

Số: **2686/QĐ-UBND**

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày **29** tháng 7 năm 2020

**QUYẾT ĐỊNH**

**Phê duyệt Đề án “Công dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử gắn với đánh giá hài lòng việc giải quyết thủ tục hành chính”**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;*

*Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;*

*Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 29 tháng 11 năm 2005;*

*Căn cứ Luật Công nghệ thông tin ngày 29 tháng 6 năm 2006;*

*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 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 01 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định 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 Quyết định số 4541/QĐ-UBND ngày 15 tháng 10 năm 2018 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Kế hoạch thực hiện 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 trên địa bàn thành phố;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố tại Tờ trình số 5756/TTr-VP ngày 09 tháng 7 năm 2020.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Phê duyệt kèm theo Quyết định này Đề án “**Công dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử gắn với đánh giá hài lòng việc giải quyết thủ tục hành chính**”.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Thủ tướng Chính phủ;
- Chủ nhiệm, Bộ trưởng VPCP;
- TTUB: CT, các PCT;
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam TPHCM;
- Văn phòng Chính phủ (Cục KSTTHC);
- Văn phòng Thành ủy;
- Văn phòng HĐND TP;
- VPUB: CVP, các PCVP;
- Các phòng NCTH, TTTH;
- Lưu: VT, (TTTH/Nam). 14.

**CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Thành Phong**

*Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 29 tháng 7 năm 2020*

**ĐỀ ÁN**

**Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử  
gắn với đánh giá hài lòng việc giải quyết thủ tục hành chính**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 2686/QĐ-UBND  
ngày 29 tháng 7 năm 2020 của Ủy ban nhân dân Thành phố)*

**Phần I**

**SỰ CẦN THIẾT XÂY DỰNG ĐỀ ÁN**

**I. CƠ SỞ PHÁP LÝ**

Thực hiện Nghị quyết Đại hội Đại biểu Đảng bộ Thành phố Hồ Chí Minh lần thứ X nhiệm kỳ 2015 - 2020 “*Nâng cao hiệu quả cải cách hành chính đáp ứng yêu cầu xây dựng nền hành chính dân chủ, chuyên nghiệp, hiện đại, năng động, phục vụ Nhân dân, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả, xây dựng chính quyền điện tử phù hợp với đô thị đặc biệt. Quy định và thực hiện nghiêm trách nhiệm và cơ chế giải trình của các cơ quan Nhà nước; đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, thực hiện kiểm soát, đơn giản hóa và công khai thủ tục hành chính. Xây dựng Trung tâm hành chính một cửa cấp Thành phố; nâng cao chất lượng công vụ cho tổ chức và công dân*” và chương trình hành động số 18-CTrHĐ/TU ngày 31 tháng 10 năm 2016 của Thành ủy thực hiện Nghị quyết Đại hội Đảng bộ Thành phố lần thứ X về Chương trình cải cách hành chính giai đoạn 2016 – 2020.

Trên cơ sở 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 (sau đây viết tắt là Nghị định số 61/2018/NĐ-CP); ngày 23 tháng 11 năm 2018, Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ ban hành Thông tư số 01/2018/TT-VPCP về hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

Ngày 08 tháng 8 năm 2018, Thủ tướng Chính phủ ký Quyết định số 985/QĐ-TTg ban hành Kế hoạch thực hiện Nghị định số 61/2018/NĐ-CP. Theo đó, các Bộ, ngành, địa phương được giao nhiệm vụ xây dựng hoặc nâng cấp Công dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh theo tiêu chí, quy định thống nhất về chức năng, tính năng kỹ thuật, yêu cầu kết nối theo hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông và Văn phòng Chính phủ.

## **II. THỰC TRẠNG CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

### **1. Công dịch vụ công trực tuyến Thành phố**

Công Dịch vụ công trực tuyến Thành phố (CDVCTP) được xây dựng trước khi Chính phủ ban hành Nghị định 61/2018/NĐ-CP nên giải pháp kỹ thuật công nghệ và các tính năng, chức năng của CDVCTP hiện nay chưa đáp ứng yêu cầu theo quy định tại Nghị định 61/2018/NĐ-CP về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. Cụ thể:

- Chưa đồng bộ với cơ sở dữ liệu thủ tục hành chính tập trung của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh.
- Chưa cho phép tổ chức, cá nhân đánh giá tiến độ, chất lượng tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.
- Hệ thống xác thực người dùng đơn giản, chưa bảo đảm an toàn.
- Cấu trúc mã số hồ sơ thủ tục hành chính chưa đáp ứng quy định tại Nghị định 61/2018/NĐ-CP.

