**PHÂN TÍCH NGHIỆP VỤ**

## Thu thập yêu cầu từ cán bộ hướng dẫn

### Bảng câu hỏi

Để hiểu rõ hơn về các chức năng cần có, nhóm đã xây dựng bảng câu hỏi trước các buổi trao đổi, phỏng vấn. Việc này giúp cho trao đổi trực tiếp diễn ra hiệu quả, tránh bỏ sót thông tin và đảm bảo khai thác triệt để và toàn diện các yêu cầu của cán bộ hướng dẫn. Sau đây là bảng câu hỏi phân tích yêu cầu:

Bảng câu hỏi thu thập yêu cầu từ cán bộ hướng dẫn

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **As is sytem Web quản trị** | | |
| **STT** | **Câu hỏi** | **Trả lời** |
| 1 | Hiện tại cán bộ nhân viên đang cập nhật, thông báo tin tức cho đồng bào DTTS và miền núi bằng cách nào, thông qua phương tiện gì? | - Bảng tin ở UBND xã/thôn, nhưng không phải ai cũng xem.  - Loa phát thanh: Thông báo thường được phát qua loa.  - Cán bộ xã/thôn: Thông tin được thông báo trực tiếp trong họp thôn hoặc gặp gỡ. |
| 2 | Hiện tại các cán bộ Uỷ ban dân tộc đang sử dụng công cụ nào để cập nhật thông tin cho người dân? | Hiện tại, cán bộ thường cập nhật thông tin qua cổng thông tin điện tử của tỉnh hoặc của huyện, dùng giao diện quản trị web để đăng bài viết, thông báo.  Ngoài ra, cũng có chỗ sử dụng Zalo hoặc Facebook của xã để chia sẻ nhanh các tin tức, nhưng không phải nơi nào cũng làm đều hoặc có người phụ trách rõ ràng.  Nhiều thông tin vẫn phải in giấy, gửi văn bản xuống xã, rồi cán bộ thông báo lại cho dân – nên hơi thủ công và mất thời gian. |
| 3 | Những khó khăn gì khi thông báo tin tức cho đồng bào DTTS và miền núi không? | - Khó tiếp cận công nghệ: Bà con ít dùng smartphone hay internet, nên không tiếp cận được thông tin qua app hay web.  - Vấn đề mạng: Khu vực xa xôi, mạng 3G, 4G yếu hoặc không có, khó cập nhật thông tin qua mạng.  - Thông báo qua loa và giấy: Chủ yếu thông báo qua loa phát thanh và dán giấy, nhưng không phải ai cũng đọc hoặc nghe kịp.  - Thiếu đồng bộ: Các nơi thông báo theo cách riêng, dễ gây thiếu sót và không tới hết người dân. |
| **Câu hỏi As is sytem Web/app tra cứu, gửi phản ánh** | | |
| **STT** | **Câu hỏi** | **Trả lời** |
| 1 | Các thông tin về y tế, giáo dục, việc làm, du lịch... đang được cung cấp cho người dân qua kênh nào? Có phải là qua một trang web, app hay giấy tờ? | Hiện tại thì mấy thông tin như y tế, giáo dục,... chủ yếu được cung cấp qua các cổng thông tin điện tử của tỉnh, huyện hoặc sở ngành. Tuy nhiên, không phải ai cũng biết tra cứu, đặc biệt là bà con ở vùng sâu vùng xa.  Một số nơi có dán bảng tin tại UBND xã, hoặc thông báo qua loa phát thanh, các buổi họp thôn. Cũng có nơi cán bộ sẽ thông báo miệng hoặc phát tờ rơi.  Về ứng dụng hay app thì chưa có cái nào tích hợp đầy đủ các mảng đó, nên người dân phải tự tìm kiếm rải rác, rất khó tiếp cận.  Nói chung là vẫn còn rời rạc và thiếu thống nhất, nhất là với đồng bào DTTS thì càng khó tiếp cận công nghệ. |
| 2 | Hiện nay người dân đồng bào DTTS phản ánh, kiến nghị bằng cách nào? Có kênh chính thức nào không? | Hiện tại, số người dân sử dụng điện thoại thông minh vẫn còn hạn chế, đặc biệt ở các vùng sâu, vùng xa. Mặc dù có một số bà con sử dụng điện thoại thông minh, nhưng không phải ai cũng quen với các ứng dụng. Việc sử dụng ứng dụng phản ánh cũng chưa phổ biến, vì bà con vẫn chủ yếu quen với phương thức truyền thống như gặp trực tiếp cán bộ xã, qua loa phát thanh hay bảng tin. |
| 3 | Các phản ánh đó được ai tiếp nhận và xử lý? Có ghi nhận, lưu trữ lại không? | Phản ánh được cán bộ xã/thôn tiếp nhận và chuyển đến các cơ quan chức năng để xử lý. Các phản ánh quan trọng sẽ được lưu trữ để theo dõi, nhưng việc ghi nhận và lưu trữ chưa hoàn toàn đồng bộ, tùy vào từng địa phương. |
| 4 | Người dân có nhận được phản hồi hay kết quả sau khi phản ánh không? | Hiện tại, cán bộ thường cập nhật thông tin qua cổng thông tin điện tử của tỉnh hoặc của huyện, dùng giao diện quản trị web để đăng bài viết, thông báo.  Ngoài ra, cũng có chỗ sử dụng Zalo hoặc Facebook của xã để chia sẻ nhanh các tin tức, nhưng không phải nơi nào cũng làm đều hoặc có người phụ trách rõ ràng.  Nhiều thông tin vẫn phải in giấy, gửi văn bản xuống xã, rồi cán bộ thông báo lại cho dân – nên hơi thủ công và mất thời gian. |
| 5 | Sau khi tiếp nhận phản ánh thì xử lý bằng cách nào? Có khó khăn nào trong quy trình không? | Sau khi tiếp nhận phản ánh, các cán bộ tại Ủy ban Dân tộc sẽ phân loại và chuyển đến các bộ phận liên quan để xử lý. Sau đó, phản hồi lại cho bà con qua điện thoại hoặc gặp trực tiếp.  Tuy nhiên, quy trình gặp một số khó khăn như:  - Tốn thời gian và thiếu nhân lực để xử lý kịp thời.  - Một số phản ánh không được tiếp nhận đầy đủ vì bà con không quen sử dụng công nghệ. |
