số lượng hồ sơ cần giải quyết và mức độ phức tạp của từng loại thủ tục hành chính.

Trong quá trình thực hiện, sau khi nhận hồ sơ từ bộ phận chuyên môn, lãnh đạo UBND xã sẽ tiến hành xem xét nội dung, kiểm tra tính đầy đủ của các văn bản liên quan và thực hiện ký xác nhận kết quả giải quyết hồ sơ. Đối với các hồ sơ đơn giản, việc phê duyệt thường được thực hiện trong ngày. Tuy nhiên, đối với các hồ sơ cần kiểm tra lại thông tin, xác minh bổ sung hoặc liên quan đến nhiều nội dung chuyên môn thì thời gian phê duyệt có thể kéo dài hơn.

Hiện nay, công tác phê duyệt và ban hành kết quả tại UBND xã Ia Nan vẫn chủ yếu được thực hiện theo phương thức truyền thống thông qua hồ sơ giấy. Tuy nhiên, trong một số trường hợp, đơn vị đã bắt đầu sử dụng chữ ký số và xác nhận điện tử trên hệ thống quản lý văn bản và điều hành để hỗ trợ quá trình xử lý văn bản. Việc ứng dụng này giúp rút ngắn thời gian trình ký, giảm bớt thao tác thủ công và hỗ trợ trao đổi văn bản nhanh hơn giữa các bộ phận. Mặc dù vậy, việc sử dụng chữ ký số vẫn chưa được triển khai thường xuyên và đồng bộ đối với tất cả hồ sơ, nên quy trình xử lý vẫn tồn tại song song giữa văn bản giấy và văn bản điện tử.

Do việc ứng dụng công nghệ số trong bước phê duyệt còn hạn chế nên vẫn phát sinh một số khó khăn trong quá trình thực hiện. Các văn bản phần lớn vẫn phải in ra để trình ký trực tiếp và đóng dấu thủ công, làm mất nhiều thời gian khi số lượng hồ sơ tăng cao. Đồng thời, việc lưu trữ song song giữa hồ sơ giấy và dữ liệu điện tử riêng lẻ cũng gây khó khăn trong công tác quản lý, kiểm tra và tra cứu hồ sơ về sau.

Những hạn chế trên ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính tại đơn vị. Việc phụ thuộc nhiều vào quy trình ký duyệt thủ công làm kéo dài thời gian xử lý hồ sơ, đồng thời làm tăng khối lượng công việc cho cán bộ chuyên môn và lãnh đạo UBND xã. Bên cạnh đó, việc ứng dụng chữ ký số chưa đồng bộ cũng làm hạn chế hiệu quả của quá trình chuyển đổi số trong hoạt động quản lý hành chính tại địa phương.

Bước 4: Lưu trữ hồ sơ

Sau khi hồ sơ đã được phê duyệt và trả kết quả cho người dân, hồ sơ sẽ được chuyển đến bộ phận Văn thư – Lưu trữ để thực hiện công tác lưu trữ theo quy định. Đây là bước cuối cùng trong quy trình quản lý hồ sơ, có vai trò quan trọng trong việc bảo quản, quản lý và phục vụ khai thác thông tin khi cần thiết. Người thực hiện bước này chủ yếu là cán bộ văn thư hoặc cán bộ được phân công phụ trách công tác lưu trữ tại UBND xã Ia Nan. Thời gian thực hiện bước lưu trữ thường khoảng 0,5 – 1 ngày làm việc, tùy thuộc vào số lượng hồ sơ phát sinh và khối lượng tài liệu cần sắp xếp.

Công tác lưu trữ hồ sơ tại UBND xã Ia Nan vẫn chủ yếu được thực hiện theo hình thức lưu trữ hồ sơ giấy. Sau khi hoàn tất xử lý, hồ sơ được phân loại, sắp xếp theo từng lĩnh vực chuyên môn và lưu tại tủ hồ sơ hoặc kho lưu trữ của cơ quan. Việc quản lý hồ sơ phần lớn vẫn dựa trên phương pháp thủ công thông qua sổ theo dõi, bìa hồ sơ và hệ thống phân loại giấy tờ truyền thống.

Bên cạnh hình thức lưu trữ giấy, trong một số trường hợp đơn vị cũng đã bước đầu sử dụng máy tính để lưu trữ văn bản điện tử hoặc dữ liệu liên quan đến hồ sơ. Một số văn bản được lưu dưới dạng file mềm trên máy tính hoặc trong hệ thống quản lý văn bản và điều hành nhằm hỗ trợ tra cứu và xử lý công việc. Tuy nhiên, việc lưu trữ điện tử hiện nay vẫn chưa được triển khai đồng bộ, dữ liệu còn phân tán và chưa hình thành cơ sở dữ liệu lưu trữ tập trung cho toàn bộ hồ sơ của đơn vị.

Do chưa ứng dụng công nghệ số đồng bộ trong công tác lưu trữ nên vẫn tồn tại nhiều hạn chế. Việc lưu trữ chủ yếu bằng hồ sơ giấy làm tốn diện tích bảo quản, mất nhiều thời gian trong việc sắp xếp và tra cứu hồ sơ khi cần sử dụng lại. Ngoài ra, hồ sơ giấy cũng dễ bị hư hỏng do tác động của môi trường như ẩm mốc, bụi bẩn hoặc thất lạc trong quá trình lưu trữ lâu dài. Đối với dữ liệu điện tử, việc lưu trữ rời rạc trên các thiết bị cá nhân cũng tiềm ẩn nguy cơ mất dữ liệu hoặc khó kiểm soát thông tin.

Những hạn chế trong bước lưu trữ ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả quản lý hồ sơ của UBND xã Ia Nan. Việc tra cứu thông tin còn chậm, phụ thuộc nhiều vào tìm kiếm thủ công, gây mất thời gian cho cán bộ khi cần khai thác hồ sơ phục vụ công việc. Đồng thời, việc chưa xây dựng hệ thống lưu trữ điện tử tập trung cũng làm hạn chế khả năng kết nối, chia sẻ và quản lý dữ liệu trong quá trình chuyển đổi số của cơ quan.

2.4.3. Thực trạng về ứng dụng công nghệ số trong lưu trữ dữ liệu

Hiện nay, công tác quản lý và lưu trữ hồ sơ tại UBND xã Ia Nan chưa được triển khai trên một hệ thống cơ sở dữ liệu tập trung, mà chủ yếu vẫn thực hiện theo mô hình truyền thống kết hợp giữa lưu trữ hồ sơ giấy và lưu trữ điện tử phân tán tại các bộ phận chuyên môn. Dữ liệu không được chuẩn hóa, thiếu tính đồng bộ và chưa đảm bảo khả năng khai thác hiệu quả trong quá trình giải quyết công việc hành chính.

Đối với hồ sơ giấy, phần lớn tài liệu hành chính được lưu trữ tại bộ phận văn thư – lưu trữ dưới dạng tủ hồ sơ vật lý. Hồ sơ được phân loại theo năm, theo lĩnh vực hoặc theo loại thủ tục hành chính. Tuy nhiên, việc phân loại này chủ yếu dựa trên phương pháp thủ công, chưa có hệ thống mã hóa hồ sơ thống nhất hoặc định danh điện tử cho từng loại hồ sơ. Do đó, khi cần tra cứu thông tin, cán bộ phải tìm kiếm trực tiếp theo từng tập hồ sơ, từng ngăn lưu trữ, gây mất nhiều thời gian và dễ xảy ra sai sót trong quá trình truy xuất dữ liệu.

Đối với hồ sơ điện tử, hiện nay chưa có một phần mềm hoặc hệ thống cơ sở dữ liệu tập trung để quản lý thống nhất toàn bộ hồ sơ của UBND xã. Dữ liệu điện tử chủ

yếu được lưu trữ rời rạc trên máy tính cá nhân của từng cán bộ chuyên môn. Mỗi bộ phận như địa chính – xây dựng, tư pháp – hộ tịch, hay tài chính – kế toán lại có cách tổ chức và lưu trữ dữ liệu riêng, không theo một chuẩn thống nhất. Dẫn đến tình trạng khó tổng hợp dữ liệu liên ngành và gây khó khăn trong việc kiểm soát, cập nhật thông tin.

Ngoài ra, trong quá trình xử lý công việc, việc trao đổi và lưu trữ tạm thời tài liệu còn phụ thuộc vào các công cụ như email, USB hoặc các ứng dụng nhắn tin. Cách làm này tiềm ẩn nguy cơ thất lạc dữ liệu, thiếu tính bảo mật và không đảm bảo tính chính xác của thông tin trong quá trình sử dụng lâu dài.

Giữa các bộ phận chuyên môn chưa có cơ chế liên thông dữ liệu tự động. Khi cần phối hợp giải quyết hồ sơ, các bộ phận vẫn phải trao đổi thủ công bằng văn bản giấy hoặc qua trao đổi trực tiếp. Làm giảm tính kịp thời trong xử lý công việc, đồng thời làm tăng khối lượng công việc hành chính không cần thiết.

