

Số: /2019/TT-BTTTT Hà Nội, ngày tháng năm 2019

THÔNG TƯ

Ban hành các tiêu chí, quy định thống nhất trong xây dựng Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh

Căn cứ Nghị định số 17/2017/NĐ-CP ngày 17 tháng 02 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Thông tin và Truyền thông;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Theo đề nghị của Cục trưởng Cục Tin học hóa,

Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Thông tư Ban hành các tiêu chí, quy định thống nhất trong xây dựng Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh.

Chương I **QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Thông tư này Ban hành các tiêu chí, quy định thống nhất về chức năng, tính năng kỹ thuật trong xây dựng Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh.

Các chức năng, tính năng kỹ thuật quy định trong Thông tư này là cơ bản, tối thiểu, các Bộ, tỉnh có thể yêu cầu thêm chức năng, tính năng khác khi xây dựng Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử để đáp ứng yêu cầu sử dụng và đặc thù của Bộ, ngành, địa phương.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Thông tư này được áp dụng đối với các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ (sau đây gọi là các Bộ), Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc

Trung ương (sau đây gọi là các tỉnh), các tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc cung cấp giải pháp Công Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp Bộ, cấp tỉnh và các tổ chức, cá nhân khác có nhu cầu áp dụng nếu thấy phù hợp.

Chương II

QUY ĐỊNH THỐNG NHẤT TRONG XÂY DỰNG CÔNG DỊCH VỤ CÔNG VÀ HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ CẤP BỘ, CẤP TỈNH

Điều 3. Mô hình triển khai Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, tỉnh

Tùy theo mô hình triển khai tại mỗi Bộ, tỉnh, Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử có thể được triển khai như sau:

1. Là một phần mềm, triển khai trên một nền tảng công nghệ thống nhất. Phần giao diện sử dụng và chức năng được chia thành hai mục đích riêng, một đáp ứng cho Công Dịch vụ công và một đáp ứng cho Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

2. Là nhiều phần mềm Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử được triển khai độc lập, do một hoặc nhiều đơn vị khác nhau xây dựng, phát triển trên các nền tảng công nghệ khác nhau. Các phần mềm này được kết nối với nhau thông qua nền tảng chia sẻ, tích hợp dùng chung cấp bộ, cấp tỉnh của Bộ, tỉnh.

Điều 4. Các yêu cầu chung đối với Công Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh

Các yêu cầu chung đối với Công Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh bao gồm:

1. Bảo đảm tuân thủ Khung Kiến trúc Chính phủ điện tử Việt Nam.

2. Bảo đảm khả năng kết nối, chia sẻ thông tin giữa các hệ thống thông tin của các cơ quan nhà nước với nhau để từng bước cho phép các cơ quan hành chính nhà nước phối hợp giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường mạng một cách xuyên suốt, nhất quán.

3. Bảo đảm khả năng tiếp nhận, kết nối, chia sẻ thông tin giữa cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính với tổ chức, cá nhân có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính thông qua các phương tiện điện tử, truyền thông, mạng xã hội, nhắn tin ngắn (SMS) được cấp có thẩm quyền cho phép.

4. Bảo đảm khả năng thực hiện nguyên tắc lấy người sử dụng làm trung tâm.

5. Bảo đảm khả năng cung cấp công cụ, phương thức tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, phối hợp giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường mạng cho cán bộ, công chức trong các cơ quan hành chính nhà nước.

6. Bảo đảm khả năng cung cấp công cụ hỗ trợ cơ quan hành chính nhà nước trong công tác tổ chức, quản lý, khai thác, lưu trữ khoa học, nhất quán, lâu dài hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân.

Điều 5. Yêu cầu về khả năng kết nối, chia sẻ dữ liệu

Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cần bảo đảm khả năng kết nối, chia sẻ dữ liệu tuân thủ Khung kiến trúc Chính phủ điện tử Việt Nam, Kiến trúc Chính phủ điện tử cấp Bộ, Kiến trúc Chính quyền điện tử cấp tỉnh; trước mắt là sẵn sàng kết nối, chia sẻ dữ liệu với một số cơ sở dữ liệu quốc gia, hệ thống thông tin đã sẵn sàng.

