

Khoa

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH ĐỒNG NAI**

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

Số: 7470 /UBND-CNN

Đồng Nai, ngày 18 tháng 7 năm 2018

V/v triển khai thực hiện Thông
tư số 32/2017/TT-BTTTT.

Kính gửi:

- Sở Thông tin và Truyền thông;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã Long Khánh và thành phố Biên Hòa.

Thực hiện Văn bản số 1778/BTTTT-THH ngày 06/6/2018 của Bộ Thông tin và Truyền thông, về đơn đốc, hướng dẫn triển khai thực hiện Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT (File điện tử đính kèm); Chủ tịch UBND tỉnh có ý kiến chỉ đạo như sau:

Giao Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì phối hợp cùng các sở, ngành có liên quan và địa phương nghiên cứu nội dung hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông tại Văn bản số 1778/BTTTT-THH ngày 06/6/2018; tổ chức triển khai thực hiện tại địa phương./.

Nơi nhận:

- Như trên;
 - Chủ tịch, PCT. UBND tỉnh;
 - Chánh, Phó Văn Phòng CNN;
 - Lưu: VT, CNN.
- (Khoa.Cnn/357.trienkhaiTT32)

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Trần Văn Vĩnh

BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

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

Số: ~~1778~~ /BTTTT-THH
V/v đơn đốc, hướng dẫn triển khai Thông tư
số 32/2017/TT-BTTTT

Hà Nội, ngày ~~06 tháng 6 năm 2018~~

UBND TỈNH ĐỒNG NAI	
Số: 3014A	Ngày: 11/6/18
ĐẾN	
Chức vụ: Chánh	

Kính gửi:

- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

Căn cứ Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13/6/2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước; thực hiện Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015 của Chính phủ về Chính phủ điện tử, thực hiện chức năng quản lý nhà nước về ứng dụng công nghệ thông tin và xây dựng Chính phủ điện tử, ngày 15/11/2017, Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông đã ban hành Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT quy định về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến và bảo đảm khả năng truy cập thuận tiện đối với trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước (sau đây gọi tắt là Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT).

Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT nhằm mục đích nâng cao chất lượng cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan nhà nước được tốt hơn phục vụ người dân và doanh nghiệp và áp dụng đối với các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ; Tổng cục, Cục và cơ quan tương đương; Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và các cơ quan chuyên môn trực thuộc; Ủy ban nhân dân các huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh, thành phố thuộc thành phố trực thuộc Trung ương; các tổ chức, cá nhân có liên quan. Thông tư có hiệu lực kể từ ngày 01/6/2018.

Bộ Thông tin và Truyền thông trân trọng thông báo để các Quý cơ quan biết và tổ chức triển khai thực hiện đúng theo các quy định của Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT.

Để việc triển khai Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT được thuận lợi, Bộ Thông tin và Truyền thông gửi kèm theo hướng dẫn một số nội dung của Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT (*Hướng dẫn gửi kèm theo*).

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc góp ý, trao đổi, Quý cơ quan xin gửi ý kiến về Cục Tin học hóa - Bộ Thông tin và Truyền thông theo địa chỉ: Cục Tin học hóa - Bộ Thông tin và Truyền thông, 18 Nguyễn Du, Hà Nội; bản mềm xin gửi về địa chỉ: aita@mic.gov.vn, lqhung@mic.gov.vn (đ/c Lê Quốc Hưng, điện thoại: 0936366056).

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ trưởng Trương Minh Tuấn (để b/c);
- Thứ trưởng Nguyễn Thành Hưng;
- Đơn vị chuyên trách CNTT của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- Sở TTTT các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Lưu: VT, THH (195b).

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**



Nguyễn Thành Hưng

HƯỚNG DẪN

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

(kèm theo công văn số ~~HTT~~.../BTTTT-THH ngày .06.../.6.../2018 của Bộ Thông tin và Truyền thông)

Ngày 15/11/2017, Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông đã ban hành Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15/11/2017 Quy định về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến và bảo đảm khả năng truy cập thuận tiện đối với trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước (sau đây gọi tắt là Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT).

Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT nhằm mục đích nâng cao chất lượng cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan nhà nước được tốt hơn phục vụ người dân và doanh nghiệp và áp dụng đối với các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ; Tổng cục, Cục và cơ quan tương đương; Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và các cơ quan chuyên môn trực thuộc; Ủy ban nhân dân các huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh, thành phố thuộc thành phố trực thuộc Trung ương; các tổ chức, cá nhân có liên quan. Thông tư có hiệu lực kể từ ngày 01/6/2018.