Công tác quản lý hồ sơ hiện nay vẫn còn mang tính phụ thuộc vào kinh nghiệm và trách nhiệm cá nhân của từng cán bộ phụ trách. Việc ghi nhớ vị trí lưu trữ hồ sơ, cách đặt tên file, hoặc quy tắc phân loại dữ liệu chủ yếu dựa trên thói quen làm việc cá nhân, chưa được chuẩn hóa thành quy trình thống nhất trong toàn cơ quan. Vì vậy, khi xảy ra biến động về nhân sự như điều chuyển công tác, nghỉ việc hoặc thay đổi vị trí làm việc, quá trình bàn giao hồ sơ và dữ liệu thường gặp nhiều khó khăn, thậm chí có thể dẫn đến tình trạng thiếu thông tin hoặc gián đoạn trong quá trình xử lý công việc.

Ngoài ra, do chưa có cơ chế lưu vết (tracking) đầy đủ trong quản lý hồ sơ, việc kiểm soát lịch sử xử lý và chỉnh sửa hồ sơ còn hạn chế. Cơ quan chưa theo dõi được một cách hệ thống toàn bộ quá trình hình thành, bổ sung và phê duyệt của từng hồ sơ, gây khó khăn trong việc đối chiếu khi cần kiểm tra hoặc giải trình thông tin.

2.4.4. Hậu quả của lưu trữ hồ sơ hiện nay

Công tác quản lý và lưu trữ hồ sơ theo phương thức thủ công, chưa ứng dụng công nghệ số đồng bộ đã gây ra nhiều hạn chế trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước. Những hạn chế này ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả xử lý công việc, thời gian giải quyết hồ sơ và chất lượng phục vụ người dân.

Việc lưu trữ hồ sơ truyền thống làm mất nhiều thời gian trong quá trình xử lý và tra cứu hồ sơ. Khi hồ sơ được lưu bằng giấy, sắp xếp chưa khoa học, cán bộ phải tìm kiếm thủ công trong nhiều tủ hồ sơ, sổ sách hoặc tài liệu lưu trữ, dẫn đến thời gian tra cứu kéo dài. Trong nhiều trường hợp, việc tìm kiếm hồ sơ cũ mất khá nhiều thời gian,

gây chậm tiến độ giải quyết công việc và ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của cơ quan. Trong khi đó, việc ứng dụng công nghệ số có thể giúp rút ngắn đáng kể thời gian xử lý và tra cứu dữ liệu.

Do chưa có hệ thống lưu trữ điện tử đồng bộ, cán bộ khó tra cứu thông tin nhanh chóng khi cần đối chiếu hoặc kiểm tra hồ sơ. Việc tìm kiếm thủ công không chỉ làm giảm hiệu suất làm việc mà còn dễ xảy ra tình trạng thất lạc, nhầm lẫn hoặc thiếu sót hồ sơ.

Công tác lưu trữ thủ công làm tăng áp lực công việc cho cán bộ, công chức. Khối lượng hồ sơ ngày càng nhiều khiến việc sắp xếp, phân loại và bảo quản hồ sơ giấy trở nên khó khăn, tốn nhiều công sức và thời gian. Khi cần thống kê hoặc tổng hợp dữ liệu, cán bộ phải thực hiện bằng phương pháp thủ công nên hiệu quả chưa cao.

2.5. KẾT LUẬN CHUNG

2.5.1. Ưu điểm

Qua quá trình phân tích thực trạng ứng dụng công nghệ số trong quản lý và lưu trữ hồ sơ tại UBND xã Ia Nan, đơn vị đã từng bước triển khai việc ứng dụng công nghệ số vào hoạt động quản lý hành chính, trong đó tập trung chủ yếu vào công tác xử lý văn bản và quản lý hồ sơ công việc hằng ngày. Việc ứng dụng này chưa được triển khai đồng bộ ở toàn bộ quy trình, nhưng đã hình thành thói quen sử dụng hệ thống điện tử trong một số khâu nhất định.

Hệ thống quản lý văn bản và điều hành được sử dụng thường xuyên trong công tác tiếp nhận, luân chuyển và xử lý văn bản hành chính. Các văn bản đến từ cấp trên hoặc từ các cơ quan liên quan được văn thư tiếp nhận và cập nhật lên hệ thống, sau đó trình lãnh đạo UBND xã để phân công xử lý đến từng cán bộ chuyên môn. So với hình thức xử lý văn bản giấy trước đây, việc sử dụng hệ thống giúp rút ngắn thời gian chuyển giao văn bản giữa các bộ phận, giảm tình trạng phải ký chuyển thủ công nhiều bước, đồng thời hạn chế được các sai sót như thất lạc văn bản hoặc chậm luân chuyển trong nội bộ.

Lãnh đạo xã có thể theo dõi được tình trạng xử lý của từng văn bản trên hệ thống, bao gồm nội dung xử lý, đơn vị phụ trách và thời hạn thực hiện. Hỗ trợ việc điều hành công việc được minh bạch hơn, giúp kiểm soát tiến độ giải quyết hồ sơ của các bộ phận chuyên môn.

Đối với công tác số hóa hồ sơ, UBND xã đã bước đầu thực hiện việc scan một số tài liệu giấy để lưu trữ dưới dạng điện tử trên hệ thống. Việc này chủ yếu áp dụng đối

với các văn bản quan trọng hoặc hồ sơ cần tra cứu lại nhiều lần. Nhờ đó, việc tìm kiếm thông tin được thuận tiện hơn so với trước đây chỉ lưu trữ hoàn toàn bằng hồ sơ giấy.

Về điều kiện cơ sở vật chất, hệ thống trang thiết bị như máy tính, máy in, máy scan và đường truyền internet đã được trang bị tại các bộ phận chuyên môn, tạo điều kiện để triển khai các phần mềm quản lý hồ sơ và văn bản điện tử.

Ngoài ra, đội ngũ cán bộ, công chức tại đơn vị đã bước đầu tiếp cận và sử dụng các phần mềm trong xử lý công việc hành chính hằng ngày. Việc ứng dụng này góp phần nâng cao hiệu quả xử lý công việc, hỗ trợ cán bộ trong việc tiếp nhận, xử lý và theo dõi văn bản trên hệ thống điện tử.

2.5.2. Hạn chế và nguyên nhân của hạn chế

2.5.2.1. Hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được, việc ứng dụng công nghệ số trong quản lý và lưu trữ hồ sơ tại UBND xã Ia Nan vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định.

Thứ nhất, quá trình số hóa chưa được thực hiện đồng bộ trong toàn bộ quy trình xử lý hồ sơ. Thực tế, hồ sơ vẫn được xử lý song song giữa hệ thống điện tử và hồ sơ giấy. Một số khâu như in văn bản để ký trực tiếp, lưu hồ sơ giấy hoặc đối chiếu bản cứng vẫn được thực hiện thường xuyên. Dẫn đến việc tăng khối lượng công việc cho cán bộ và chưa tận dụng tối đa hiệu quả của hệ thống điện tử.

Thứ hai, việc cập nhật thông tin và tiến độ xử lý hồ sơ trên hệ thống đôi khi chưa được thực hiện kịp thời. Có trường hợp hồ sơ đã được xử lý xong nhưng trạng thái trên hệ thống chưa được cập nhật ngay, dẫn đến sự không thống nhất giữa thực tế và dữ liệu điện tử. Gây khó khăn cho công tác theo dõi, tổng hợp và đánh giá tiến độ giải quyết công việc.

Thứ ba, mức độ sử dụng phần mềm giữa các cán bộ còn chưa đồng đều. Một bộ phận cán bộ đã sử dụng thành thạo hệ thống trong xử lý công việc, tuy nhiên vẫn còn một số cán bộ chủ yếu sử dụng ở mức cơ bản hoặc vẫn dựa nhiều vào phương pháp thủ công. Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ thói quen làm việc lâu năm và khả năng tiếp cận công nghệ còn hạn chế.

Thứ tư, hạ tầng công nghệ thông tin tại đơn vị tuy đã được trang bị nhưng chưa thật sự đồng bộ. Một số máy tính có cấu hình thấp, thiết bị sử dụng lâu năm, tốc độ xử lý chưa cao. Bên cạnh đó, đường truyền internet trong một số thời điểm chưa ổn định,

ảnh hưởng đến việc truy cập và sử dụng phần mềm quản lý văn bản, đặc biệt khi có nhiều người cùng thao tác.

Thứ năm, hạ tầng công nghệ thông tin tại đơn vị tuy đã được trang bị nhưng chưa thật sự đồng bộ. Một số máy tính có cấu hình thấp, thiết bị sử dụng lâu năm, tốc độ xử lý chưa cao. Bên cạnh đó, đường truyền internet trong một số thời điểm chưa ổn định, ảnh hưởng đến việc truy cập và sử dụng phần mềm quản lý văn bản, đặc biệt khi có nhiều người cùng thao tác. Ngoài ra, UBND xã hiện chưa áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO trong công tác quản lý và lưu trữ hồ sơ, dẫn đến quy trình xử lý hồ sơ giữa các bộ phận chưa được chuẩn hóa và đồng bộ hoàn toàn.

2.5.2.2. Nguyên nhân của hạn chế

Thứ nhất, nguồn kinh phí đầu tư cho hạ tầng công nghệ thông tin và nâng cấp hệ thống phần mềm còn hạn chế nên việc số hóa hồ sơ và triển khai đồng bộ các chức năng điện tử chưa được thực hiện đầy đủ trong toàn bộ quy trình xử lý hồ sơ.