Tại Ủy ban nhân dân các quận - huyện, việc triển khai dịch vụ công trực tuyến mang tính riêng lẻ, không đồng đều giữa các cơ quan. Mỗi cơ quan có địa chỉ truy cập dịch vụ công trực tuyến khác nhau, chưa tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân và tổ chức tiếp cận, sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tiếp và trực tuyến chưa được kiểm tra và xác thực đầy đủ thông tin trên đơn và các thành phần hồ sơ nộp kèm theo. Bên cạnh đó, các dịch vụ công chưa tích hợp chữ ký số và thanh toán điện tử dẫn đến thông tin, hồ sơ chưa được xác thực và an toàn bảo mật.

### **2. Hệ thống thông tin một cửa điện tử**

Hệ thống thông tin một cửa điện tử (HTMCĐT) triển khai tại một số cơ quan, đơn vị không thống nhất về quy trình điện tử và đồng thời sử dụng cùng một lúc các phần mềm để tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính đối với một số lĩnh vực khác nhau.

Dữ liệu rời rạc không thống nhất, việc đồng bộ dữ liệu từ các HTMCĐT với CDVCTP không đảm bảo liên thông và chia sẻ giữa các đơn vị. Đồng thời, các chức năng của HTMCĐT tại các cơ quan, đơn vị cũng chưa được điều chỉnh kịp thời để đáp ứng các quy định của Nghị định 61/2018/NĐ-CP.

### **3. Hệ thống đánh giá hài lòng của người dân và doanh nghiệp**

Hệ thống đánh giá hài lòng của người dân và doanh nghiệp (HTĐGHL) được Thành phố xây dựng từ năm 2017. Tuy nhiên, HTĐGHL chưa đảm bảo kết nối, tích hợp thông tin với HTMCĐT nhằm đánh giá chính xác toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị.

Một số cơ quan, đơn vị có các chỉ số đánh giá và thang đo khác nhau, sử dụng các phần mềm khác nhau nên việc tổng hợp và phân tích kết quả đánh giá đối với toàn bộ các cơ quan, đơn vị chưa thuận tiện và không đáp ứng các hướng dẫn và quy định tại Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

## **Phần II**

### **NỘI DUNG ĐỀ ÁN**

#### **I. QUAN ĐIỂM CHỈ ĐẠO, MỤC TIÊU VÀ PHẠM VI**

##### **1. Quan điểm chỉ đạo**

a) CDVCTP lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm để phục vụ; sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền trong cung cấp dịch vụ công; đáp ứng mục tiêu, yêu cầu cải cách hành chính, nhất là việc cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính thông qua việc ứng dụng công nghệ thông tin.

b) CDVCTP được thiết lập tại một địa chỉ duy nhất để công khai, minh bạch các thông tin liên quan về thủ tục hành chính và cung cấp, hỗ trợ thực hiện dịch vụ công theo nhu cầu sử dụng, phù hợp với từng đối tượng; bảo đảm khả năng giám sát, kiểm tra, đánh giá của cá nhân, tổ chức và trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước trong thực hiện dịch vụ công.

c) HTMCĐT lấy cán bộ, công chức làm trung tâm, tạo sự thân thiện, thuận tiện, 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, đơn vị trực thuộc; 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 Công Dịch vụ công quốc gia và Công Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh để đăng tải công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến.

d) CDVCTP, HTMCĐT, HTĐGHL tập trung của Thành phố là các bộ phận cấu thành trong một hệ thống đồng bộ, nhất quán tuân thủ Kiến trúc Chính quyền điện tử Thành phố. Trong đó, CDVCTP đóng vai trò giao tiếp với người dân, doanh nghiệp (front-end) công khai và tiếp nhận thông tin, hồ sơ từ người dân, doanh nghiệp; HTMCĐT là hệ thống xử lý nghiệp vụ nội bộ, giữa các cơ quan, đơn vị trên địa bàn (back-end) phục vụ giải quyết thủ tục hành chính. HTĐGHL là hệ thống đánh giá trực tiếp việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết thủ tục hành chính trên các thiết bị công nghệ thông tin.