| 6 | Thời gian trung bình để xử lý một phản ánh là bao lâu? | 1-2 ngày |
| 7 | Có ghi nhận, lưu trữ lại những phản ánh không? Lưu trong vòng bao lâu? | Hiện nay phản ánh chủ yếu được lưu trữ thủ công hoặc qua email, một số đơn vị đã bắt đầu số hóa.  Thời gian lưu trữ: Khoảng 6 tháng đến 1 năm, nhưng chưa có quy định thống nhất hoặc hệ thống quản lý tập trung rõ ràng. |
| **To be sytem Web quản trị** | | |
| **STT** | **Câu hỏi** | **Trả lời** |
| 1 | Có những đối tượng nào trong hệ thống? | Cán bộ chuyên trách và quản trị viên |
| 2 | Hệ thống xây dựng là Website hay Mobile App? | Website |
| 3 | Mỗi nhóm người dùng sẽ có quyền truy cập đến những phần nào? | Cán bộ chuyên trách: có quyền truy cập vào quản lý thông tin, văn bản: thêm mới, sửa, xóa, duyệt bài thông tin theo sự phân quyền của QTV.  Quản trị viên:  + Phân quyền và quản lý nhóm người dùng  + Quản lý các danh mục văn bản: loại tài liệu, lĩnh vực, cơ qua ban hành.  + Quản lý các danh mục thông tin: chuyên mục  + Quản lý người dùng, danh mục người dùng: chức danh, phòng ban  + Quản lý các liên kết: sàn TMĐT, các cổng thông tin khác của Quảng Nam |
| 4 | Có cần chức năng tạo mới, chỉnh sửa, xoá người dùng không? | Có, chức năng tạo mới, sửa và xoá người dùng là rất cần thiết để quản lý hệ thống hiệu quả.  Quản trị viên cần có quyền để thêm mới người dùng khi có sự thay đổi nhân sự, chỉnh sửa thông tin nếu có sự thay đổi và xoá người dùng khi không còn cần thiết. |
| 5 | Có cần tính năng reset mật khẩu, khoá/mở tài khoản? | Có, tính năng reset mật khẩu là cần thiết để giúp người dùng khôi phục tài khoản khi quên mật khẩu. Ngoài ra, tính năng khóa/mở tài khoản cũng rất quan trọng, giúp quản lý và bảo vệ tài khoản người dùng trong trường hợp có sự cố về bảo mật hoặc vi phạm quy định |
| 6 | Các phần này có cần được cập nhật thường xuyên không, hay lấy từ nguồn cố định? | Các phần này cần được cập nhật thường xuyên để đảm bảo thông tin luôn mới mẻ và chính xác, đặc biệt là khi có thay đổi về chính sách, thủ tục hành chính. Tuy nhiên, một số thông tin như danh mục cố định hoặc văn bản pháp luật đã được ban hành thì có thể lấy từ nguồn cố định mà không cần cập nhật thường xuyên. |
| 7 | Có cần cho phép thêm/sửa/xoá danh mục từ giao diện quản trị? | Có, chức năng thêm, sửa, xóa danh mục từ giao diện quản trị là rất cần thiết. Việc này giúp QTV dễ dàng cập nhật thông tin khi có sự thay đổi hoặc bổ sung danh mục mới mà không cần phải can thiệp vào mã nguồn. |
| **To be sytem Web/app tra cứu, gửi phản ánh** | | |
| **STT** | **Câu hỏi** | **Trả lời** |
| 1 | Có những đối tượng nào trong hệ thống? | Người có uy tín, đồng bào dân tộc thiểu số và miền núi |
| 2 | Hệ thống xây dựng là Website hay Mobile App? | Cả hai |
| 3 | Các tin này có phân loại không? (theo lĩnh vực, cấp độ?) | - Văn bản dân tộc: Tra cứu và xem chi tiết các văn bản liên quan.  - Chính sách: Các chương trình hỗ trợ dân tộc, thông tin chi tiết.  - Tin tức hỗ trợ:  + Y tế, Giáo dục, Nông nghiệp, Du lịch, Môi trường: Tin tức và Cẩm nang, tài liệu hỗ trợ.  + Khoa học công nghệ, Việc làm: Thông tin liên quan đến các lĩnh vực này. |
| 4 | Tìm kiếm tin tức, văn bản theo từ khóa hay có cần bộ lọc nâng cao không? | Cả hai |
| 5 | Người dân có thể gửi phản ánh về vấn đề gì? | - Hành chính công: Những vấn đề liên quan đến các dịch vụ công như thủ tục hành chính, cấp giấy tờ, hay các dịch vụ công cộng chưa đáp ứng yêu cầu.  - Chính sách, chương trình hỗ trợ: Phản ánh về các chính sách, chương trình hỗ trợ dân tộc, các vấn đề liên quan đến hỗ trợ y tế, giáo dục, việc làm.  - Môi trường: Các vấn đề liên quan đến bảo vệ môi trường, khai thác tài nguyên, hay các hoạt động gây ô nhiễm.  - Cảnh báo thiên tai: Phản ánh về tình hình thiên tai, lũ lụt, hạn hán, và các vấn đề cảnh báo sớm.  - An ninh trật tự: Các vấn đề liên quan đến an ninh, trật tự trong cộng đồng.  - Viễn thông: Người dân có thể phản ánh các vấn đề như: hạ tầng, môi trường, y tế, giáo dục, việc làm, du lịch, dịch vụ công và viễn thông, ví dụ như: mất sóng, mạng yếu, gửi CCCD qua bưu điện chậm, dịch vụ bưu chính chưa đảm bảo,… |
| 6 | Những trạng thái xử lý phản ánh là gì? | Đang xử lý và đã xử lý |
| 7 | Hệ thống tiếp nhận phản ánh có thể tích hợp với hệ thống 1022 không? | Có thể |