Thứ hai, thói quen làm việc theo phương pháp thủ công của một bộ phận cán bộ vẫn còn tồn tại, dẫn đến việc xử lý hồ sơ giấy song song với hồ sơ điện tử và chưa khai thác tối đa hiệu quả của hệ thống quản lý văn bản điện tử.

Thứ ba, trình độ ứng dụng công nghệ thông tin giữa các cán bộ chưa đồng đều. Một số cán bộ chưa thành thạo trong việc sử dụng phần mềm quản lý hồ sơ, dẫn đến tình trạng cập nhật thông tin và tiến độ xử lý hồ sơ trên hệ thống còn chậm hoặc thiếu đồng bộ.

Thứ tư, cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin tại đơn vị chưa được đầu tư đồng bộ. Một số thiết bị đã sử dụng trong thời gian dài, cấu hình thấp và đường truyền internet chưa ổn định, ảnh hưởng đến hiệu quả vận hành của hệ thống quản lý hồ sơ điện tử.

Thứ năm, UBND xã hiện chưa áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO trong công tác quản lý và lưu trữ hồ sơ, dẫn đến quy trình xử lý hồ sơ giữa các bộ phận chưa được chuẩn hóa thống nhất, ảnh hưởng đến tính đồng bộ trong quá trình quản lý và lưu trữ hồ sơ điện tử.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ SỐ VÀO QUY TRÌNH QUẢN LÝ VÀ LƯU TRỮ HỒ SƠ TẠI UBND XÃ IA NAN

3.1. CƠ SỞ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN CÔNG TÁC QUẢN LÝ VÀ LƯU TRỮ HỒ SƠ TẠI UBND XÃ IA NAN

3.1.1. Định hướng phát triển của địa phương

Trong giai đoạn hiện nay, UBND xã Ia Nan đang từng bước đẩy mạnh cải cách hành chính gắn với chuyển đổi số trong hoạt động quản lý nhà nước nhằm nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính và chất lượng phục vụ người dân. Địa phương định hướng tăng cường ứng dụng công nghệ số vào các hoạt động quản lý, điều hành và lưu trữ dữ liệu hành chính để giảm dần phương thức xử lý thủ công, nâng cao tính minh bạch và hiện đại hóa nền hành chính cấp cơ sở.

Bên cạnh đó, xã Ia Nan cũng định hướng phát triển hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ hoạt động chuyên môn như nâng cấp hệ thống mạng internet, trang bị thêm máy tính, máy scan và các thiết bị hỗ trợ số hóa hồ sơ. Việc đầu tư này nhằm đáp ứng yêu cầu triển khai chính quyền điện tử và từng bước xây dựng môi trường làm việc số trong cơ quan hành chính nhà nước.

Địa phương cũng chú trọng nâng cao trình độ ứng dụng công nghệ thông tin cho đội ngũ cán bộ, công chức thông qua các hoạt động tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng sử dụng phần mềm quản lý văn bản và hệ thống dịch vụ công trực tuyến. Đây là cơ sở quan trọng để nâng cao hiệu quả ứng dụng công nghệ số trong quy trình quản lý và lưu trữ hồ sơ tại UBND xã.

Ngoài ra, định hướng cải cách hành chính của địa phương còn tập trung vào việc đơn giản hóa quy trình xử lý hồ sơ, rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính và tăng cường khả năng tra cứu, khai thác thông tin hồ sơ điện tử. Điều này tạo điều kiện thuận lợi cho việc triển khai các giải pháp số hóa hồ sơ và quản lý dữ liệu tập trung trong thời gian tới.

3.1.2. Căn cứ vào các tác động của môi trường hoạt động

Việc đề xuất các giải pháp ứng dụng công nghệ số trong quản lý và lưu trữ hồ sơ tại UBND xã Ia Nan còn dựa trên các tác động của môi trường hoạt động bên trong và bên ngoài cơ quan.

Đối với môi trường bên trong, khối lượng hồ sơ hành chính phát sinh ngày càng nhiều trong khi phương pháp quản lý thủ công còn tồn tại đã gây áp lực lớn cho cán bộ

trong quá trình xử lý, lưu trữ và tra cứu hồ sơ. Một số hạn chế như dữ liệu chưa đồng bộ, cập nhật hồ sơ chưa kịp thời, hạ tầng công nghệ thông tin còn hạn chế và trình độ sử dụng công nghệ giữa các cán bộ chưa đồng đều đã ảnh hưởng đến hiệu quả quản lý hồ sơ hành chính tại đơn vị.

Đối với môi trường bên ngoài, quá trình chuyển đổi số quốc gia và yêu cầu cải cách hành chính của Nhà nước đang tạo áp lực đối với các cơ quan hành chính cấp xã trong việc hiện đại hóa phương thức quản lý và cung cấp dịch vụ công. Người dân ngày càng có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính nhanh chóng, minh bạch và thuận tiện hơn thông qua môi trường điện tử. Việc ứng dụng công nghệ số vào quy trình quản lý và lưu trữ hồ sơ tại UBND xã Ia Nan là yêu cầu cần thiết nhằm đáp ứng xu hướng phát triển chung của nền hành chính hiện đại.

Ngoài ra, sự phát triển của công nghệ thông tin, hệ thống quản lý văn bản điện tử, lưu trữ dữ liệu số và dịch vụ công trực tuyến đã tạo điều kiện thuận lợi cho UBND xã triển khai các giải pháp số hóa hồ sơ và quản lý hồ sơ điện tử.

3.2. GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN

3.2.1. Tăng cường số hóa hồ sơ giấy bằng công nghệ scan + Ocr

Xuất phát từ thực trạng tại UBND xã Ia Nan, công tác quản lý và lưu trữ hồ sơ hiện nay vẫn tồn tại tình trạng xử lý song song giữa hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử. Phần lớn hồ sơ vẫn được lưu trữ dưới dạng giấy, trong khi việc số hóa mới chỉ thực hiện ở mức hạn chế và chưa đồng bộ trong toàn bộ quy trình. Điều này dẫn đến việc cán bộ phải thực hiện nhiều thao tác thủ công như in ấn, lưu trữ bản cứng, đối chiếu hồ sơ giấy khi tra cứu thông tin, từ đó làm tăng khối lượng công việc và giảm hiệu quả khai thác dữ liệu trên hệ thống điện tử. Vì vậy, việc tăng cường số hóa hồ sơ giấy bằng công nghệ scan kết hợp OCR là giải pháp cần thiết nhằm khắc phục những hạn chế hiện tại và từng bước hoàn thiện công tác lưu trữ điện tử tại đơn vị.

Giải pháp này dựa trên việc ứng dụng công nghệ scan tài liệu để chuyển đổi hồ sơ giấy sang dạng dữ liệu điện tử và kết hợp với công nghệ OCR (Optical Character Recognition) nhằm nhận dạng ký tự trong văn bản, giúp chuyển đổi hình ảnh tài liệu thành dữ liệu có thể tìm kiếm và khai thác. Việc áp dụng hai công nghệ này sẽ tạo nền tảng cho việc hình thành cơ sở dữ liệu hồ sơ điện tử đầy đủ và có khả năng truy xuất nhanh chóng, thay vì phụ thuộc hoàn toàn vào hồ sơ giấy như hiện nay.

Trong quá trình triển khai, toàn bộ hồ sơ sau khi tiếp nhận và xử lý sẽ được số hóa bằng cách scan ngay sau khi hoàn thành từng bước nghiệp vụ, tránh tình trạng dồn hồ sơ vào cuối kỳ gây quá tải. Sau khi scan, tài liệu sẽ được lưu trữ trên hệ thống quản lý văn bản điện tử hoặc thiết bị lưu trữ tập trung của đơn vị. Đồng thời, công nghệ OCR sẽ được sử dụng để trích xuất nội dung văn bản, giúp cán bộ có thể tìm kiếm thông tin theo từ khóa thay vì phải tra cứu thủ công trong hồ sơ giấy. Bên cạnh đó, việc lưu trữ dữ liệu cần được tổ chức theo hướng khoa học, phân loại theo từng nhóm lĩnh vực như đất đai, hộ tịch, tài chính – kế toán và chính sách xã hội, đồng thời sắp xếp theo trình tự thời gian để thuận tiện cho việc tra cứu và quản lý lâu dài.

Về chi phí thực hiện, giải pháp này có mức đầu tư tương đối thấp và phù hợp với điều kiện của cấp xã. Cụ thể, chi phí trang bị máy scan hoặc thiết bị đa chức năng dao động khoảng từ 5 đến 15 triệu đồng tùy theo cấu hình và công suất sử dụng. Ngoài ra, chi phí phần mềm OCR hoặc phần mềm hỗ trợ số hóa tài liệu có thể dao động từ 2 đến 10 triệu đồng mỗi năm nếu sử dụng giải pháp thương mại, hoặc thấp hơn nếu tích hợp trong hệ thống quản lý văn bản hiện có. Bên cạnh đó, chi phí đào tạo cán bộ và hướng dẫn sử dụng hệ thống ước tính khoảng 3 đến 5 triệu đồng. Như vậy, tổng chi phí triển khai ban đầu cho giải pháp này dao động khoảng từ 10 đến 30 triệu đồng, phù hợp với điều kiện tài chính của đơn vị hành chính cấp xã.