Để việc triển khai Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT được thuận lợi, Bộ Thông tin và Truyền thông hướng dẫn chi tiết một số nội dung của Thông tư này như sau:

1. Nguyên tắc lấy người sử dụng làm trung tâm

Đây là một nguyên tắc quan trọng, mang tính đột phá trong việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) hiện nay của các cơ quan nhà nước, nguyên tắc này được thể hiện cụ thể tại khoản 2 Điều 4 của Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT. Theo nguyên tắc nêu trên, tại điểm a khoản 2 Điều 4 của Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT, việc cung cấp DVCTT của cơ quan nhà nước phải bảo đảm “*Những giấy tờ, thông tin liên quan đến người sử dụng đã cung cấp một lần thành công cho một cơ quan nhà nước khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thì vẫn chính những giấy tờ, thông tin đó, nếu còn giá trị sử dụng theo quy định, không phải cung cấp lại khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến lần sau cho chính cơ quan nhà nước đó. Đối với các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh đã kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ quan*

thuộc, trực thuộc thì các giấy tờ, thông tin này không phải cung cấp lại khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến lần sau cho cơ quan thuộc, trực thuộc khác của bộ, tỉnh đó”.

Ví dụ 1: Một người sử dụng cần thực hiện hai DVCTT A và B mức độ 3 tại Huyện X, cả hai thủ tục này cần yêu cầu cung cấp giấy khai sinh G. Người sử dụng đã thực hiện DVCTT A ở mức độ 3 và đã cung cấp giấy khai sinh G trực tuyến được huyện X chấp nhận. Sau đó người sử dụng thực hiện DVCTT B tại chính Huyện X thì không cần phải nộp lại giấy khai sinh G nữa.

Để thực hiện nguyên tắc này, việc xây dựng hệ thống dịch vụ công trực tuyến cần chú ý các vấn đề sau:

- Đối với các cơ quan chưa cung cấp DVCTT, cần xem xét xây dựng thiết kế tổng thể đối với tất cả các thủ tục hành chính sẽ chuyển thành DVCTT mức độ 3, mức độ 4. Trong đó cần xác định rõ những dữ liệu (trường dữ liệu) dùng chung, cơ sở dữ liệu giấy tờ, tài liệu dùng chung để bảo đảm các dữ liệu này sẽ được chia sẻ, dùng chung cho tất cả các DVCTT.

- Đối với các cơ quan đã có DVCTT, khi xây dựng dịch vụ mới cần kiểm tra các dữ liệu đã có của người sử dụng để sử dụng lại (không thu thập lại) và bảo đảm các dữ liệu mới cũng sẽ sẵn sàng để chia sẻ, dùng chung cho các ứng dụng khác.

- Để bảo đảm cho việc chia sẻ, dùng chung dữ liệu, cơ quan cần có quy định/quy chế cụ thể về chia sẻ, sử dụng lại dữ liệu giữa các hệ thống thông tin, giữa các đơn vị.

- Nguyên tắc lấy người sử dụng làm trung tâm cần định hướng thực hiện ở cấp tỉnh, cấp bộ. Khi nguyên tắc này được thực hiện ở cấp tỉnh, cấp bộ sẽ có ảnh hưởng và lợi ích lớn đến người dân và doanh nghiệp cũng như hiệu quả hoạt động của các cơ quan nhà nước.

2. Cung cấp biểu mẫu điện tử

a) Cung cấp biểu mẫu điện tử không tương tác

Đối với DVCTT mức độ 2, tại điểm b khoản 2 Điều 5 của Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT quy định “*Cung cấp đầy đủ các biểu mẫu điện tử không tương tác và cho phép người sử dụng tải về để khai báo sử dụng*”. Biểu mẫu điện tử không tương tác đã được định nghĩa tại khoản 7 Điều 3 của Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT, theo đó: “*Biểu mẫu điện tử không tương tác là biểu mẫu của thủ tục hành chính (mẫu đơn, mẫu tờ khai) được định dạng và lưu trữ dưới dạng tệp tin điện tử để tải về và điền thông tin*”, định dạng của tệp tin điện tử được quy định tại điểm a khoản 1 Điều 7 của Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT, trong đó áp

dụng định dạng theo quy định tại mục Văn bản thuộc Danh mục tiêu chuẩn kỹ thuật về ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước ban hành kèm theo Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT (Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT thay thế cho Thông tư số 22/2013/TT-BTTTT và có hiệu lực từ ngày 01/7/2018). Theo quy định, các tệp tin điện tử có định dạng .pdf, .doc, .docx, ...vv.

