

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG



**ĐỖ MẠNH CƯỜNG**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ  
THÔNG TIN TRONG CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TẠI SỞ LAO ĐỘNG  
THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI TỈNH HÀ NAM**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ  
HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ**

**THÁI NGUYÊN - 2024**

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

ĐỒ MẠNH CƯỜNG

GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ  
THÔNG TIN TRONG CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TẠI SỞ LAO ĐỘNG  
THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI TỈNH HÀ NAM

Chuyên ngành: Hệ thống thông tin quản lý công  
Mã số: 8340405

LUẬN VĂN THẠC SĨ HỆ THỐNG THÔNG TIN QUẢN LÝ

Người hướng dẫn: TS. Trương Tuấn Linh

THÁI NGUYÊN - 2024

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

**LUẬN VĂN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ HTTTQL K20**

**LỜI CAM ĐOAN**

Học viên xin cam đoan nội dung trong quyển luận văn này với đề tài:  
**“Giải pháp nâng cao hiệu quả Ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính tại Sở Lao động Thương binh và Xã hội tỉnh Hà Nam”** là công trình nghiên cứu và sáng tạo của chính tác giả Đỗ Mạnh Cường với sự hướng dẫn tận tình của TS. Trương Tuấn Linh

Các kết quả, số liệu nêu trong luận văn là trung thực, có nguồn gốc rõ ràng, đáng tin cậy; không sao nguyên văn của bất kỳ công trình nào của những người đi trước.

**Học viên**

**Đỗ Mạnh Cường**

## LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành luận văn này, học viên muốn bày tỏ lòng biết ơn đối với sự hỗ trợ và hướng dẫn quý báu từ các giảng viên, gia đình, và bạn bè trong suốt quá trình nghiên cứu.

Học viên xin gửi lời cảm ơn chân thành tới Tiến sĩ Trương Tuấn Linh, người đã dành tâm huyết và thời gian để hướng dẫn học viên trong việc hoàn thành luận văn tốt nghiệp.

Học viên xin gửi lời biết ơn đến Trường Đại học Công nghệ thông tin và Truyền thông – Đại học Thái Nguyên, Khoa Kinh tế và Quản trị, Sở Lao động Thương binh và Xã hội tỉnh Hà Nam, cũng như Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông tỉnh Hà Nam, vì đã tạo điều kiện và hỗ trợ cho học viên trong quá trình thực hiện luận văn này.

Học viên cũng muốn bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến gia đình, bạn bè và người thân đã luôn động viên, khuyến khích và giúp đỡ học viên vượt qua những khó khăn trong suốt thời gian học tập và nghiên cứu. Mặc dù học viên đã có nhiều cố gắng hoàn thiện luận văn bằng tất cả sự nhiệt tình và năng lực của mình, tuy nhiên không thể tránh khỏi những thiếu sót, rất mong nhận được những đóng góp quý báu của thầy cô và các bạn.

Mặc dù học viên đã cố gắng hoàn thiện luận văn này với tất cả sự nhiệt tình và nỗ lực của mình, học viên hiểu rằng không thể tránh khỏi những sai sót và thiếu sót. Rất mong nhận được sự đóng góp quý báu và phản hồi của thầy cô giáo cũng như các bạn để từ đó học viên có thể rút kinh nghiệm và cải thiện tốt hơn trong công việc nghiên cứu và viết lách trong tương lai.

*Thái Nguyên, ngày 12 tháng 01 năm 2024*

**Học viên**

**Đỗ Mạnh Cường**

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN  
TRƯỜNG ĐH CNTT&TT

---

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

### NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN

Họ và tên người hướng dẫn:.....

Họ và tên học viên: .....

Chuyên ngành: .....

Khóa học: .....

Nội dung nhận xét:

1. Tinh thần, thái độ làm việc, ý thức tổ chức kỷ luật: .....

.....  
.....

2. Về năng lực và trình độ chuyên môn: .....

.....  
.....  
.....

3. Về quá trình thực hiện đề tài và kết quả của luận văn: .....

.....  
.....

4. Đồng ý cho học viên bảo vệ luận văn trước Hội đồng :  Có  Không

*Thái Nguyên, ngày .....tháng.....năm .....*

***Người nhận xét***

*(Người hướng dẫn ký và ghi rõ họ tên)*

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN.....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
DANH MỤC TỪ/CỤM TỪ VIẾT TẮT TRONG LUẬN VĂN .....	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	viii
DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ, BIỂU ĐỒ.....	ix
MỞ ĐẦU.....	1
Chương 1. NGHIÊN CỨU CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TẠI SỞ LAO ĐỘNG THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI TỈNH HÀ NAM .....	5
1.1. Những vấn đề cơ bản của cải cách hành chính.....	5
1.1.1. Khái niệm cải cách hành chính.....	5
1.1.2. Mục tiêu và vai trò của cải cách hành chính.....	6
1.1.3. Nội dung của chương trình cải cách hành chính ở Việt Nam.....	6
1.2 Ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính .....	9
1.2.1. Khái niệm, vai trò, nội dung và điều kiện ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính .....	9
1.2.2. Bộ tiêu chí đánh giá mức độ ứng dụng công nghệ thông tin.....	13
1.3. Bài học kinh nghiệm về ứng dụng CNTT trong quá trình cải cách hành chính tại một số địa phương .....	15
1.3.1. Kinh nghiệm tại thành phố Đà Nẵng.....	15
1.3.2. Kinh nghiệm tại thành phố Hà Nội.....	16
1.4. Đề xuất bộ tiêu chí và phương pháp đánh giá, sự hài lòng về mức độ ứng dụng CNTT trong CCHC tại Sở LĐTB&XH tỉnh Hà Nam .....	17
1.4.1. Đánh giá của CBCC, VC, NLD về mức độ ứng dụng CNTT trong CCHC..	17
1.4.2. Đánh giá mức độ hài lòng của người dân về ứng dụng CNTT trong CCHC đối với Sở.....	18
1.4.3. Phương pháp đánh giá mức độ, sự hài lòng ứng dụng CNTT trong cải cách hành chính.....	18