đ) Bảo đảm việc tích hợp, kết nối chia sẻ thông tin giữa CDVCTP, HTMCĐT với Công Dịch vụ công quốc gia, các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu của Thành phố và các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu khác phục vụ cho việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

e) Ưu tiên bố trí kinh phí triển khai thực hiện Đề án Công Dịch vụ công và Hệ thống một cửa điện tử trên cơ sở bảo đảm tính hiệu quả, đồng bộ, tập trung, thống nhất, không dàn trải và có lộ trình phù hợp; kế thừa và phát triển các hệ thống, hạ tầng sẵn có của các cơ quan trên địa bàn.

## **2. Mục tiêu**

### **a) Mục tiêu tổng quát**

Nâng cao chất lượng, hiệu quả cung cấp dịch vụ công của các cơ quan nhà nước, đảm bảo phục vụ người dân và doanh nghiệp ngày càng tốt hơn, hướng tới số hóa hồ sơ, giấy tờ, chuyển hoạt động sử dụng hồ sơ, văn bản giấy, giao dịch trực tiếp sang hoạt động sử dụng hồ sơ, văn bản điện tử, giao dịch điện tử và cung cấp dịch vụ công không phụ thuộc vào thời gian, địa giới hành chính; thúc đẩy cải cách hành chính, nhất là cải cách thủ tục hành chính thông qua việc ứng dụng công nghệ thông tin; cải thiện vị trí của Thành phố về chỉ số: cải cách hành chính; mức độ sẵn sàng cho phát triển và ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông; về mức độ ứng dụng công nghệ thông tin, phát triển chính phủ điện tử, hướng tới sự hài lòng cho người dân và doanh nghiệp khi thực hiện các thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

### **b) Mục tiêu cụ thể**

Đề án là cơ sở xây dựng, triển khai Hệ thống phù hợp với Nghị định 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và đặt ra mục tiêu, lộ trình phù hợp với hiện trạng của Thành phố, đảm bảo tính kế thừa các hệ thống thông tin ứng dụng, CSDL đã được đầu tư triển khai.

Nâng cấp, hoàn thiện CDVCTP tại một địa chỉ duy nhất trên mạng để thống nhất việc cung cấp thông tin, hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện, giám sát, đánh giá thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến và tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

Trong năm 2020, hoàn thành tích hợp 50% dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đủ điều kiện và tích hợp tối thiểu 30% các dịch vụ công trực tuyến thiết yếu với người dân, doanh nghiệp của các đơn vị cung cấp dịch vụ công và tăng dần mỗi năm 20% cho tới khi tích hợp toàn bộ (100%) các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đủ điều kiện của các sở, ngành, địa phương trên Cổng dịch vụ công Thành phố và tích hợp, kết nối dữ liệu với Cổng dịch vụ công quốc gia.

HTMCĐT dùng chung tích hợp CDVCTP, thống nhất đảm bảo liên thông dữ liệu các cơ quan liên quan trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp. Cung cấp các tính năng xử lý thông tin và dữ liệu giúp người dùng sử dụng một cách hiệu quả và chính xác.

Công khai thông tin đánh giá hài lòng của người dân và doanh nghiệp phải thống nhất, khách quan, trung thực, minh bạch, công bằng đối với từng hồ sơ thủ tục hành chính từ lúc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết đến trả kết quả giải quyết đối với cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan, đơn vị; lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan, đơn vị; thông tin đánh giá phải đảm bảo được cập nhật thường xuyên, chuyển tải và công khai trên CDVCTP.

Cung cấp hệ thống xác thực điện tử dùng chung để cá nhân, tổ chức, cán bộ, công chức chỉ cần đăng nhập một lần khi thực hiện và giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử qua HTMCĐT, CDVCTP và các hệ thống thông tin khác. Tích hợp, sử dụng hệ thống xác thực do Cổng Dịch vụ công quốc gia cung cấp.