1. Kết nối giữa hệ thống Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh với Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, tỉnh theo các mô hình quy định tại **Điều 3** Thông tư này để:

a) Luân chuyển hồ sơ tiếp nhận trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử thông qua môi trường mạng để thực hiện việc xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

b) Truy vấn dữ liệu để đăng tải công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh;

c) Đảm bảo hồ sơ tiếp nhận qua Cổng Dịch vụ công hay hồ sơ tiếp nhận từ Hệ thống thông tin một cửa điện tử đều được quản lý và thực hiện theo một quy trình đồng nhất.

d) Yêu cầu về dữ liệu chia sẻ phục vụ kết nối giữa Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử được mô tả tại **Phụ lục 1** ban hành kèm theo Thông tư này.

2. Kết nối với các cơ sở dữ liệu quốc gia, hệ thống thông tin có quy mô, phạm vi từ Trung ương đến địa phương, các hệ thống thông tin phục vụ chỉ đạo điều hành nội bộ của Bộ/tỉnh, hệ thống thông tin khác:

a) Bảo đảm khả năng kết nối các cơ sở dữ liệu quốc gia, hệ thống thông tin có quy mô, phạm vi từ Trung ương đến địa phương để khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã có phù hợp Khung Kiến trúc Chính phủ điện tử Việt Nam;

b) Bảo đảm khả năng kết nối với các hệ thống thông tin phục vụ chỉ đạo điều hành nội bộ của Bộ, tỉnh;

c) Bảo đảm khả năng kết nối với hệ thống thông tin của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam phục vụ triển khai Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích;

d) Bảo đảm khả năng kết nối với Hệ thống thông tin quản lý Danh mục điện tử dùng chung của các cơ quan nhà nước phục vụ phát triển Chính phủ điện tử của Việt Nam, danh mục điện tử dùng chung của của Bộ, tỉnh để đồng bộ các danh mục.

3. Các cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp cần chứng minh về khả năng kết nối đối với giải pháp Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử do mình cung cấp.

Điều 6. Yêu cầu chức năng phần mềm Hệ thống thông tin một cửa điện tử

Phần mềm Hệ thống thông tin một cửa điện tử gồm các nhóm chức năng cơ bản như sau:

1. Quản lý danh mục thủ tục, hồ sơ, biểu mẫu.
2. Tiếp nhận và xử lý hồ sơ.
3. Báo cáo thống kê.
4. Quản lý văn bản, hồ sơ.
5. Quản lý danh mục tham chiếu.
6. Quản trị người dùng
7. Theo dõi quá trình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính.
8. Điều hành, tác nghiệp.
9. Các tiện ích.

Yêu cầu chi tiết đối với từng chức năng trong các nhóm chức năng trên được quy định cụ thể tại **Phụ lục 2** ban hành kèm theo Thông tư này. Ngoài các chức năng cơ bản theo quy định, hệ thống có thể được bổ sung thêm các chức năng tùy theo nhu cầu sử dụng và phát triển.

Điều 7. Yêu cầu chức năng phần mềm Cổng Dịch vụ công

Phần mềm Cổng Dịch vụ công gồm các chức năng cơ bản như sau:

1. Hỗ trợ biểu mẫu điện tử tương tác.
2. Đáp ứng dịch vụ công trực tuyến các mức độ.
3. Công bố danh mục dịch vụ công trực tuyến.
4. Tạo lập hồ sơ hành chính điện tử.
5. Trao đổi thông tin với người sử dụng trong quá trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4
6. Xác thực người sử dụng trong dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.
7. Có hướng dẫn tối thiểu phục vụ việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến
8. Yêu cầu đối với dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.
9. Đánh giá sự hài lòng của người sử dụng đối với dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.
10. Tra cứu dịch vụ công theo tiêu chí.
11. Tạo tham vấn, khảo sát.
12. Tra cứu hồ sơ tại bộ phận một cửa.
13. Đăng ký thông tin người sử dụng.
14. Ghi lưu nhật ký, thống kê, báo cáo truy cập.

Yêu cầu chi tiết đối với từng chức năng trên được quy định cụ thể tại **Phụ lục 3** ban hành kèm theo Thông tư này. Ngoài các chức năng cơ bản theo quy định, hệ thống có thể được bổ sung thêm các chức năng tùy theo nhu cầu sử dụng và phát triển.

Điều 8. Yêu cầu về hiệu năng

Phần mềm Hệ thống thông tin một cửa điện tử và Cổng Dịch vụ công cần đáp ứng các yêu cầu cơ bản về hiệu năng như sau:

1. Thời gian phản hồi trung bình.
2. Thời gian phản hồi chậm nhất.
3. Hiệu suất làm việc của máy chủ dữ liệu.
4. Hiệu suất làm việc của máy chủ ứng dụng.
5. Truy cập đồng thời.
6. Số người dùng hoạt động đồng thời.