### Thực hiện trao đổi, phỏng vấn trực tiếp

Tiến hành trao đổi, phỏng vấn dựa trên bộ câu hỏi đã chuẩn bị trước nhằm làm rõ quy trình vận hành của hệ thống, đồng thời giải đáp các thắc mắc liên quan đến chức năng hệ thống.

### Tham khảo các ứng dụng tương tự

Sau khi đã làm rõ các thắc mắc và nắm bắt đầy đủ yêu cầu, chức năng hệ thống từ cán bộ hướng dẫn, nhóm đã tiến hành tham khảo các ứng dụng tương tự để nghiên cứu về giao diện, bố cục, màu sắc,… Đồng thời, xem xét các đánh giá từ người dùng để nhận diện những hạn chế trong quá trình sử dụng. Dưới đây là danh sách các ứng dụng được chọn làm tài liệu tham khảo.

Các ứng dụng tham khảo

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Tên ứng dụng** | **Mô tả** | **Link ứng dụng** |
| 1 | TCSOFT LIB | Đây là web của quản trị viên để quản lý thư viện từ quản lý tin tức, kho, mượn trả sách, ấn phẩm,… | <https://byvn.net/0RIN> |
| 2 | Cổng thông tin chính phủ | Cổng Thông tin điện tử Chính phủ là cơ quan tích hợp thông tin hành chính điện tử và cơ quan thông tin truyền thông đa phương tiện của Chính phủ, thuộc Văn phòng Chính phủ do Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quản lý trực tiếp. [17] | [https://chinhphu.vn/he-thong-van-ban\](https://chinhphu.vn/he-thong-van-ban/) |
| 3 | VneID | Ứng dụng VNeID là ứng dụng do Trung tâm dữ liệu quốc gia về dân cư - Bộ Công an Việt Nam phát triển dựa trên nền tảng ứng dụng dữ liệu về dân cư, định danh và xác thực điện tử. [18] | <https://byvn.net/yG3B> |