Việc áp dụng công nghệ scan kết hợp OCR mang lại nhiều lợi ích thiết thực cho công tác quản lý hồ sơ tại UBND xã Ia Nan. Trước hết, giải pháp này giúp giảm đáng kể khối lượng hồ sơ giấy, từ đó tiết kiệm diện tích lưu trữ và chi phí bảo quản tài liệu trong dài hạn. Đồng thời, việc số hóa giúp nâng cao tốc độ tra cứu và xử lý thông tin, do dữ liệu điện tử có thể được tìm kiếm nhanh chóng thay vì phải tìm kiếm thủ công. Ngoài ra, công nghệ OCR còn giúp tăng khả năng khai thác dữ liệu, hỗ trợ cán bộ trong việc tổng hợp, đối chiếu và xử lý thông tin một cách chính xác và hiệu quả hơn. Quan trọng hơn, việc số hóa hồ sơ góp phần hạn chế nguy cơ thất lạc, hư hỏng tài liệu giấy, đồng thời nâng cao tính minh bạch và tính hệ thống trong công tác quản lý hồ sơ.

3.2.2. Giải pháp khi chưa có hệ thống cơ sở dữ liệu hồ sơ tập trung

Xuất phát từ hạn chế tại UBND xã Ia Nan hiện nay, việc cập nhật thông tin và tiến độ xử lý hồ sơ trên hệ thống chưa được thực hiện kịp thời và đồng bộ, dẫn đến tình trạng dữ liệu điện tử chưa phản ánh chính xác thực tế xử lý hồ sơ. Nguyên nhân chủ yếu là do dữ liệu còn phân tán, chưa có hệ thống cơ sở dữ liệu tập trung, đồng thời chưa có cơ chế

chuẩn hóa và lưu vết đầy đủ trong quá trình xử lý hồ sơ. Điều này gây khó khăn trong công tác theo dõi, tổng hợp và đánh giá tiến độ giải quyết thủ tục hành chính.

Để khắc phục hạn chế trên, cần thiết xây dựng hệ thống cơ sở dữ liệu hồ sơ tập trung nhằm quản lý toàn bộ hồ sơ hành chính trên một nền tảng thống nhất. Hệ thống có thể được triển khai dưới dạng phần mềm quản lý văn bản và điều hành hoặc nền tảng điện toán đám mây nội bộ do các đơn vị cung cấp giải pháp chính quyền điện tử như VNPT hoặc Viettel phát triển. Toàn bộ hồ sơ sau khi tiếp nhận sẽ được số hóa và cập nhật vào hệ thống, thay vì lưu trữ rời rạc tại từng bộ phận như hiện nay. Mỗi hồ sơ cần được gán một mã định danh duy nhất (ID hồ sơ) để phục vụ theo dõi xuyên suốt toàn bộ vòng đời xử lý.

Song song với việc xây dựng hệ thống, cần thực hiện chuẩn hóa và đồng bộ dữ liệu nhằm đảm bảo tính thống nhất trong toàn bộ quy trình. Theo đó, hệ thống chỉ lưu một phiên bản dữ liệu gốc cho mỗi hồ sơ, mọi chỉnh sửa hoặc cập nhật đều phải được ghi nhận và lưu vết nhằm đảm bảo tính minh bạch và hạn chế sai lệch thông tin. Đồng thời, UBND xã cần ban hành quy trình quản lý hồ sơ thống nhất, quy định rõ cách đặt tên hồ sơ, phân loại dữ liệu và trách nhiệm cập nhật của từng cán bộ, công chức. Việc này giúp giảm sự phụ thuộc vào kinh nghiệm cá nhân và đảm bảo tính đồng bộ trong toàn đơn vị.

Bên cạnh đó, hệ thống cần được tích hợp chức năng lưu vết (tracking) để ghi nhận toàn bộ quá trình xử lý hồ sơ, từ khâu tiếp nhận, phân công, xử lý đến phê duyệt và lưu trữ. Chức năng này giúp tăng tính minh bạch, hỗ trợ kiểm tra, giám sát và xác định trách nhiệm của từng cá nhân trong quá trình giải quyết công việc.

Về chi phí, giải pháp này có thể triển khai theo hình thức thuê dịch vụ phần mềm quản lý văn bản và cơ sở dữ liệu tập trung, với mức chi phí ước tính khoảng 15 – 40 triệu đồng/năm, phù hợp với điều kiện của cấp xã. Ngoài ra, chi phí đào tạo và chuẩn hóa quy trình nội bộ khoảng 5 – 10 triệu đồng. Đây là mức chi phí thấp so với lợi ích mang lại trong dài hạn.

3.2.3. Giải pháp nâng cao năng lực cán bộ, công chức

Xuất phát từ thực tế tại UBND xã Ia Nan, mức độ sử dụng phần mềm giữa các cán bộ, công chức hiện nay còn chưa đồng đều. Một bộ phận cán bộ đã sử dụng thành thạo hệ thống quản lý văn bản và điều hành trong xử lý công việc, tuy nhiên vẫn còn một số cán bộ chỉ sử dụng ở mức cơ bản hoặc vẫn phụ thuộc nhiều vào phương pháp thủ công. Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ thói quen làm việc lâu năm, tâm lý ngại thay đổi và

khả năng tiếp cận công nghệ còn hạn chế. Điều này làm ảnh hưởng đến tính thống nhất trong xử lý hồ sơ và hiệu quả khai thác hệ thống công nghệ số trong toàn đơn vị.

Vì vậy, việc nâng cao năng lực ứng dụng công nghệ thông tin cho đội ngũ cán bộ, công chức là giải pháp mang tính then chốt nhằm đảm bảo hiệu quả của quá trình chuyển đổi số trong quản lý và lưu trữ hồ sơ. Giải pháp này tập trung vào việc nâng cao kỹ năng sử dụng các hệ thống công nghệ đang được áp dụng trong cơ quan như hệ thống quản lý văn bản và điều hành (ví dụ: VNPT iOffice hoặc hệ thống tương đương), phần mềm một cửa điện tử, cũng như các công cụ số hóa tài liệu phục vụ công tác lưu trữ hồ sơ.

Trong quá trình triển khai, cần tổ chức các chương trình tập huấn và hướng dẫn sử dụng hệ thống theo hướng thực hành trực tiếp, gắn với các nghiệp vụ cụ thể trong công việc hằng ngày như tiếp nhận văn bản, xử lý hồ sơ, cập nhật trạng thái giải quyết, số hóa tài liệu và tra cứu hồ sơ trên hệ thống. Việc đào tạo cần được chia theo từng nhóm đối tượng, trong đó cán bộ đã có kỹ năng sẽ được nâng cao trình độ chuyên sâu, còn cán bộ chưa thành thạo sẽ được hướng dẫn từ cơ bản đến nâng cao nhằm đảm bảo tất cả cán bộ đều có thể sử dụng hệ thống một cách đồng bộ.

Bên cạnh đó, cần xây dựng cơ chế hỗ trợ nội bộ giữa các cán bộ trong quá trình sử dụng hệ thống, đặc biệt đối với những cán bộ lớn tuổi hoặc ít tiếp xúc với công nghệ. Việc hỗ trợ có thể được thực hiện thông qua hình thức “cầm tay chỉ việc” hoặc phân công cán bộ có kỹ năng công nghệ thông tin tốt hỗ trợ trực tiếp trong quá trình thao tác. Đồng thời, cần thống nhất quy trình sử dụng hệ thống trong toàn đơn vị, bao gồm cách cập nhật trạng thái hồ sơ, đặt tên file điện tử, quy trình lưu trữ và phương thức số hóa tài liệu nhằm đảm bảo tính đồng bộ và hạn chế sai sót trong quá trình vận hành.

Về mặt công nghệ, giải pháp này không yêu cầu đầu tư hệ thống mới mà chủ yếu tập trung vào khai thác hiệu quả các hệ thống hiện có như phần mềm quản lý văn bản và điều hành, hệ thống một cửa điện tử và các công cụ hỗ trợ số hóa tài liệu. Do đó, chi phí triển khai chủ yếu liên quan đến đào tạo, tập huấn và hỗ trợ kỹ thuật nội bộ, ước tính khoảng 5 – 15 triệu đồng/năm tùy theo tần suất tổ chức các lớp tập huấn và mức độ hỗ trợ cán bộ.

Việc nâng cao năng lực sử dụng công nghệ số mang lại nhiều lợi ích thiết thực. Trước hết, giúp nâng cao tính đồng bộ trong quá trình xử lý hồ sơ, hạn chế tình trạng cập nhật thiếu hoặc sai thông tin trên hệ thống. Đồng thời, việc sử dụng thành thạo phần mềm giúp rút ngắn thời gian xử lý công việc, giảm phụ thuộc vào hồ sơ giấy và nâng

cao hiệu quả khai thác dữ liệu điện tử. Ngoài ra, khi cán bộ có khả năng sử dụng hệ thống đồng đều, việc quản lý, theo dõi và đánh giá tiến độ giải quyết hồ sơ cũng trở nên chính xác và minh bạch hơn.