Xây dựng bảng câu hỏi điều tra bám sát 9 tiêu chí cơ bản và dễ dàng điều chỉnh theo sự thay đổi của thực tiễn dịch vụ công, theo nhu cầu của người dân; đồng thời, đảm bảo tính ổn định để so sánh, đối chiếu chỉ số hài lòng qua từng giai đoạn nghiên cứu.

Cung cấp, tích hợp 50 ngàn tài khoản trong năm 2020; 200 ngàn tài khoản trong năm 2021, đạt tối thiểu 1 triệu tài khoản trong năm 2023.

Bổ sung việc cung cấp kết quả giải quyết thủ tục hành chính dạng điện tử (được ký số) theo nhu cầu của cá nhân, tổ chức:

Năm 2020, 30% thủ tục hành chính cho phép cung cấp kết quả dạng điện tử. Từ đó, cá nhân, tổ chức có thể sử dụng trong các lần thực hiện dịch vụ công trực tuyến tiếp theo.

### **c) Phạm vi**

- Đề án được áp dụng đối với các cơ quan nhà nước, đơn vị sự nghiệp thuộc Thành phố Hồ Chí Minh có cung cấp dịch vụ công và các cá nhân, tổ chức có nhu cầu tiếp cận thông tin, thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến với các cơ quan, đơn vị trực thuộc không phụ thuộc vào không gian địa lý, thời gian.

- CDVCTP, HTMCĐT tập trung trên toàn thành phố, kết nối, tích hợp với Công dịch vụ công quốc gia, một số cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, cơ sở dữ liệu của Thành phố và các hệ thống thông tin khác phục vụ việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

## **II. YÊU CẦU TÍNH NĂNG HỆ THỐNG**

### **1. Yêu cầu chung**

Việc xây dựng CDVCTP và HTMCĐT gắn với đánh giá hài lòng của người dân, doanh nghiệp cần đáp ứng các chức năng, yêu cầu kết nối quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP, Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT và các quy định pháp luật khác về việc triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước. Tuân thủ Kiến trúc Chính quyền điện tử Thành phố.

Cụ thể:

- Một hệ thống phần mềm dùng chung đáp ứng thực trạng Thành phố, thiết kế trên cơ sở tận dụng, kế thừa hiện trạng các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu hiện có:

(1) Tập trung, thống nhất Công Dịch vụ công Thành phố.

(2) Tập trung, thống nhất hệ thống thông tin một cửa điện tử sở, ban, ngành, quận, huyện, phường, xã, thị trấn để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân quận, huyện, phường, xã, thị trấn.

(3) Tập trung, thống nhất hệ thống đánh giá hài lòng việc giải quyết thủ tục hành chính của các cấp.

- Là đầu mối cung cấp thông tin, hỗ trợ tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến; hỗ trợ, hướng dẫn tra cứu thông tin, giám sát tình trạng giải quyết thủ tục hành chính và tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính, kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính; công khai kết quả xử lý thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

- Cho phép tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản sử dụng; cung cấp chức năng đăng nhập một lần (Single-Sign-On) và các cơ chế xác thực người dùng để thực hiện các thủ tục hành chính tại Cổng Dịch vụ công Thành phố.

- Tích hợp với Cổng dịch vụ công quốc gia, cho phép cá nhân, tổ chức đăng nhập một lần, sử dụng tất cả các dịch vụ từ Cổng dịch vụ công quốc gia.

- Tích hợp với Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính để truy xuất dữ liệu thủ tục hành chính gốc, từ đó xây dựng danh mục dịch vụ công tập trung của Thành phố.

- Tổng hợp, thống kê việc tiếp nhận hồ sơ, tình hình giải quyết thủ tục hành chính theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

- Tích hợp với hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp để thực hiện tiếp nhận, xử lý và công khai kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị; xây dựng công cụ tổng hợp, đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức và công cụ đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện dịch vụ công trực tuyến của các sở, ban, ngành, địa phương.

- Thân thiện với người dùng: cung cấp trên nhiều nền tảng khác nhau, sử dụng các cách tiếp cận hiện đại trên thế giới trong việc cung cấp dịch vụ công ưu tiên hiển thị các dịch vụ người dùng quan tâm.