Một nội dung quan trọng trong DVCTT mức độ 2 các cơ quan cần thực hiện là: cơ quan phải chấp nhận Hồ sơ in từ biểu mẫu điện tử không tương tác sau khi khai báo theo quy định như đối với hồ sơ khai báo trên các biểu mẫu giấy thông thường (theo điểm c khoản 2 Điều 5 của TT 32/2017/TT-BTTTT).

Ví dụ 2: Thủ tục hành chính “Cấp chứng chỉ hành nghề Dược” do Sở Y tế cung cấp trực tuyến ở mức độ 2 trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh A. Biểu mẫu “Đơn đề nghị cấp chứng chỉ hành nghề Dược” là một trong những thành phần hồ sơ bắt buộc của thủ tục này được đặt tên và định dạng tệp tin là “Mau02_CapCCHNDuoc.doc”. Biểu mẫu này được cung cấp trực tuyến ngay trong thủ tục hành chính đó để người sử dụng có thể dễ dàng tải về sử dụng.

b) Cung cấp biểu mẫu điện tử tương tác

Đối với DVCTT mức độ 3, tại điểm b khoản 3 Điều 5 của Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT có quy định “*Các biểu mẫu của dịch vụ được cung cấp đầy đủ dưới dạng biểu mẫu điện tử tương tác để người sử dụng thực hiện được việc khai báo thông tin, cung cấp các tài liệu liên quan (nếu có) dưới dạng tệp tin điện tử đính kèm và gửi hồ sơ trực tuyến tới cơ quan cung cấp dịch vụ*”, theo đó Biểu mẫu điện tử tương tác (gọi tắt là e-Form) được định nghĩa đầy đủ tại khoản 8 Điều 3 của Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT.

Đối với các DVCTT mức độ 3, mức độ 4, việc sử dụng e-Form là yêu cầu bắt buộc. Sử dụng e-Form giúp cho việc thu thập thông tin, dữ liệu do người sử dụng cung cấp trong quá trình đăng ký một thủ tục hành chính được nhanh chóng, chính xác; các dữ liệu nhập vào trong e-Form sẽ được lưu trữ và quản lý trong cơ sở dữ liệu của ứng dụng DVCTT phục vụ các mục đích xử lý, tìm kiếm, kết nối, chia sẻ dữ liệu,... Do đó trong quá trình thực thi, việc thiết kế e-Form cho DVCTT mức độ 3, mức độ 4, phải đáp ứng quy định từ khoản 1 đến khoản 4 Điều 8 của Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT và cần chú ý một số điểm như sau:

- Giao diện của e-Form nên được thiết kế trực quan, dễ sử dụng, thuận tiện cho người sử dụng như khi làm việc với biểu mẫu giấy.

- Các trường nhập dữ liệu trong e-Form cần thiết kế để người sử dụng nhập được đầy đủ thông tin. Đối với các trường mà dữ liệu đã có trong cơ sở dữ liệu

của ứng dụng DVCTT, nên cung cấp ở chế độ gợi ý hoặc chọn để người sử dụng không phải nhập lại.

- Tại mỗi trường nhập liệu trong e-Form nên cung cấp các hướng dẫn ngay tại nơi nhập dữ liệu để người sử dụng có thể xem hướng dẫn khai báo thông tin, cách sử dụng dịch vụ khi cần thiết.

- DVCTT cần cung cấp chức năng lưu trữ (ghi ra tệp hoặc in) những thông tin người sử dụng đã nhập vào e-Form. Trong đó, đối với chức năng in, bản in của e-Form cần thể hiện được đầy đủ thông tin đã nhập; bản in cần hướng tới có hình thức giống như định dạng biểu mẫu theo quy định của thủ tục hành chính với đầy đủ thông tin mà người sử dụng đã khai báo.

