

Số: **21** /2023/TT-BTTTT

Hà Nội, ngày **21** tháng **12** năm 2023

THÔNG TƯ

**Quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin
giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh**

Căn cứ Luật Công nghệ thông tin năm 2006;

Căn cứ Nghị định số 48/2022/NĐ-CP ngày 26 tháng 7 năm 2022 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 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;

Căn cứ Nghị định số 47/2020/NĐ-CP ngày 09 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước;

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;

Căn cứ Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 sửa đổi, bổ sung một số điều của 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;

Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2016 của Chính phủ về bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ;

Căn cứ Nghị định số 59/2022/NĐ-CP ngày 05 tháng 9 năm 2022 của Chính phủ quy định về định danh và xác thực điện tử;

Theo đề nghị của Cục trưởng Cục Chuyển đổi số quốc gia;

Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Thông tư quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Thông tư này quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

Chức năng, tính năng kỹ thuật quy định trong Thông tư này là cơ bản, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh có thể được bổ sung các chức năng, tính năng kỹ thuật khác đáp ứng yêu cầu đặc thù riêng.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ; Tổng cục, Cục và cơ quan tương đương.

2. Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương; cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương; Ủy ban nhân dân huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương; Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn thuộc huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.

3. Các tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc cung cấp giải pháp, xây dựng, phát triển, nâng cấp, mở rộng, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

4. Các tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc kết nối các hệ thống khác với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Thông tư này, những từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh là hệ thống thông tin được hình thành trên cơ sở Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh để tiếp nhận, giải quyết, theo dõi, đánh giá chất lượng thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các cấp.

2. Phân hệ giải quyết thủ tục hành chính có chức năng hỗ trợ việc tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan nhà nước; kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với hệ thống quản lý văn bản để xử lý hồ sơ trên môi trường mạng; kết nối, tích hợp với Cổng

Dịch vụ công quốc gia để đăng tải công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến.

3. Người dùng là tổ chức, cá nhân sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh để khai thác thông tin, thực hiện các dịch vụ phục vụ nhu cầu của mình.

Chương II

QUY ĐỊNH KỸ THUẬT ĐỐI VỚI HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP BỘ, CẤP TỈNH

Điều 4. Yêu cầu chung

1. Việc xây dựng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh bảo đảm đáp ứng các yêu cầu sau:

a) Thiết kế trực quan để bảo đảm trải nghiệm tốt và khả năng tương tác của người dùng;

b) Bảo đảm khả năng truy cập thuận tiện, an toàn, bảo mật cho người dùng.

2. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh bảo đảm các yêu cầu sau:

a) Tuân thủ Khung kiến trúc Chính phủ điện tử, Chính phủ số Việt Nam và Kiến trúc Chính phủ điện tử, Chính phủ số cấp bộ hiện hành đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ; Kiến trúc Chính quyền điện tử, Chính quyền số cấp tỉnh hiện hành đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh;

b) Kết nối, chia sẻ, khai thác dữ liệu với các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu của các cơ quan nhà nước (gồm Cổng Dịch vụ công quốc gia; các hệ thống thông tin nội bộ của bộ, tỉnh; các cơ sở dữ liệu quốc gia; hệ thống thông tin có quy mô, phạm vi từ trung ương đến địa phương) để sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã có, phục vụ giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường mạng;

c) Bảo đảm khả năng kết nối, chia sẻ dữ liệu khác theo quyết định của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

Điều 5. Yêu cầu chức năng

Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh bao gồm nhiều phân hệ có chức năng đáp ứng các mục tiêu sử dụng khác nhau, kết nối,

chia sẻ thông tin, dữ liệu với nhau, tạo thành một hệ thống tập trung và thống nhất; bảo đảm tối thiểu hai phân hệ chính là Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh và Phân hệ giải quyết thủ tục hành chính đáp ứng các yêu cầu chức năng sau:

1. Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh gồm các chức năng cơ bản, tối thiểu như sau:

- a) Xác thực người dùng;
- b) Cung cấp thông tin về thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, bao gồm: Mức độ cung cấp dịch vụ; Danh mục thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến;
- c) Sử dụng dịch vụ công trực tuyến, bao gồm: Tạo lập hồ sơ điện tử; Trao đổi thông tin với người dùng trong quá trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến; Cung cấp biểu mẫu điện tử tương tác; Tải ảnh, hồ sơ, tài liệu; Tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính/bưu chính công ích; Thanh toán trực tuyến; Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;
- d) Ký số và tích hợp với Cổng kết nối dịch vụ chứng thực chữ ký số (sau đây gọi là Cổng eSign);
- đ) Tra cứu, bao gồm: Tra cứu dịch vụ công theo các tiêu chí; Tra cứu hồ sơ;
- e) Phản ánh kiến nghị;
- g) Đánh giá sự hài lòng của người dùng;
- h) Thống kê tình trạng giải quyết hồ sơ;
- i) Hỗ trợ người dùng, bao gồm: Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến; Hỏi – đáp, khảo sát ý kiến người dùng; Trợ lý ảo;
- k) Các chức năng khác, bao gồm: Quản lý thông tin người dùng; Khai thác Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân; Ghi lưu nhật ký, thống kê, báo cáo truy cập.