Bên cạnh đó, để nâng cao hiệu quả áp dụng giải pháp, UBND xã cần kết hợp giữa đào tạo chuyên môn và cơ chế khuyến khích. Cụ thể, có thể đưa tiêu chí ứng dụng công nghệ thông tin vào đánh giá thi đua hằng năm của cán bộ, công chức. Những cán bộ thực hiện tốt việc cập nhật hồ sơ đầy đủ, đúng quy trình trên hệ thống sẽ được đánh giá tích cực, trong khi các trường hợp chưa thực hiện tốt cần được nhắc nhở và hỗ trợ bổ sung. Sự kết hợp giữa đào tạo, hỗ trợ và cơ chế đánh giá sẽ góp phần thay đổi thói quen làm việc, thúc đẩy quá trình chuyển đổi số tại đơn vị.

3.2.4. Giải pháp hoàn thiện hạ tầng công nghệ thông tin

Xuất phát từ thực tế tại UBND xã Ia Nan, hạ tầng công nghệ thông tin tuy đã được trang bị nhưng chưa thật sự đồng bộ và đáp ứng tối ưu yêu cầu của quá trình chuyển đổi số trong quản lý và lưu trữ hồ sơ. Một số máy tính đã được sử dụng trong thời gian dài, cấu hình thấp nên tốc độ xử lý chậm, đặc biệt khi thao tác trên hệ thống quản lý văn bản hoặc xử lý đồng thời nhiều dữ liệu. Bên cạnh đó, đường truyền internet trong một số thời điểm chưa ổn định, gây ảnh hưởng đến việc truy cập hệ thống, cập nhật dữ liệu và trao đổi thông tin giữa các bộ phận. Đây là nguyên nhân trực tiếp làm giảm hiệu quả ứng dụng công nghệ số trong thực tế tại đơn vị.

Do đó, việc hoàn thiện hạ tầng công nghệ thông tin là giải pháp cần thiết nhằm đảm bảo điều kiện kỹ thuật phục vụ vận hành hệ thống quản lý hồ sơ điện tử một cách ổn định và hiệu quả. Giải pháp này tập trung vào việc nâng cấp đồng bộ các thiết bị phần cứng, cải thiện hệ thống mạng và đảm bảo điều kiện vận hành cho các phần mềm quản lý văn bản, hệ thống một cửa điện tử cũng như các công cụ số hóa hồ sơ đang được sử dụng tại đơn vị.

Về phương diện công nghệ, giải pháp bao gồm việc nâng cấp máy tính làm việc tại các bộ phận chuyên môn theo hướng đảm bảo cấu hình tối thiểu đáp ứng xử lý hồ sơ điện tử, nâng cấp hoặc bổ sung máy scan phục vụ số hóa tài liệu, đồng thời nâng cấp hệ thống mạng LAN nội bộ và đường truyền internet để đảm bảo tốc độ truy cập ổn định. Ngoài ra, cần duy trì và bảo trì định kỳ các thiết bị như máy in, máy photocopy nhằm đảm bảo quá trình in ấn, sao lưu và xử lý hồ sơ không bị gián đoạn.

Trong quá trình triển khai thực tế, UBND xã cần tiến hành rà soát toàn bộ hệ thống thiết bị hiện có để đánh giá mức độ đáp ứng của từng thiết bị đối với yêu cầu công việc. Trên cơ sở đó, ưu tiên nâng cấp trước các bộ phận có tần suất xử lý hồ sơ lớn như Bộ phận Một cửa, địa chính và văn phòng. Đồng thời, việc bố trí thêm thiết bị scan tại các vị trí phù hợp sẽ giúp tăng tốc độ số hóa hồ sơ, giảm tình trạng chờ đợi thiết bị dùng chung và nâng cao hiệu quả cập nhật dữ liệu lên hệ thống. Đối với hệ thống mạng, cần phối hợp với đơn vị cung cấp dịch vụ internet để đảm bảo băng thông ổn định, hạn chế tình trạng nghẽn mạng khi nhiều cán bộ cùng truy cập hệ thống.

Về chi phí thực hiện, giải pháp này có mức đầu tư tương đối linh hoạt tùy theo điều kiện ngân sách của đơn vị. Cụ thể, chi phí nâng cấp hoặc thay thế máy tính dao động khoảng 8 – 12 triệu đồng/máy tùy cấu hình; máy scan phục vụ số hóa tài liệu khoảng 5 – 15 triệu đồng/thiết bị; trong khi chi phí nâng cấp hệ thống mạng và thiết bị hỗ trợ có thể dao động khoảng 10 – 20 triệu đồng tùy quy mô triển khai. Ngoài ra, chi phí bảo trì định kỳ thiết bị hàng năm ước tính khoảng 3 – 5 triệu đồng. Như vậy, tổng chi phí đầu tư có thể được triển khai theo từng giai đoạn, phù hợp với điều kiện ngân sách của cấp xã.

Việc hoàn thiện hạ tầng công nghệ thông tin mang lại nhiều lợi ích thiết thực. Trước hết, giúp nâng cao tốc độ xử lý công việc, giảm tình trạng gián đoạn khi thao tác trên hệ thống và đảm bảo quá trình cập nhật dữ liệu được thực hiện liên tục, ổn định. Đồng thời, hạ tầng ổn định giúp tăng hiệu quả sử dụng các phần mềm quản lý văn bản, hệ thống một cửa điện tử và công cụ số hóa hồ sơ, từ đó nâng cao hiệu quả quản lý và lưu trữ hồ sơ. Ngoài ra, việc cải thiện hạ tầng còn góp phần giảm áp lực công việc cho cán bộ, hạn chế sai sót trong quá trình xử lý hồ sơ và nâng cao chất lượng phục vụ người dân.

3.2.5. Giải pháp hoàn thiện quy trình quản lý và lưu trữ hồ sơ theo tiêu chuẩn ISO

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ

Tại bộ phận một cửa, hồ sơ giấy của người dân sau khi tiếp nhận được scan trực tiếp bằng máy scan tốc độ cao và cập nhật ngay lên phần mềm quản lý văn bản điện tử của UBND xã. Giải pháp này nhằm khắc phục tình trạng lưu trữ hồ sơ giấy phân tán, nhập liệu thủ công mất nhiều thời gian và khó khăn trong quá trình tra cứu hồ sơ. Hồ sơ sau khi scan được lưu dưới dạng PDF và đồng bộ vào hệ thống cơ sở dữ liệu chung để

phục vụ quản lý và tra cứu trong toàn bộ quá trình xử lý hồ sơ.

Sau khi hồ sơ được cập nhật lên hệ thống, phần mềm tự động tạo mã hồ sơ điện tử riêng cho từng hồ sơ. Việc sử dụng mã hồ sơ điện tử nhằm hạn chế tình trạng trùng lặp hoặc nhầm lẫn hồ sơ như trong phương pháp quản lý thủ công trước đây. Mã hồ sơ này được sử dụng xuyên suốt trong các bước tiếp nhận, xử lý, lưu trữ và khai thác hồ sơ nhằm đảm bảo khả năng theo dõi và kiểm soát dữ liệu.

Trong quá trình tiếp nhận, phần mềm một cửa điện tử hiển thị sẵn danh mục thành phần hồ sơ của từng thủ tục hành chính để cán bộ đối chiếu trực tiếp khi kiểm tra hồ sơ. Dùng chức năng này nhằm hạn chế tình trạng tiếp nhận thiếu hồ sơ, sai thành phần giấy tờ hoặc phải bổ sung nhiều lần gây mất thời gian cho người dân và cán bộ xử lý. Đối với các hồ sơ còn thiếu giấy tờ hoặc chưa đúng thành phần quy định, hệ thống tự động cảnh báo để cán bộ hướng dẫn người dân bổ sung ngay tại thời điểm tiếp nhận.

Đối với hồ sơ nộp trực tuyến qua Cổng dịch vụ công, dữ liệu được đồng bộ trực tiếp về hệ thống quản lý hồ sơ của UBND xã mà không cần nhập lại thủ công. Lựa chọn đồng bộ dữ liệu tự động nhằm giảm khối lượng công việc nhập liệu cho cán bộ và hạn chế sai sót khi cập nhật thông tin hồ sơ. Sau khi tiếp nhận thành công, hệ thống tự động gửi thông báo trạng thái hồ sơ cho người dân thông qua tin nhắn hoặc email.

Trong quá trình số hóa hồ sơ, công nghệ OCR được tích hợp trực tiếp vào hệ thống scan nhằm chuyển nội dung từ hình ảnh sang dữ liệu văn bản điện tử. Việc áp dụng OCR nhằm khắc phục hạn chế của phương pháp lưu trữ file scan thông thường, giúp cán bộ có thể tìm kiếm thông tin nhanh chóng mà không cần mở từng tài liệu để kiểm tra thủ công. Sau khi OCR xử lý, cán bộ có thể tra cứu hồ sơ bằng từ khóa, số văn bản, tên người dân hoặc nội dung liên quan.