Ví dụ 3: Ví dụ cơ bản về e-Form gắn với một DVCTT như sau: Thủ tục “Cấp chứng chỉ hành nghề Dược” do Sở Y tế của tỉnh A cung cấp trực tuyến ở mức độ 3. Khi đó, biểu mẫu “Đơn đề nghị cấp chứng chỉ hành nghề Dược” phải được cung cấp trực tuyến dưới dạng e-Form. Nội dung của e-Form này thể hiện đầy đủ các trường thông tin giống như thông tin trong biểu mẫu giấy thông thường, nhưng cho phép người sử dụng có thể điền trực tiếp vào trong e-Form (như: họ và tên; năm sinh; địa chỉ; thời gian hành nghề; ...vv). Các thông tin này sẽ được lưu trữ trong cơ sở dữ liệu của ứng dụng DVCTT ngay sau khi người sử dụng thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến thành công.

3. Công bố danh mục dịch vụ công trực tuyến

Đối với quy định công bố danh mục DVCTT trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của các cơ quan nhà nước tại các khoản 1, khoản 2, khoản 3 Điều 6 của Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT, khi thực thi cần lưu ý một số nội dung như sau:

- Mục DVCTT trên Trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử (sau đây gọi tắt là Cổng TTĐT) của các Bộ, Tỉnh phải được bố trí sao cho người sử dụng có thể dễ dàng nhìn thấy ngay khi truy cập vào.

- Danh sách các DVCTT phải được phân loại theo ngành, theo lĩnh vực, theo cấp hành chính và mức độ của dịch vụ, đồng thời cho phép người sử dụng có thể lựa chọn lọc theo một hoặc nhiều phân loại nêu trên để tìm kiếm và sử dụng các dịch vụ mà mình mong muốn (quy định tại khoản 2 Điều 6).

- Tên của các DVCTT được công bố trên Cổng TTĐT phải được đặt trùng với tên của thủ tục hành chính tương ứng đã được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật (quy định tại khoản 3 Điều 6).

4. Đảm bảo việc trao đổi thông tin với người sử dụng trong quá trình thực hiện DVCTT mức độ 3, mức độ 4

Khoản 1 Điều 9 Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT quy định DVCTT mức độ 3, mức độ 4 cần có các chức năng trao đổi thông tin giữa cơ quan cung cấp dịch vụ với người sử dụng trong quá trình thực hiện dịch vụ. Để thực thi đúng với quy định này, các cơ quan cung cấp dịch vụ cần lưu ý một số điểm như sau:

- Người sử dụng khi thực hiện DVCTT mức độ 3, mức độ 4 muốn được biết các thông tin liên quan đến việc tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính mà mình đã đăng ký sử dụng. Do đó, ứng dụng DVCTT cần có chức năng cho phép người sử dụng theo dõi, kiểm tra việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (thực hiện điểm a khoản 1 Điều 9 của Thông tư).

- Để thuận tiện hơn cho người sử dụng trong quá trình thực hiện DVCTT mức độ 3, mức độ 4, ứng dụng DVCTT cần có chức năng thông báo tự động cho người sử dụng biết thông tin về việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (quy định tại điểm b khoản 1 Điều 9). Hình thức trao đổi thông tin với người sử dụng có thể được thực hiện thông qua chức năng thông báo ngay khi người sử dụng đăng nhập vào ứng dụng dịch vụ, hoặc thông qua thư điện tử, hoặc tin nhắn trên điện thoại di động, ... hoặc kết hợp hai hoặc nhiều hình thức đã được quy định tại khoản 2 Điều 9 của Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT.

Ví dụ 4: DVCTT mức độ 3, mức độ 4 phải tự động gửi ngay thông báo "Thông tin của quý khách đã được tiếp nhận" cho người sử dụng biết sau khi người sử dụng đã điền thông tin và nhấn phím Gửi hồ sơ. Thông báo có thể được gửi bằng tin nhắn qua màn hình giao dịch dịch vụ, qua điện thoại, qua thư điện tử,... hoặc kết hợp qua nhiều hình thức.