- Đảm bảo tính bảo mật, an toàn thông tin cao trên cơ sở cung cấp giải pháp xác thực người dùng ở mức độ cao; đảm bảo việc tích hợp, trao đổi dữ liệu giữa Cổng Dịch vụ công Thành phố, Hệ thống một cửa điện tử Thành phố và Cổng dịch vụ công quốc gia, các cơ sở dữ liệu quốc gia được an toàn, bảo mật sử dụng các giải pháp mã hóa và ký số dữ liệu.

- Hệ thống ứng dụng hỗ trợ và tương tác người dân là hệ thống ứng dụng trên Web và thiết bị di động dành cho người dân có thể tra cứu, tương tác và trao đổi với cơ quan nhà nước về thông tin của dịch vụ công, tin tức mới hoặc giúp người dân phản ánh bức xúc đến lãnh đạo cơ quan chính quyền, do đó cần đáp ứng các yêu cầu cơ bản như sau:

- Giao diện thân thiện: giao diện đảm bảo thân thiện, gần gũi, trình bày đơn giản, dễ nhìn, màu sắc hài hòa, phục vụ cho nhiều đối tượng sử dụng khác nhau theo nhu cầu sử dụng và các yêu cầu cá nhân như sở thích, thói quen, yêu cầu nghiệp vụ...



- Tích hợp và liên kết nhiều loại thông tin: cho phép tích hợp nội dung thông tin từ nhiều nguồn tin khác nhau nhằm phục vụ nhiều đối tượng sử dụng theo ngữ cảnh sử dụng dựa vào kết quả cá nhân hóa thông tin.

- Tính năng mạng xã hội: khả năng kết nối và các ứng dụng xã hội khai thác truyền thông các thông tin giúp khả năng tiếp cận và sự tương tác giữa các người dùng mạng xã hội với CDVCTP trên hệ thống cổng giao dịch người dân nhằm phục vụ cho việc tuyên truyền thông tin được lan tỏa nhanh chóng và hiệu quả.

- Khả năng tìm kiếm thông tin: cho phép tìm kiếm mọi thông tin cần thiết trên ứng dụng.

- Quản trị tích hợp thông tin: cho phép người quản trị định nghĩa, cấu hình nội dung tích hợp với các hệ thống ngoài như cổng thông tin, dịch vụ công của Thành phố.

- Khả năng tích hợp liên thông: đảm bảo khả năng tích hợp với trực liên thông của Thành phố hoặc trực liên thông quốc gia về dịch vụ công nhằm đáp ứng khả năng chia sẻ, kết nối, khai thác và sử dụng cơ sở dữ liệu dùng chung của Thành phố và của quốc gia.

- Hỗ trợ nhiều môi trường hiển thị thông tin: cho phép hiển thị nội dung thông tin trên nhiều loại thiết bị di động khác nhau như Smart phone (Android, IOS...), Tablet (Android, IOS...) với các kích cỡ khác nhau một cách tự động.

- Mã hồ sơ trên toàn hệ thống phải đáp ứng theo quy định tại điều 19 Thông tư 01/2018/TT-VPCP.

- Quy trình thiết kế nghiên cứu, hệ thống tiêu chí, thang đo, phương pháp thu thập, tổng hợp, phân tích dữ liệu cụ thể hóa và sử dụng chính thức trên toàn địa bàn thành phố Hồ Chí Minh.

## **2. Tính năng cụ thể của hệ thống**

### **a) Yêu cầu đối với Cổng dịch vụ công Thành phố:**

CDVCTP là địa chỉ duy nhất nơi cá nhân, tổ chức tra cứu, tìm kiếm thông tin về toàn bộ các thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến của Thành phố. CDVCTP đóng vai trò là đầu mối tích hợp thông tin, giao tiếp của các Sở, ban, ngành, quận, huyện, phường, xã, thị trấn với các cá nhân, tổ chức.

Cung cấp công cụ tìm kiếm đơn giản và nâng cao để cá nhân, tổ chức dễ dàng tìm kiếm thông tin về thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến theo mục đích, nhu cầu người dùng; theo từ khóa, lĩnh vực, cơ quan thực hiện, theo mức độ dịch vụ công trực tuyến,...

Tính tích hợp cung cấp, hướng dẫn, công khai thông tin thủ tục hành chính được thiết lập trên cơ sở tích hợp, phát triển, nâng cấp Cơ sở dữ liệu Thành phố về thủ tục hành chính.