Toàn bộ dữ liệu hồ sơ sau khi tiếp nhận được lưu tập trung trên hệ thống quản lý văn bản điện tử thay vì lưu rời rạc trên máy tính cá nhân. Việc lựa chọn mô hình lưu trữ tập trung nhằm đảm bảo tính thống nhất dữ liệu, hạn chế thất lạc hồ sơ và nâng cao khả năng bảo mật thông tin. Hệ thống đồng thời ghi nhận thời gian tiếp nhận, người tiếp nhận và quá trình cập nhật hồ sơ nhằm phục vụ việc kiểm tra và truy xuất thông tin khi cần thiết.

Tổng chi phí triển khai ứng dụng công nghệ số bước tiếp nhận hồ sơ từ 25 – 50 triệu đồng, bao gồm chi phí bổ sung máy scan, nâng cấp phần mềm quản lý văn bản điện tử, tích hợp chức năng cảnh báo hồ sơ, đồng bộ dữ liệu trực tuyến, tích hợp OCR cơ bản

và lưu trữ dữ liệu tập trung trên hệ thống hiện có.

Bước 2: Phân loại và đăng ký hồ sơ

Sau khi hồ sơ được tiếp nhận và cập nhật lên hệ thống quản lý văn bản điện tử, tiếp theo là phân loại và đăng ký hồ sơ đảm bảo dữ liệu được sắp xếp khoa học, đồng bộ và thuận tiện trong quá trình xử lý, lưu trữ cũng như khai thác thông tin sau này.

Ở bước phân loại hồ sơ, phần mềm quản lý văn bản điện tử được sử dụng để thực hiện phân loại hồ sơ theo từng lĩnh vực chuyên môn cụ thể như: đất đai, tư pháp – hộ tịch, tài chính – kế toán, văn hóa – xã hội, xây dựng cơ bản và các lĩnh vực hành chính khác. Việc phân loại được thực hiện dựa trên nội dung hồ sơ ngay khi được tiếp nhận, thay vì phải phân loại thủ công như trước đây.

Mỗi hồ sơ sau khi được phân loại sẽ được hệ thống tự động cấp một mã định danh duy nhất (ID hồ sơ). Mã này đóng vai trò là “chìa khóa” để quản lý toàn bộ thông tin liên quan đến hồ sơ, bao gồm quá trình xử lý, trạng thái hồ sơ, lịch sử cập nhật và kết quả giải quyết. Việc sử dụng mã ID giúp hạn chế tối đa tình trạng nhầm lẫn hoặc trùng lặp hồ sơ trong quá trình quản lý.

Song song với việc cấp mã hồ sơ, toàn bộ thông tin liên quan đến hồ sơ sẽ được đăng ký trực tiếp trên hệ thống điện tử. Các thông tin bao gồm: ngày tiếp nhận hồ sơ, nguồn tiếp nhận (trực tiếp hoặc trực tuyến), đơn vị chịu trách nhiệm xử lý, nội dung chính của hồ sơ, thời hạn giải quyết theo quy định và trạng thái xử lý ban đầu. Tất cả dữ liệu này được cập nhật một lần duy nhất trên hệ thống, thay thế hoàn toàn việc ghi chép thủ công vào sổ văn bản đến như trước đây.

Hệ thống quản lý văn bản điện tử còn hỗ trợ chức năng tự động sắp xếp và phân nhóm hồ sơ theo nhiều tiêu chí khác nhau như lĩnh vực chuyên môn, thời gian tiếp nhận, mức độ ưu tiên hoặc trạng thái xử lý. Cán bộ dễ dàng theo dõi tổng thể khối lượng công việc, đồng thời thuận tiện hơn trong việc tra cứu và quản lý hồ sơ khi cần thiết.

Khi hồ sơ được đăng ký trên hệ thống, thông tin sẽ được cập nhật đồng thời cho bộ phận một cửa, văn thư và các phòng ban chuyên môn có liên quan. Hạn chế được tình trạng mỗi bộ phận lưu trữ dữ liệu riêng lẻ hoặc nhập liệu nhiều lần gây sai lệch thông tin.

Hệ thống còn cho phép theo dõi lịch sử đăng ký hồ sơ, giúp xác định rõ thời điểm tiếp nhận, người thực hiện đăng ký và các lần cập nhật thông tin sau đó. Điều này góp phần tăng tính minh bạch trong công tác quản lý hồ sơ hành chính.

Tổng chi phí triển khai dao động khoảng từ 20 – 35 triệu đồng, bao gồm chi phí nâng cấp chức năng phân loại hồ sơ tự động, đồng bộ cơ sở dữ liệu tập trung, sắp xếp và phân nhóm hồ sơ điện tử trên hệ thống quản lý văn bản điện tử hiện có.

Bước 3: Theo dõi và xử lý hồ sơ

Ở bước này, ứng dụng công nghệ số được thực hiện trực tiếp thông qua hệ thống quản lý văn bản và điều hành điện tử của UBND xã kết hợp với cơ chế workflow xử lý hồ sơ. Giai đoạn trọng tâm trong toàn bộ quy trình, vì quyết định đến tiến độ, chất lượng và mức độ minh bạch trong giải quyết thủ tục hành chính.

Trên hệ thống, sau khi hồ sơ được tiếp nhận và đăng ký, phần mềm sẽ tự động chuyển hồ sơ theo luồng xử lý đã được thiết lập sẵn (workflow) đến đúng cán bộ chuyên môn phụ trách. Hồ sơ được chuyển đúng người, đúng bộ phận, hạn chế tối đa tình trạng chuyển sai hoặc chậm luân chuyển.

Trong quá trình xử lý, toàn bộ trạng thái hồ sơ được cập nhật trực tiếp trên hệ thống theo thời gian thực. Hồ sơ sẽ được hiển thị dưới các trạng thái như: đã tiếp nhận, đang xử lý, chờ bổ sung, đã trình ký hoặc đã hoàn thành. Việc cập nhật trạng thái này giúp cán bộ liên quan và lãnh đạo có thể theo dõi tiến độ xử lý một cách liên tục mà không cần kiểm tra thủ công hồ sơ giấy.

Hệ thống được tích hợp chức năng theo dõi thời hạn giải quyết hồ sơ. Mỗi hồ sơ khi được tạo sẽ tự động gán thời hạn xử lý theo quy định hành chính. Khi gần đến hạn hoặc quá hạn, hệ thống sẽ tự động gửi cảnh báo đến cán bộ phụ trách và người quản lý trực tiếp. Giảm tình trạng trễ hạn hồ sơ, đồng thời nâng cao trách nhiệm của từng cán bộ trong quá trình xử lý công việc.

Ngoài ra, lãnh đạo UBND xã có thể theo dõi toàn bộ quá trình xử lý hồ sơ thông qua giao diện dashboard tổng hợp trên hệ thống. Dashboard hiển thị các thông tin như tổng số hồ sơ đang xử lý, số hồ sơ đúng hạn, quá hạn, và tỷ lệ hoàn thành theo từng bộ phận. Lãnh đạo có thể kịp thời chỉ đạo, điều chỉnh nhân sự hoặc hỗ trợ các bộ phận có khối lượng hồ sơ lớn.

Mọi thao tác như phân công lại, bổ sung thông tin, trao đổi giữa các bộ phận đều được thực hiện trên hệ thống và lưu lại lịch sử xử lý. Đảm bảo tính minh bạch, dễ dàng truy xuất thông tin khi cần kiểm tra hoặc đối chiếu.

Chi phí triển khai bước theo dõi và xử lý hồ sơ dao động khoảng từ 15 – 35 triệu đồng, bao gồm các chi phí nâng cấp workflow xử lý hồ sơ, cập nhật trạng thái hồ sơ theo

thời gian thực, tích hợp chức năng nhắc hạn tự động, dashboard theo dõi tiến độ và lưu lịch sử xử lý hồ sơ trên hệ thống quản lý văn bản điện tử hiện có.

⇒ Ứng dụng workflow xử lý hồ sơ kết hợp với hệ thống nhắc hạn và theo dõi tiến độ đã giúp UBND xã Ia Nan chuyển từ phương thức xử lý thủ công sang quản lý hồ sơ theo thời gian thực, nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính và giảm đáng kể tình trạng chậm trễ trong xử lý hồ sơ.

Bước 4: Rà soát và hoàn thiện hồ sơ

Rà soát và hoàn thiện hồ sơ được thực hiện trên nền tảng số thông qua hệ thống quản lý văn bản và điều hành điện tử kết hợp với chức năng quản lý hồ sơ điện tử. Đây là bước nhằm đảm bảo tính đầy đủ, chính xác và thống nhất của toàn bộ tài liệu trước khi chuyển sang giai đoạn lưu trữ.

Trên hệ thống, toàn bộ tài liệu phát sinh trong quá trình xử lý hồ sơ được tự động tập hợp theo mã hồ sơ đã được cấp từ bước tiếp nhận. Các văn bản như văn bản tiếp nhận, văn bản tham mưu, văn bản trao đổi giữa các bộ phận, văn bản phê duyệt và văn bản kết quả được hệ thống sắp xếp theo trình tự thời gian phát sinh, giúp phản ánh đầy đủ quá trình giải quyết công việc.