5. Yêu cầu đối với việc cung cấp DVCTT

Bảo đảm chất lượng cung cấp DVCTT và thuận tiện cho người sử dụng là một trong những yếu tố quan trọng trong nguyên tắc lấy người sử dụng làm trung tâm. Do đó việc thực thi đầy đủ, toàn diện các quy định tại Điều 11 của Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT là hết sức cần thiết. Trong quá trình thực thi quy định này cần chú ý một số điểm sau đây:

- Tại mục DVCTT, cần thiết lập mục hỏi đáp, trong đó cung cấp các câu hỏi và câu trả lời thường gặp trong quá trình thực hiện cung cấp DVCTT để giúp người sử dụng có thể nhanh chóng tìm thấy những trường hợp vướng mắc và giải đáp vướng mắc mà mình đang gặp phải khi thực hiện thủ tục hành chính hoặc sử dụng DVCTT. Các câu hỏi thường gặp cần được khảo sát, lựa chọn từ

khi xây dựng dịch vụ và thường xuyên được lựa chọn, bổ sung từ các câu hỏi phát sinh trong quá trình khai thác, sử dụng dịch vụ.

- Yêu cầu đối với DVCTT mức độ 3, mức độ 4 nên thực hiện đầy đủ các quy định tại khoản 2 Điều 11 của Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT.

- Ngoài ra, các cơ quan cần rà soát, đơn giản hóa các thủ tục hành chính, ban hành các quy trình thực hiện thủ tục hành chính thống nhất để áp dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 theo chỉ đạo của Phó Thủ tướng thường trực Chính phủ Trương Hòa Bình tại Công văn số 1665/VPCP-KSTT ngày 13/02/2018 của Văn phòng Chính phủ về việc liên kết, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin một cửa điện tử.

6. Đánh giá sự hài lòng của người sử dụng đối với DVCTT mức độ 3, mức độ 4

Điều 12 của Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT quy định về đánh giá sự hài lòng của người sử dụng đối với DVCTT mức độ 3, mức độ 4. Việc thu thập đánh giá mức độ hài lòng của người sử dụng đối với các DVCTT mức độ 3, mức độ 4 do cơ quan nhà nước cung cấp giúp cho cơ quan cung cấp dịch vụ có thể nắm bắt nhu cầu, tâm lý của người sử dụng nhằm hoàn thiện, nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ phục vụ tốt hơn cho người dân và doanh nghiệp. Đối với cơ quan quản lý chuyên ngành thì đây là công cụ giúp cho việc đánh giá hiện trạng cung cấp DVCTT trong Bộ/ Tỉnh để từ đó có các biện pháp hỗ trợ hoặc tham mưu các chính sách nhằm nâng cao chất lượng và hiệu quả cung cấp DVCTT. Vì vậy, một số nội dung cần chú ý trong quá trình thực hiện quy định này như sau:

- Ứng dụng DVCTT phải có chức năng cho phép người sử dụng đánh giá về dịch vụ, trong đó nội dung đánh giá phải có mức đánh giá tổng thể dịch vụ và nên có thêm mức đánh giá chi tiết dịch vụ.

- Mức đánh giá chi tiết bao gồm các nội dung về sự thuận tiện, tính hiệu quả và thái độ của cán bộ công chức, cụ thể như sau: (a) Sự thuận tiện: đánh giá mức độ thuận tiện khi sử dụng dịch vụ (dịch vụ dễ sử dụng, thời gian đáp ứng của dịch vụ khi giao tiếp, xử lý dữ liệu); (b) Tính hiệu quả: mức độ đúng hạn trong xử lý, trả kết quả của cơ quan nhà nước; (c) Thái độ của cán bộ: thái độ hỗ trợ, xử lý dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước (độ nhiệt tình, cách giao tiếp của cán bộ, công chức khi hướng dẫn, xử lý). Chức năng này cho phép người sử dụng có thể tùy chọn thực hiện việc đánh giá đối với một hoặc tất cả các nội dung.

- Mỗi nội dung cần cho phép người sử dụng chọn đánh giá theo ba mức độ: Rất hài lòng; Hài lòng và Chưa hài lòng.

7. Sử dụng Giao thức truyền siêu văn bản an toàn (HTTPS)

HTTPS (tên viết tắt của *Hypertext Transfer Protocol Secure* - Giao thức truyền siêu văn bản an toàn) là giao thức truyền dữ liệu an toàn được sử dụng rộng rãi trên mạng Internet. Các kết nối HTTPS thường được sử dụng cho các dịch vụ, giao dịch thanh toán trực tuyến và cho giao dịch cần an toàn trong các hệ thống thông tin.