Tiểu kết chương 1 .....	19
Chương 2. THỰC TRẠNG ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TẠI SỞ LAO ĐỘNG THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI TỈNH HÀ NAM .....	21
2.1. Khái quát về Sở LĐTB&XH tỉnh Hà Nam.....	21
2.2. Hiện trạng việc áp dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính tại Sở LĐTB&XH tỉnh Hà Nam .....	22
2.2.1. Những kết quả và nguyên nhân của những kết quả ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính.....	22
2.2.2. Những hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế về ứng dụng CNTT trong CCHC .....	40
2.3. Thực trạng sự hài lòng của người dân về mức độ ứng dụng CNTT trong CCHC tại Sở LĐTB&XH tỉnh Hà Nam .....	45
2.3.1. Thống kê mô tả các nội dung đánh giá sự hài lòng của người dân về mức độ ứng dụng CNTT trong CCHC.....	45
2.3.2. Phân tích đánh giá sự hài lòng của người dân về mức độ ứng dụng CNTT trong CCHC tại Sở LĐTB&XH tỉnh Hà Nam.....	50
Tiểu kết chương 2 .....	56
Chương 3. GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TẠI SỞ LAO ĐỘNG THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI TỈNH HÀ NAM .....	57
3.1. Quan điểm nâng cao hiệu quả ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính.....	57
3.1.1. Quan điểm của Đảng và Nhà nước về ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính .....	57
3.1.2. Đầu tư cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin hiện đại .....	58
3.1.3. Nâng cao năng lực công nghệ thông tin .....	58
3.1.4. Nâng cao vị trí và vai trò của người đứng đầu .....	60
3.1.5. Sự đồng thuận của người dân và doanh nghiệp .....	60

3.2. Các giải pháp giúp Sở LĐTB&XH tỉnh Hà Nam nâng cao hiệu quả ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính .....	62
3.2.1. Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất; hoàn thiện quy trình thủ tục; nâng cao thái độ phục vụ và năng lực phục vụ của cán bộ.....	62
3.2.2. Đầu tư đồng bộ hóa cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin cả phần cứng và phần mềm .....	62
3.2.3. Xây dựng đội ngũ chuyên trách về công nghệ thông tin bảo đảm tiêu chuẩn về số lượng và chất lượng .....	65
3.2.4. Nâng cao trình độ công nghệ thông tin cho đội ngũ cán bộ, công chức chuyên môn. ....	65
3.2.5. Nâng cao nhận thức về vị trí, vai trò của việc ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách hành chính .....	66
3.3. Một số đề xuất và kiến nghị.....	67
3.3.1. Đối với Sở LĐTB&XH tỉnh Hà Nam.....	67
3.3.2. Đối với Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Hà Nam.....	68
Tiểu kết chương 3 .....	70
KẾT LUẬN .....	71
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	73
PHỤ LỤC.....	75



**DANH MỤC TỪ/CỤM TỪ VIẾT TẮT TRONG LUẬN VĂN**

<b>Viết tắt</b>	<b>Tiếng Anh</b>	<b>Tiếng Việt</b>
CBCCVC		Cán bộ công chức viên chức
CCHC		Cải cách hành chính
CCNA, CCNP		Chứng chỉ quản trị mạng
CNTT	Information Technology	Công nghệ thông tin
CPĐT		Chính phủ điện tử
DVCTT		Dịch vụ công trực tuyến
HĐND		Hội đồng nhân dân
ICT Index	Information and Communications Technologies Index	Chỉ số phát triển Công nghệ thông tin và truyền thông
LAN	Local Area Network	Mạng nội bộ
LĐ-TB&XH		Lao động - Thương binh và Xã hội
MCSA	Microsoft Certified System Administrator	Quản trị hệ thống
QLNN		Quản lý nhà nước
QLVB&ĐH		Quản lý văn bản và Điều hành
UBND		Ủy ban nhân dân
WAN	Wide Area Network	Mạng diện rộng

**DANH MỤC CÁC BẢNG**

<i>Bảng 1.1: Tiêu chí điểm đánh giá mức độ ứng dụng CNTT .....</i>	<i>14</i>
<i>Bảng 2.1. Thống kê hạ tầng thiết bị CNTT tại các phòng chuyên môn .....</i>	<i>23</i>
<i>Bảng 2.2. Thống kê tình hình sử dụng phần mềm QLVB&amp;ĐH .....</i>	<i>25</i>
<i>Bảng 2.3. Kinh phí đầu tư cho CNTT trong giai đoạn 2019-2022.....</i>	<i>36</i>
<i>Bảng 2.4. Thống kê nguồn nhân lực cho ứng dụng CNTT của Sở từ năm 2019 –2022</i>	<i>38</i>
<i>Bảng 2.5. Thống kê mô tả các biến được sử dụng trong mô hình .....</i>	<i>51</i>
<i>Bảng 2.6 Kết quả mô hình hồi quy .....</i>	<i>53</i>