7. Thời gian hoạt động liên tục.

Yêu cầu chi tiết đối với từng chức năng trên được quy định cụ thể tại **Phụ lục 4** ban hành kèm theo Thông tư này. Ngoài các yêu cầu cơ bản về hiệu năng theo quy định trên, có thể bổ sung thêm các yêu cầu hiệu năng khác tùy theo nhu cầu sử dụng và phát triển.

Điều 9. Yêu cầu về an toàn, bảo mật

Phần mềm Hệ thống thông tin một cửa điện tử và Cổng Dịch vụ công cần đáp ứng các yêu cầu cơ bản về an toàn, bảo mật như sau:

1. Đáp ứng khả năng an toàn, bảo mật thông tin theo nhiều mức: mức mạng, mức xác thực người dùng và mức cơ sở dữ liệu; thiết lập mã hóa TLS v1.2, HTTPS.

2. Đáp ứng các quy định tại Thông tư số 03/2017/TT-BTTTT ngày 24/4/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định chi tiết và hướng dẫn một số điều của Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Chính phủ về đảm bảo an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ.

3. Đáp ứng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 11930:2017 về Công nghệ thông tin - Các kỹ thuật an toàn - Yêu cầu cơ bản về an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ trước khi được các Bộ, tỉnh đưa vào sử dụng.

4. Đáp ứng các bài kiểm tra để bảo đảm không có các lỗi an toàn thông tin phổ biến như quy định tại **Phụ lục 5** được ban hành kèm theo Thông tư này.

Điều 10. Yêu cầu đáp ứng đối với định dạng dữ liệu gói tin phục vụ kết nối Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia

Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, tỉnh cần tuân thủ định dạng dữ liệu gói tin do Bộ Thông tin và Truyền thông quy định, hướng dẫn để phục vụ kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia tuân thủ khung kiến trúc Chính phủ điện tử Việt Nam để đăng tải công khai tình trạng, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 11. Quy định một số một số tính năng, tiêu chí phi chức năng khác

Phần mềm Hệ thống thông tin một cửa điện tử và Cổng Dịch vụ công phải đáp ứng các yêu cầu về tính năng kỹ thuật khác theo các nhóm như sau:

1. Yêu cầu chung.

2. Yêu cầu về lưu trữ.
3. Yêu cầu về giao diện.
4. Yêu cầu về kết nối thiết bị.
5. Yêu cầu về trao đổi, tích hợp.
6. Yêu cầu về khai thác, vận hành.

Yêu cầu chi tiết đối với từng tính năng trong các nhóm tính năng trên được quy định cụ thể tại **Phụ lục 6** ban hành kèm theo Thông tư này.

Chương III

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 12. Tổ chức thực hiện

1. Các Bộ, tỉnh có trách nhiệm chỉ đạo các cơ quan chuyên môn triển khai thực hiện Thông tư này.

2. Bộ Thông tin và Truyền thông thực hiện đánh giá, lựa chọn và khuyến cáo sử dụng các phần mềm Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử đáp ứng yêu cầu.

3. Cục Tin học hóa - Bộ Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm: phổ biến, hướng dẫn thực hiện các nội dung của Thông tư này; tổ chức kiểm tra việc tuân thủ các quy định của Thông tư này; tham mưu cho Bộ Thông tin và Truyền thông xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện Thông tư này.

Điều 13. Hiệu lực thi hành

1. Thông tư này có hiệu lực từ ngày tháng năm 2019. Các quy định trước đây trái với quy định tại Thông tư này đều bãi bỏ.

2. Trong quá trình thực hiện, trường hợp có vướng mắc hoặc phát sinh những điểm chưa phù hợp, đề nghị các Bộ phản ánh bằng văn bản về Bộ Thông tin và Truyền thông để xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Thủ tướng Chính phủ và các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Văn phòng Quốc hội;
- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Tổng Bí thư;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Văn phòng Chính phủ;
- Ban chỉ đạo công tác TTĐN;

BỘ TRƯỞNG

Nguyễn Mạnh Hùng

- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc CP;
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Sở TTTT các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL (Bộ Tư pháp);
- Công báo;
- Website Chính phủ;
- Website Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Bộ TTTT: Bộ trưởng và các Thứ trưởng; các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ;
- Lưu: VT, THH. (350)