Theo quy định tại Điều 20 của Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT, tất cả các trang cung cấp DVCTT mức độ 3, mức độ 4 của cơ quan nhà nước phải sử dụng giao thức HTTPS để tăng cường bảo đảm an toàn cho truy cập DVCTT mức độ 3, mức độ 4. Do đó, đối với các ứng dụng cung cấp DVCTT mức độ 3, mức độ 4 cần triển khai và sử dụng HTTPS.

Một số hướng dẫn cho các cơ quan nhà nước xem xét thực hiện cho việc cung cấp DVCTT dịch chuyển từ HTTP sang HTTPS:

- Lập kế hoạch cho sự thay đổi trang web dịch chuyển từ HTTP sang HTTPS.

- Tính toán chi phí nhằm nâng cao hiệu năng của máy chủ và phần mềm khi dịch chuyển từ HTTP sang HTTPS.

- Trước khi thiết lập HTTPS cho các trang web cung cấp DVCTT phải đăng ký và thiết lập chứng thư số từ cơ quan chứng thực đáng tin cậy (*Certificate authority* - CA).

- Khi thiết lập chứng thư số, cơ quan sở hữu Website/Portal DVCTT cần bảo đảm mức độ bảo mật, chọn chứng thư với khóa 2048-bit, trong đó áp dụng tiêu chuẩn TLS 1.2 (An toàn tầng giao vận tại mục 4.2 trong Danh mục tiêu chuẩn kỹ thuật về ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước ban hành kèm theo Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông).

8. Hỗ trợ địa chỉ Internet thế hệ mới IPv6, DNSSEC

Đối với quy định Công nghệ thông tin điện tử, dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 phải hỗ trợ địa chỉ Internet thế hệ mới IPv6, DNSSEC tại Khoản 4 Điều 15 của Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT, các cơ quan triển khai như sau:

a) Hỗ trợ địa chỉ Internet thế hệ mới IPv6 phù hợp với lộ trình ứng dụng IPv6 theo Kế hoạch hành động quốc gia về IPv6

i. Trường hợp công thông tin điện tử, dịch vụ công trực tuyến sử dụng Hosting thuê ngoài, dịch vụ công nghệ thông tin thuê ngoài:

- Làm việc với đơn vị cung cấp dịch vụ Hosting, nhà cung cấp dịch vụ Internet (ISP) tại địa điểm hosting yêu cầu cung cấp địa chỉ IPv6, kết nối Internet hỗ trợ IPv6. Trong trường hợp không sử dụng địa chỉ IPv4, IPv6 của đơn vị hosting cung cấp hoặc muốn kết nối đa hướng tới nhiều ISP để chia tải, dự phòng kết nối thì thực hiện đăng ký địa chỉ IPv4, IPv6, ASN độc lập tại Trung tâm Internet Việt Nam - Bộ Thông tin và Truyền thông;

- Làm việc với đơn vị cung cấp phần mềm, triển khai nâng cấp phần mềm bảo đảm hỗ trợ IPv6;

- Làm việc với đơn vị cung cấp dịch vụ DNS hosting quản lý tên miền, yêu cầu nâng cấp hỗ trợ IPv6, khai báo các bản ghi IPv6 trên hệ thống DNS.

ii. Trường hợp công thông tin, dịch vụ công trực tuyến do cơ quan tự quản lý (tại trung tâm tích hợp dữ liệu hoặc hệ thống IDC của bộ, tỉnh/thành phố):

- Rà soát, nâng cấp hạ tầng trung tâm tích hợp dữ liệu, hệ thống IDC của bộ, tỉnh/thành phố bảo đảm hạ tầng mạng, kết nối Internet, hệ thống máy chủ, hệ điều hành hỗ trợ IPv6;

- Làm việc với đơn vị cung cấp dịch vụ DNS hosting quản lý tên miền, yêu cầu nâng cấp hỗ trợ IPv6, khai báo các bản ghi IPv6 trên hệ thống DNS.

iii. Trường hợp công thông tin, dịch vụ công trực tuyến do cơ quan tự quản lý (tại trung tâm tích hợp dữ liệu hoặc hệ thống IDC của bộ, tỉnh/thành phố):