2. Phân hệ giải quyết thủ tục hành chính gồm các chức năng cơ bản như sau:

- a) Quản lý danh mục thủ tục, hồ sơ, biểu mẫu;
- b) Quản lý danh mục trạng thái xử lý thủ tục hành chính;
- c) Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính;
- d) Báo cáo thống kê;
- đ) Quản lý hồ sơ, tài liệu;

- e) Quản lý danh mục điện tử dùng chung;
- g) Quản trị hệ thống;
- h) Quản trị và sử dụng Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức và cá nhân;
- i) Theo dõi quá trình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính;
- k) Điều hành, tác nghiệp;
- l) Các tiện ích;
- m) Liên thông, tích hợp và chia sẻ thông tin, dữ liệu.

3. Các chức năng tại khoản 2 Điều này có thể không có trong Phân hệ giải quyết thủ tục hành chính nhưng bắt buộc phải có trong phân hệ khác của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

4. Các yêu cầu cụ thể về chức năng của Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh quy định tại Phụ lục I ban hành kèm theo Thông tư này.

5. Các yêu cầu cụ thể về chức năng của Phân hệ giải quyết thủ tục hành chính quy định tại Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư này.

Điều 6. Yêu cầu cấu trúc, bố cục

1. Cấu trúc, bố cục của Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh bao gồm 03 phần: Phần đầu trang, phần thông tin chính và phần chân trang.

a) Phần đầu trang: Là phần nằm ở phía trên cùng của Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh và hiển thị thống nhất thông tin trên tất cả các trang của Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh;

b) Phần thông tin chính: Là phần nằm ở giữa phần đầu trang và phần chân trang thể hiện các hạng mục thông tin của Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh;

c) Phần chân trang: Là phần hiển thị thông tin cuối cùng của Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh và hiển thị thống nhất thông tin trên tất cả các trang của Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.

2. Các yêu cầu cụ thể về cấu trúc, bố cục của Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh quy định tại Phụ lục III ban hành kèm theo Thông tư này.

3. Cấu trúc, bố cục của các phân hệ thuộc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh bảo đảm các yêu cầu:

a) Cách sắp xếp, trình bày phải khoa học và hợp lý, bảo đảm thuận tiện cho người dùng và cán bộ xử lý hồ sơ thủ tục hành chính;

b) Sử dụng bộ nhận diện theo các hướng dẫn, quy định hiện hành.

Điều 7. Yêu cầu hiệu năng

1. Bảo đảm hiệu năng tải trang dành cho trải nghiệm người dùng: Là khoảng thời gian đáp ứng khi người dùng truy cập vào Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh bao gồm thời gian hiển thị nội dung đầu tiên, thời gian hiển thị nội dung lâu nhất, tốc độ tải nội dung, thời gian đáp ứng. Yêu cầu hiệu năng cụ thể quy định tại Phụ lục IV ban hành kèm theo Thông tư này.

2. Bảo đảm hiệu năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh bao gồm: Thời gian phản hồi trung bình, thời gian phản hồi chậm nhất, truy cập đồng thời, số người dùng hoạt động đồng thời. Yêu cầu hiệu năng cụ thể quy định tại Phụ lục V ban hành kèm theo Thông tư này.

Điều 8. Yêu cầu bảo đảm an toàn thông tin

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh phải được phê duyệt cấp độ an toàn hệ thống thông tin, ban hành quy chế bảo đảm an toàn thông tin cho hệ thống và triển khai đầy đủ phương án bảo đảm an toàn thông tin được phê duyệt theo hồ sơ đề xuất cấp độ trước khi được đưa vào vận hành khai thác.

2. Phương án bảo đảm an toàn thông tin của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh đáp ứng tối thiểu cấp độ 3 theo quy định của pháp luật.

3. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh phải được kiểm tra, đánh giá an toàn thông tin mạng định kỳ, đột xuất theo quy định và trước khi được đưa vào vận hành, khai thác theo quy định tại Điều 11, 12 Thông tư số 12/2022/TT-BTTTT ngày 12 tháng 8 năm 2022 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 bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ.

4. Bảo đảm tuân thủ các quy định về an toàn thông tin mạng, bảo vệ thông tin, dữ liệu cá nhân trong hoạt động thiết kế, xây dựng, vận hành, kết nối; quản lý tài khoản và xác thực.