Tích hợp kết nối dữ liệu về Bộ câu hỏi/trả lời về những vấn đề thường gặp trong quá trình giải quyết các thủ tục hành chính phổ biến của bộ, ngành, địa phương trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

Cung cấp tính năng trao đổi, hướng dẫn, hỗ trợ người dùng qua các hình thức khác nhau: tổng đài hỗ trợ tự động; tiếp nhận và hướng dẫn qua hòm thư; hướng dẫn việc điền các biểu mẫu, mẫu đơn, tờ khai, thực hiện dịch vụ công trực tuyến theo dạng tài liệu và video; thông báo, gửi hướng dẫn tự động qua hệ thống trao đổi nội bộ; công cụ trả lời, hướng dẫn tự động sử dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI) nhằm đưa ra những khuyến nghị đối với cá nhân, tổ chức phù hợp với nhu cầu, địa bàn.

Cung cấp tính năng xác thực người dùng cho phép cá nhân, tổ chức đăng nhập và khai báo một lần trên CDVCTP tích hợp kết nối với hệ thống xác thực một lần của Cổng dịch vụ công quốc gia (theo các tiêu chí xác thực tại Quyết định 274/QĐ-TTg) để thực hiện các dịch vụ công trực tuyến được cung cấp trên Cổng dịch vụ công Thành phố.

Tích hợp với HTMCĐT gắn với đánh giá hài lòng việc giải quyết thủ tục hành chính của Thành phố và hệ thống cung cấp dịch vụ công của một số đơn vị, tổ chức cung ứng dịch vụ công (y tế, giáo dục, điện, nước,...) để tổ chức cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 không phụ thuộc vào thời gian, địa giới hành chính.

Cung cấp tính năng quản lý dữ liệu người dùng trên cơ sở kết nối, chia sẻ dữ liệu được sử dụng trong CDVCTP, cơ sở dữ liệu chuyên ngành phục vụ cho việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo hướng giấy tờ, thông tin tổ chức, cá nhân đã cung cấp một lần thành công khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến, thì không phải cung cấp lại khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến lần sau và kết quả giải quyết thủ tục hành chính được công nhận tính pháp lý trên toàn hệ thống.

Tích hợp, kết nối với Hệ thống xếp hàng tự động cung cấp dịch vụ lấy số thứ tự giao dịch trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả tại các cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công với các tính năng như: thông báo nhắc nhở thời gian giao dịch, ưu tiên đối với các trường hợp đặc biệt.

Tích hợp để cung cấp tính năng thanh toán trực tuyến, Hệ thống thông tin về bưu chính công ích khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

Cung cấp tính năng theo dõi tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở tích hợp dữ liệu tại HTMCĐT. Cụ thể:

- Theo dõi tình hình, kết quả giải quyết của từng hồ sơ thủ tục hành chính theo yêu cầu của cá nhân, tổ chức tại từng bước của quá trình tiếp nhận, xử lý, bao gồm: trạng thái hiện tại của hồ sơ, lịch sử xử lý hồ sơ, cán bộ đang xử lý, thời gian xử lý,... Các thông tin về tình trạng hồ sơ thông báo vào tài khoản và các kênh thông tin khác như thư điện tử, tin nhắn theo yêu cầu của người dùng.

- Thống kê, lưu trữ tất cả hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cá nhân và tổ chức đã sử dụng dịch vụ công trên CDVCTP và HTMCĐT.

- Công khai thông tin tổng hợp về tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo thời gian, lĩnh vực và từng cơ quan, đơn vị, sở, ban, ngành, địa phương, bao gồm các thông tin cơ bản sau: tổng số hồ sơ tiếp nhận và xử lý; tổng số hồ sơ tiếp nhận trực tuyến và trực tiếp; tổng số hồ sơ đã giải quyết (trong hạn, quá hạn); tổng số hồ sơ chưa xử lý (trong hạn, quá hạn).

### **b) Yêu cầu đối với Hệ thống thông tin một cửa điện tử Thành phố**

HTMCDT là hệ thống dùng chung cho cán bộ, công chức, viên chức của Thành phố hỗ trợ việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến hoặc trực tiếp, xử lý và trả kết quả cho người dân. Tuân thủ quy định về tiêu chí chức năng, tính năng kỹ thuật của Công Dịch vụ công và hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh tại Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT ngày 31 tháng 12 năm 2019 của Bộ Thông tin và Truyền thông và ban hành.