- Rà soát, nâng cấp hạ tầng trung tâm tích hợp dữ liệu, hệ thống IDC của bộ, tỉnh/thành phố bảo đảm hạ tầng mạng, kết nối Internet, hệ thống máy chủ, hệ điều hành hỗ trợ IPv6;

- Làm việc với đơn vị cung cấp dịch vụ Internet, yêu cầu cung cấp địa chỉ IPv6, kết nối Internet hỗ trợ IPv6;

+ Trường hợp cơ quan có nhu cầu sử dụng địa chỉ IPv4, IPv6 độc lập không dùng IP của nhà cung cấp dịch vụ Internet hoặc thiết lập nhiều đường kết nối Internet của từ hai ISP trở lên để chia tải, dự phòng kết nối thì các cơ quan thực hiện đăng ký địa chỉ IPv4, IPv6, ASN độc lập tại Trung tâm Internet Việt Nam - Bộ Thông tin và Truyền thông để thiết lập hệ thống mạng độc lập với kết nối đa hướng;

- Làm việc với đơn vị cung cấp phần mềm, triển khai nâng cấp phần mềm bảo đảm hỗ trợ IPv6.

iv. Quý cơ quan lưu ý tham khảo Tài liệu hướng dẫn triển khai IPv6 dành cho cơ quan Đảng, Nhà nước của Trung tâm Internet Việt Nam - Thường trực Ban Công tác thúc đẩy phát triển IPv6 quốc gia để xây dựng kế hoạch triển khai IPv6 phù hợp. Tài liệu này đã được đăng tải trên Website: <https://vnnic.vn>¹.

b) Triển khai DNSSEC cho tên miền của Cổng thông tin điện tử, dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 theo Đề án triển khai tiêu chuẩn DNSSEC cho hệ thống máy chủ tên miền (DNS) “.vn” (sau đây gọi tắt là Đề án 1524)

Theo Đề án 1524, hiện tại hệ thống DNS quốc gia, hệ thống quản lý tên miền quốc gia đã triển khai sẵn sàng, bảo đảm hoạt động an toàn, tin cậy theo tiêu chuẩn DNSSEC. Trên cơ sở đó, trong giai đoạn từ năm 2018 trở đi sẽ triển khai DNSSEC ở các máy chủ tên miền cấp dưới như hệ thống DNS của các ISP, các Nhà đăng ký tên miền, các đơn vị cung cấp dịch vụ DNS Hosting, cơ quan Đảng, Nhà nước, chủ thể đăng ký sử dụng tên miền “.vn”. Trong đó, khối cơ quan Đảng, nhà nước đóng vai trò quan trọng trong việc thực hiện triển khai DNSSEC cho tên miền của Cổng thông tin điện tử, dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4. Cụ thể như sau:

- Trường hợp cơ quan sử dụng dịch vụ DNS Hosting thuê ngoài:

Làm việc với đơn vị cung cấp dịch vụ DNS Hosting, đưa yêu cầu triển khai hỗ trợ DNSSEC trong các hợp đồng cung cấp dịch vụ và phải bảo đảm tên miền dùng cho các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4, cổng thông tin điện tử của cơ quan được ký số DNSSEC.

- Trường hợp cơ quan có hệ thống DNS dùng riêng:

+ Xây dựng kế hoạch triển khai DNSSEC cho hệ thống DNS dùng riêng của cơ quan;

+ Tiến hành nâng cấp, triển khai DNSSEC cho hệ thống DNS dùng riêng của cơ quan và kết nối liên thông theo tiêu chuẩn DNSSEC với hệ thống DNS của quốc gia; bảo đảm tên miền dùng cho các dịch vụ công trực tuyến, cổng thông tin điện tử của cơ quan được ký số DNSSEC.

- Quý cơ quan có thể tham khảo tài liệu hướng dẫn triển khai DNSSEC của Trung tâm Internet Việt Nam. Tài liệu này đã được đăng tải trên Website: <https://vnnic.vn>².

¹ Chi tiết Website đăng tải Tài liệu hướng dẫn triển khai IPv6 dành cho cơ quan Đảng, nhà nước: <https://vnnic.vn/ipv6/thamkhao/tailieuchinhhsach>

² Chi tiết Website đăng tải Tài liệu hướng dẫn triển khai DNSSEC: <https://vnnic.vn/sites/default/files/tailieu/VNNIC-TaiLieuHuongDanTrienKhaiDNSSEC-DHP-Final.pdf>