Điều 9. Yêu cầu khác

Ngoài việc đáp ứng các yêu cầu được quy định từ Điều 4 đến Điều 8 Thông tư này, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh phải đáp

ứng các yêu cầu khác được quy định cụ thể tại Phụ lục VI ban hành kèm theo Thông tư này.

Chương III

QUY ĐỊNH VỀ KẾT NỐI

PHỤC VỤ CÔNG TÁC GIÁM SÁT, ĐO LƯỜNG, ĐÁNH GIÁ

Điều 10. Quy định chung về kết nối, thu thập dữ liệu đối với Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số

1. Dữ liệu được Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số (sau đây gọi là Hệ thống EMC) thu thập từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh được quy định tại Phụ lục VII ban hành kèm theo Thông tư này.

2. Cơ quan, tổ chức có các hoạt động kết nối, chia sẻ dữ liệu với Hệ thống EMC có trách nhiệm lưu lại nhật ký (log) thực hiện kết nối để phục vụ công tác theo dõi, kiểm tra, giám sát tối thiểu 01 năm kể từ thời điểm kết nối hoàn thành.

Điều 11. Trách nhiệm của cơ quan, tổ chức thực hiện kết nối với Hệ thống EMC

1. Cung cấp thông tin để thực hiện kết nối Hệ thống EMC theo mẫu phiếu cung cấp thông tin tại Phụ lục VIII ban hành kèm theo Thông tư này.

2. Phối hợp với cơ quan quản lý Hệ thống EMC định kỳ rà soát, đánh giá việc bảo đảm dữ liệu thu thập tại Phụ lục VII ban hành kèm theo Thông tư này đầy đủ và chính xác.

3. Thông báo cho cơ quan quản lý Hệ thống EMC khi có sự thay đổi về mã nhúng, cấu hình hệ thống, cấu hình kết nối, các vấn đề khiến dữ liệu không đầy đủ xảy ra từ phía Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của đơn vị.

4. Thực hiện cung cấp đầy đủ danh sách tài khoản người dùng; danh sách thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến lên Hệ thống EMC và thông báo cho cơ quan quản lý Hệ thống EMC.

5. Bảo đảm công tác theo dõi, giám sát an toàn thông tin và bảo mật dữ liệu khai thác trên Hệ thống EMC.

Điều 12. Trách nhiệm của cơ quan quản lý Hệ thống EMC

1. Xây dựng tài liệu hướng dẫn và hỗ trợ kỹ thuật thực hiện kết nối Hệ thống EMC và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

2. Chủ trì, phối hợp với cơ quan chủ quản Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh và tổ chức, cá nhân có liên quan trong giải quyết, xử lý sự cố vướng mắc phát sinh trong quá trình kết nối.

3. Bảo đảm an toàn thông tin đối với dữ liệu mà Hệ thống EMC thu thập.

Chương IV

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 13. Trách nhiệm thi hành

1. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương và các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Thông tư này.

2. Các tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm tuân thủ các quy định của Thông tư này trong việc cung cấp giải pháp, xây dựng, phát triển, nâng cấp, mở rộng, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

3. Bộ Thông tin và Truyền thông (Cục Chuyển đổi số quốc gia) có trách nhiệm kiểm tra, giám sát, đánh giá, xếp hạng và công bố kết quả đánh giá khả năng đáp ứng yêu cầu kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh theo định kỳ và đột xuất khi có yêu cầu từ tổ chức, cá nhân có thẩm quyền.

Điều 14. Hiệu lực thi hành

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 05 tháng 4 năm 2024.

2. Bãi bỏ Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT ngày 31 tháng 12 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về tiêu chí chức năng, tính năng kỹ thuật của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh; bãi bỏ các Điều 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15 tháng 11 năm 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 và thực hiện thống nhất theo quy định tại Thông tư này.

Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chỉnh sửa, nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh cho phù hợp với các yêu cầu quy định tại Thông tư này, bảo đảm tuân thủ các yêu cầu trong vòng 01 năm kể từ ngày Thông tư này có hiệu lực.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, đề nghị phản ánh kịp thời về Bộ Thông tin và Truyền thông (Cục Chuyển đổi số quốc gia) để nghiên cứu, sửa đổi, bổ sung. / 

Nơi nhận:

- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Đơn vị chuyên trách về CNTT của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- Sở TTTT các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL (Bộ Tư pháp);
- Công báo, Cổng thông tin điện tử Chính phủ;
- Bộ TTTT: Bộ trưởng và các Thứ trưởng; các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ; Cổng Thông tin điện tử của Bộ TTTT;
- Lưu: VT, CĐSQG (10b).



BỘ TRƯỞNG

Nguyễn Mạnh Hùng