Đảm bảo cung cấp các chức năng theo hướng dẫn tại Công văn số 1725/BTTTT-UDCNTT của Bộ Thông Tin và Truyền Thông về việc hướng dẫn các yêu cầu cơ bản về chức năng, tính năng kỹ thuật cho hệ thống một cửa điện tử.

Kỹ thuật định dạng các gói tin phục vụ kết nối CDVCTP và HTMCDT với Công dịch vụ công quốc gia phải tuân thủ theo “Hướng dẫn kỹ thuật định dạng dữ liệu gói tin phục vụ kết nối công dịch vụ công quốc gia với công dịch vụ công, hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh và các cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành (phiên bản 1.0)” do Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành kèm theo quyết định số 1705/QĐ-BTTTT ngày 23 tháng 10 năm 2018.

Giao diện thân thiện, dễ nhìn, trình bày đơn giản, thể hiện bố cục rõ ràng, dễ thao tác, màu sắc hài hòa, phục vụ cho nhiều đối tượng sử dụng khác nhau tùy theo nhu cầu sử dụng và các yêu cầu cá nhân như sở thích, thói quen, yêu cầu nghiệp vụ...

Tích hợp cung cấp thông tin, trạng thái hồ sơ trên CDVCTP và Công dịch vụ công quốc gia thể hiện đầy đủ các bước của hồ sơ từ lúc tiếp nhận, chuyển đơn vị chuyên môn xử lý, lãnh đạo phê duyệt và trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp.

Tích hợp cung cấp chức năng tiếp nhận hồ sơ của người dân, doanh nghiệp khi thực hiện khai báo thông tin điện tử và cung cấp hồ sơ điện tử trên CDVCTP hoặc Công dịch vụ công quốc gia, với các trường dữ liệu tương ứng đảm bảo không làm sai lệch thông tin và thành phần hồ sơ.

Cung cấp chức năng tiếp nhận hồ sơ in phiếu biên nhận cho bộ phận tiếp nhận và trả kết quả, đảm bảo đầy đủ các thông tin khai báo và đính kèm đầy đủ thành phần hồ sơ được cung cấp bởi người dân, doanh nghiệp khi nộp hồ sơ trực tiếp tại cơ quan, đơn vị.

Cung cấp các chức năng luân chuyển hồ sơ điện tử theo quy trình được định nghĩa sẵn, đồng thời cho phép hiển thị thời gian xử lý, thời hạn xử lý, thể hiện các tính năng nhắc nhở bằng màu sắc, tin nhắn thể hiện trên hệ thống đối với các trường hợp hồ sơ trong hạn, sắp trễ hạn, đã trễ hạn xử lý.

Tích hợp, kết nối liên thông dữ liệu với các hệ thống thông tin khác của các đơn vị có liên quan trong quá trình phối hợp giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo không làm sai lệch thông tin và thành phần hồ sơ.

Tích hợp Hệ thống xếp hàng tự động cung cấp số thứ tự cho người dân và doanh nghiệp khi đến giao dịch, thể hiện đầy đủ thông tin ngày, giờ, số thứ tự, loại thủ tục, lĩnh vực... gắn với từng hồ sơ.

Tích hợp đánh giá hài lòng trong việc giải quyết thủ tục hành chính đối với từng cán bộ, công chức trong từng công đoạn tiếp nhận, xử lý và trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp.

Tích hợp, kết nối dữ liệu với các hệ thống nội nghiệp của đơn vị, kết nối chia sẻ dữ liệu với các bộ ngành, địa phương, cung cấp các chức năng khai thác dữ liệu hỗ trợ việc kiểm tra thông tin đối chiếu dữ liệu khi tiếp nhận, xử lý và trả kết quả cho người dân doanh nghiệp.

Thông kê, báo cáo đa dạng có thể trích xuất theo nhu cầu tùy theo nhiều mục đích như: thông kê theo thời gian, lĩnh vực, tỷ lệ, họ và tên, chức danh, đơn vị, thủ tục, lĩnh vực..... Hỗ trợ trích xuất báo cáo theo các định dạng phổ biến excel, word, pdf...