Hệ thống áp dụng cơ chế quản lý phiên bản tài liệu. Theo đó, mỗi văn bản khi được chỉnh sửa hoặc cập nhật sẽ không bị ghi đè lên dữ liệu cũ mà được lưu thành phiên bản mới. Cho phép truy xuất lại toàn bộ lịch sử thay đổi của hồ sơ, bao gồm nội dung chỉnh sửa, thời gian thực hiện và người thực hiện. Nhờ đó, đảm bảo tính minh bạch và hạn chế sai sót trong quá trình xử lý hồ sơ.

Hệ thống hỗ trợ chức năng đối chiếu hồ sơ điện tử, cho phép cán bộ rà soát toàn bộ thành phần hồ sơ trực tiếp trên phần mềm thay vì phải kiểm tra thủ công từng bản giấy. Hệ thống hiển thị danh mục tài liệu bắt buộc của từng loại hồ sơ, từ đó giúp cán bộ dễ dàng kiểm tra xem hồ sơ đã đầy đủ hay chưa, đồng thời phát hiện các tài liệu trùng lặp hoặc không phù hợp để xử lý kịp thời.

Ngoài ra, các tài liệu sau khi rà soát được hệ thống tự động sắp xếp lại theo cấu trúc thống nhất, đảm bảo tính logic của hồ sơ từ giai đoạn tiếp nhận đến khi kết thúc xử lý. Việc sắp xếp này giúp hồ sơ được chuẩn hóa về mặt dữ liệu, thuận tiện cho việc lưu trữ và khai thác về sau.

Sau khi hoàn tất quá trình rà soát, cán bộ phụ trách thực hiện xác nhận hoàn thành hồ sơ trực tuyến trên hệ thống. Khi trạng thái “hoàn thành” được cập nhật, hồ sơ sẽ tự

động chuyển sang trạng thái chờ nộp lưu, đồng thời khóa quyền chỉnh sửa để đảm bảo tính toàn vẹn của dữ liệu.

Chi phí triển khai ứng dụng công nghệ số từ 15 – 30 triệu đồng, bao gồm chi phí nâng cấp chức năng quản lý phiên bản tài liệu, đối chiếu hồ sơ điện tử, tự động sắp xếp hồ sơ và cập nhật trạng thái hoàn thành trên hệ thống quản lý văn bản điện tử hiện có.

Bước 5: Nộp lưu hồ sơ

Khi hồ sơ đã hoàn thành quá trình xử lý và được xác nhận kết thúc trên hệ thống, bước nộp lưu hồ sơ được thực hiện trên nền tảng số thông qua hệ thống quản lý văn bản và điều hành điện tử kết hợp với hệ thống quản lý hồ sơ điện tử (DMS). Bước quan trọng nhằm chuyển trạng thái hồ sơ từ giai đoạn xử lý sang giai đoạn lưu trữ chính thức của cơ quan.

Trên hệ thống, khi hồ sơ được đánh dấu “hoàn thành”, phần mềm sẽ tự động chuyển hồ sơ sang trạng thái “chờ nộp lưu”. Tại thời điểm này, toàn bộ dữ liệu liên quan đến hồ sơ bao gồm văn bản giấy đã số hóa, tài liệu điện tử, văn bản phát sinh trong quá trình xử lý và kết quả giải quyết được hệ thống tập hợp theo đúng mã hồ sơ (ID) đã được tạo từ bước tiếp nhận.

Toàn bộ hồ sơ giấy trong quá trình xử lý được thực hiện scan và số hóa dưới dạng file điện tử (PDF), sau đó được đính kèm vào hồ sơ điện tử tương ứng trên hệ thống. Việc này giúp đảm bảo mỗi hồ sơ chỉ tồn tại dưới một cấu trúc dữ liệu thống nhất, tránh tình trạng lưu trữ rời rạc hoặc thất lạc tài liệu giấy.

Sau khi dữ liệu được hoàn thiện, hệ thống quản lý hồ sơ điện tử (DMS) thực hiện chức năng tự động tạo danh mục bàn giao hồ sơ. Danh mục này bao gồm các thông tin như: mã hồ sơ, tên hồ sơ, lĩnh vực, thời gian hình thành, số lượng tài liệu và tình trạng hồ sơ. Việc tạo danh mục tự động giúp giảm thao tác thủ công của cán bộ văn thư, đồng thời đảm bảo tính chính xác và thống nhất trong công tác bàn giao.

Toàn bộ hồ sơ sau khi nộp lưu sẽ được chuyển vào kho lưu trữ dữ liệu tập trung (có thể là server nội bộ hoặc hệ thống cloud của cơ quan). Khi lưu trữ tập trung hạn chế tình trạng dữ liệu bị phân tán trên nhiều máy tính cá nhân, đồng thời nâng cao khả năng quản lý và bảo mật thông tin.

Hệ thống cũng thực hiện phân quyền truy cập dữ liệu theo từng nhóm đối tượng sử dụng. Cán bộ văn thư có quyền quản lý và cập nhật hồ sơ, cán bộ chuyên môn có quyền tra cứu theo phạm vi công việc, còn lãnh đạo có quyền truy cập toàn bộ dữ liệu

phục vụ công tác chỉ đạo điều hành. Đảm bảo an toàn thông tin và kiểm soát chặt chẽ việc khai thác hồ sơ.

Ngoài ra, hệ thống còn hỗ trợ lưu vết toàn bộ quá trình nộp lưu hồ sơ, bao gồm thời gian nộp lưu, người thực hiện và trạng thái hồ sơ trước khi lưu, thuận tiện cho việc kiểm tra, đối chiếu khi cần thiết.

Chi phí để đầu tư ứng dụng công nghệ số khoảng 15 – 30 triệu đồng, bao gồm chi phí nâng cấp hệ thống quản lý hồ sơ điện tử (DMS), lưu trữ dữ liệu tập trung, phân quyền truy cập và lưu vết quá trình nộp lưu hồ sơ.

Bước 6: Xác định thời hạn bảo quản

Sau bước hoàn thành và nộp lưu vào hệ thống lưu trữ điện tử, ở bước tiếp theo xác định thời hạn bảo quản được thực hiện nhằm quản lý vòng đời của hồ sơ một cách khoa học và thống nhất. Bước này được triển khai trên nền tảng hệ thống quản lý vòng đời hồ sơ điện tử kết hợp với cơ chế cảnh báo tự động trong hệ thống lưu trữ.

Ngay khi hồ sơ được tạo hoặc được nộp lưu vào hệ thống, phần mềm sẽ tự động gán thời hạn bảo quản cho từng hồ sơ dựa trên loại hồ sơ và lĩnh vực chuyên môn. Phân loại này được thiết lập sẵn theo quy định lưu trữ của cơ quan nhà nước, bao gồm các nhóm chính như: hồ sơ lưu trữ ngắn hạn, hồ sơ lưu trữ dài hạn và hồ sơ lưu trữ vĩnh viễn.

Hệ thống sẽ tự động căn cứ vào loại thủ tục hành chính, nội dung hồ sơ và giá trị pháp lý của tài liệu để phân nhóm bảo quản phù hợp. Ví dụ, các hồ sơ hành chính thông thường hoặc hồ sơ mang tính sự vụ sẽ được gán thời hạn lưu trữ ngắn hạn; các hồ sơ liên quan đến quản lý nhà nước, đất đai hoặc tài chính sẽ được gán thời hạn dài hạn; trong khi các hồ sơ có giá trị pháp lý quan trọng hoặc giá trị lịch sử sẽ được phân loại lưu trữ vĩnh viễn.

Hệ thống được tích hợp chức năng cảnh báo tự động. Khi hồ sơ gần đến thời hạn bảo quản theo quy định, hệ thống sẽ tự động gửi thông báo đến cán bộ phụ trách lưu trữ và bộ phận văn thư. Thông báo này giúp cơ quan chủ động rà soát, đánh giá lại giá trị của hồ sơ trước khi đưa ra quyết định tiêu hủy hoặc tiếp tục lưu trữ.

Ngoài ra, hệ thống còn hỗ trợ theo dõi toàn bộ vòng đời hồ sơ, từ thời điểm tiếp nhận, xử lý, nộp lưu cho đến khi kết thúc thời hạn bảo quản. Tất cả thông tin về thời gian lưu trữ, trạng thái hồ sơ và lịch sử thay đổi đều được cập nhật và lưu trữ trên hệ thống, giúp đảm bảo tính minh bạch và dễ dàng truy xuất khi cần thiết.

Một chức năng quan trọng khác là tự động lập danh mục hồ sơ đến hạn xử lý. Hệ thống sẽ tổng hợp danh sách các hồ sơ sắp hết thời hạn lưu trữ và hỗ trợ cán bộ lưu trữ trong việc xem xét, phân loại lại hoặc đề xuất tiêu hủy. Giảm đáng kể khối lượng công việc thủ công, đồng thời hạn chế sai sót trong quá trình quản lý hồ sơ lâu dài.

Tổng chi phí triển khai ứng dụng công nghệ số khoảng 10 – 25 triệu đồng, gồm chi phí nâng cấp chức năng phân loại thời hạn bảo quản, cảnh báo tự động và theo dõi vòng đời hồ sơ trên hệ thống lưu trữ điện tử.

Bước 7: Khai thác và tra cứu hồ sơ

Bước khai thác và tra cứu hồ sơ được thực hiện thông qua hệ thống quản lý hồ sơ điện tử kết hợp công cụ tìm kiếm nội bộ và công nghệ số hóa tài liệu OCR. Một trong những bước có vai trò quan trọng trong việc đảm bảo khả năng truy xuất thông tin nhanh chóng, chính xác và phục vụ hiệu quả cho công tác quản lý, điều hành cũng như giải quyết thủ tục hành chính.

Trong quá trình ứng dụng công nghệ số, việc tra cứu hồ sơ không còn phụ thuộc vào phương pháp tìm kiếm thủ công trong kho lưu trữ giấy như trước đây. Thay vào đó, cán bộ có thể thực hiện tra cứu trực tiếp trên hệ thống bằng nhiều tiêu chí khác nhau như: mã hồ sơ (ID), tên hồ sơ, thời gian hình thành hồ sơ, lĩnh vực xử lý hoặc từ khóa liên quan đến nội dung hồ sơ.

Hệ thống được tích hợp công cụ tìm kiếm nội bộ cho phép truy xuất dữ liệu nhanh chóng từ cơ sở dữ liệu tập trung. Khi người dùng nhập thông tin tìm kiếm, hệ thống sẽ tự động lọc và hiển thị danh sách các hồ sơ có liên quan, giúp rút ngắn đáng kể thời gian tra cứu so với phương pháp truyền thống.

Công nghệ OCR (Optical Character Recognition) được áp dụng đối với các tài liệu đã được số hóa từ bản giấy. Công nghệ này cho phép chuyển đổi nội dung hình ảnh trong file scan thành văn bản có thể tìm kiếm được. Nhờ đó, cán bộ không chỉ tìm kiếm theo tên hồ sơ mà còn có thể tìm kiếm theo nội dung bên trong tài liệu, giúp nâng cao hiệu quả khai thác thông tin.

Ngoài chức năng tìm kiếm, hệ thống còn hỗ trợ phân quyền truy cập hồ sơ theo từng đối tượng sử dụng. Mỗi cán bộ chỉ được truy cập những hồ sơ thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ được phân công. Lãnh đạo có thể truy cập toàn bộ hồ sơ phục vụ công tác chỉ đạo điều hành, trong khi cán bộ chuyên môn chỉ được xem và khai thác dữ liệu

liên quan đến lĩnh vực phụ trách. Khi phân quyền đảm bảo tính bảo mật và an toàn thông tin trong quá trình khai thác hồ sơ.

Hệ thống còn thực hiện chức năng ghi nhận lịch sử truy cập hồ sơ. Mỗi lần hồ sơ được tra cứu hoặc khai thác, hệ thống sẽ tự động lưu lại thông tin bao gồm: người truy cập, thời gian truy cập, nội dung hồ sơ được xem và mục đích sử dụng (nếu có khai báo). Cơ quan dễ dàng kiểm soát việc sử dụng hồ sơ, đồng thời phục vụ công tác kiểm tra, đối chiếu khi cần thiết.

Tổng chi phí triển khai ứng dụng công nghệ dao động từ 10 – 20 triệu đồng, bao gồm chi phí nâng cấp công cụ tìm kiếm nội bộ, tích hợp OCR, phân quyền truy cập và lưu lịch sử khai thác hồ sơ trên hệ thống quản lý hồ sơ điện tử.

Bước 8: Tiêu hủy hoặc lưu trữ vĩnh viễn

Tiêu hủy hoặc lưu trữ vĩnh viễn được thực hiện trên nền tảng hệ thống quản lý vòng đời dữ liệu (Records Lifecycle Management System) kết hợp với hệ thống lưu trữ dữ liệu tập trung và cơ chế sao lưu tự động. Là bước cuối cùng trong quy trình quản lý và lưu trữ hồ sơ, có vai trò quan trọng trong việc đảm bảo tính khoa học, an toàn và hiệu quả trong quản lý tài liệu hành chính.

Trên hệ thống, các hồ sơ khi đến hạn bảo quản sẽ được tự động tổng hợp thành danh sách hồ sơ đề xuất xử lý. Danh sách này được phân loại rõ ràng thành hai nhóm: hồ sơ đề xuất tiêu hủy và hồ sơ đề xuất lưu trữ vĩnh viễn, dựa trên thời hạn bảo quản đã được thiết lập từ các bước trước đó. Việc tự động hóa giúp giảm đáng kể khối lượng công việc thủ công của bộ phận lưu trữ và hạn chế sai sót trong quá trình rà soát.

Đối với nhóm hồ sơ đề xuất tiêu hủy, hệ thống hỗ trợ tạo biên bản tiêu hủy điện tử ngay trên phần mềm. Biên bản này ghi nhận đầy đủ các thông tin như: danh mục hồ sơ tiêu hủy, thời gian hình thành hồ sơ, lý do tiêu hủy, số lượng tài liệu và thành phần tham gia thực hiện. Sau khi được phê duyệt, quá trình tiêu hủy được thực hiện theo quy trình kiểm soát và toàn bộ thông tin liên quan được lưu trữ trên hệ thống để phục vụ công tác kiểm tra, giám sát khi cần thiết. Trong quá trình tiêu hủy, hệ thống còn thực hiện ghi nhận nhật ký hệ thống nhằm theo dõi toàn bộ thao tác liên quan đến hồ sơ, bao gồm người thực hiện, thời gian xử lý và trạng thái hồ sơ.

Đối với nhóm hồ sơ có giá trị lâu dài hoặc có giá trị lịch sử, pháp lý quan trọng, hệ thống sẽ tự động chuyển sang chế độ lưu trữ vĩnh viễn. Các hồ sơ này được lưu tại kho

dữ liệu điện tử riêng biệt với cơ chế bảo mật cao hơn, hạn chế chỉnh sửa và chỉ cho phép truy cập trong phạm vi được phân quyền.

Ngoài ra, toàn bộ dữ liệu lưu trữ, bao gồm cả hồ sơ tiêu hủy và hồ sơ vĩnh viễn, đều được thực hiện sao lưu định kỳ trên hệ thống cloud hoặc máy chủ dự phòng. Việc sao lưu này nhằm đảm bảo an toàn dữ liệu, phòng tránh rủi ro mất mát thông tin do sự cố kỹ thuật hoặc tác động bên ngoài.

Tổng chi phí triển khai ứng dụng công nghệ số khoảng từ 15 – 30 triệu đồng, bao gồm chi phí nâng cấp hệ thống quản lý vòng đời hồ sơ, tạo biên bản tiêu hủy điện tử, lưu trữ dữ liệu vĩnh viễn và sao lưu dữ liệu định kỳ trên hệ thống lưu trữ tập trung.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

STT	Loại tài liệu	Ví dụ minh họa
1	Bài giảng	Trần Hữu Hải (n.d.). <i>Bài giảng Quản trị học</i> . Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng.
2	Bài giảng	Nguyễn Thị Thu Hà (n.d.). <i>Bài giảng Hệ thống thông tin quản lý</i> . Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng.
3	Bài giảng	Nguyễn Thị Lê Loan (n.d.). <i>Bài giảng Quản trị nguồn nhân lực</i> . Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng.
4	Tài liệu nội bộ UBND	Ủy ban nhân dân xã Ia Nan Gia Lai (2024 – 2026). <i>Tài liệu nội bộ Ủy ban nhân dân xã Ia Nan</i> .
5	Website	MISA AMIS (n.d.). <i>Lưu trữ hồ sơ là gì? Các phương pháp lưu trữ hồ sơ hiệu quả</i> . https://amis.misa.vn/223587/luu-tru-ho-so/
6	Website	MISA AMIS (n.d.). <i>Quy trình quản lý và lưu trữ hồ sơ</i> . https://amis.misa.vn/223587/luu-tru-ho-so/
7	Website	Thư viện pháp luật (n.d.). <i>Hồ sơ là gì?</i> https://thuvienphapluat.vn/hoi-dap-phap-luat/ho-so-la-gi-99191.html
8	Website	AloHub. (n.d.). <i>Công nghệ số là gì? Vai trò và ứng dụng của công nghệ số trong thời đại hiện nay</i> . https://alohub.vn/cong-nghe-so-la-gi/
9	Website	Công ty Luật Minh Khuê. (n.d.). <i>Bàn về dự thảo Luật Lưu trữ</i> . https://luatminhkhue.vn/ban-ve-du-thao-luat-luu-tru.aspx
10	Website	Thư Viện Pháp Luật. (n.d.). <i>Thế nào là chữ ký số? Giá trị pháp lý của chữ ký số và chữ ký điện tử được quy định như thế nào?</i> . https://thuvienphapluat.vn/phap-luat/ho-tro-phap-luat/the-nao-la-chu-ky-so-gia-tri-phap-ly-cua-chu-ky-so-va-chu-ky-dien-tu-duoc-quy-dinh-nhu-the-nao-chu-40175.html

11	Website	Công ty Cổ phần Tin học Lạc Việt. (n.d.). <i>Số hóa hồ sơ là gì? Vai trò và lợi ích của số hóa hồ sơ.</i> https://lacviet.vn/so-hoa-ho-so/
----	---------	---