***Cung cấp các chức năng nâng cao phục vụ cho việc triển khai HTMCĐT dễ dàng, hiệu quả:***

- Lãnh đạo có thể dễ dàng tìm kiếm, theo dõi, đơn đốc quá trình xử lý hồ sơ.
- Cán bộ công chức theo dõi trực quan quá trình xử lý hồ sơ bằng hình ảnh đồ họa dễ hiểu.
- Người quản trị có thể thiết kế mới các biểu mẫu, cũng như khai báo mới các thủ tục hành chính khi có sự thay đổi bằng giao diện người dùng.
- Người quản trị có thể thiết kế quy trình bằng giao diện kéo thả đồ họa trực quan, dễ sử dụng, triển khai sử dụng nhanh.
- Phân quyền quản trị theo vùng dữ liệu được phép truy cập.

Do tính chất đặc thù bộ Thủ tục hành chính thường xuyên thay đổi, do vậy hệ thống phải cung cấp nhiều tiện ích thuận lợi để việc áp dụng quy trình mới cho bộ thủ tục hành chính phải nhanh.

### **c) Chức năng hệ thống đánh giá sự hài lòng**

Tích hợp CDVCTP, HTMCĐT nhằm tổng hợp công khai tỷ lệ hài lòng trong việc giải quyết thủ tục hành chính.

Cung cấp tính năng đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với việc phục vụ của các cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công thông qua phiếu đánh giá điện tử trên Cổng dịch vụ công Thành phố, Kiosk thông tin, thiết bị thông minh.

Đánh giá việc thụ lý, xử lý hồ sơ trong quy trình xử lý thủ tục hành chính (nhằm đánh giá mức độ xử lý của các phòng ban chuyên môn).

Cung cấp tính năng phân tích, tổng hợp, xếp loại, phân hạng kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của các sở, ban, ngành, quận, huyện.

Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị; kết quả xếp loại, phân hạng các sở, ban, ngành, quận, huyện trong việc giải quyết thủ tục hành chính.

Phân quyền quản lý hệ thống đánh giá hài lòng thành nhiều cấp sở, ban, ngành, quận, huyện, phường, xã, thị trấn.

Hệ thống đánh giá hài lòng phải đáp ứng được nghiệp vụ theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Thông tư 01/2018/TT-VPCP.

#### **d) Một số chức năng khác của hệ thống**

Cung cấp chức năng giám sát hoạt động phục vụ lãnh đạo bằng các màn hình Dashboard tại các Trung tâm điều hành, phòng làm việc của lãnh đạo, Trung tâm hành chính công quận, huyện.

Cung cấp chức năng kiểm soát bộ thủ tục hành chính, giám sát, đánh giá và cải tiến quá trình giải quyết thủ tục hành chính theo nhiều cấp quản lý từ Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố đến sở, ban, ngành, quận huyện, phường, xã.

Cung cấp chức năng đăng ký tài khoản và xác thực cho công dân, tổ chức; từ đó dùng tài khoản này để thực hiện giao dịch với các cơ quan nhà nước; theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ; nhận kết quả trực tuyến; lưu trữ hồ sơ để dùng cho những lần giao dịch khác.

Cung cấp chức năng cho mô hình Trung tâm hành chính công trực tuyến nhằm mở ra dịch vụ tiếp nhận, chuyển hồ sơ, bổ sung và trả kết quả hồ sơ cho nhiều lĩnh vực tại một đầu mối cơ quan cung cấp dịch vụ.

Cung cấp chức năng hỗ trợ người dân tra cứu nhanh các thủ tục hành chính, trạng thái xử lý hồ sơ. Tra cứu thông tin theo mã hồ sơ: dùng máy quét mã vạch, mã QR hoặc nhập trực tiếp mã hồ sơ vào máy Kiosk.

Tích hợp với các phần mềm chuyên ngành, tích hợp thanh toán trực tuyến, dịch vụ bưu chính, tin nhắn.

Cung cấp chức năng phân tích, tích hợp và lưu trữ toàn bộ dữ liệu phát sinh liên quan đến Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử Thành phố Hồ Chí Minh.

Cung cấp chức năng quản trị đa cấp cho phép việc quản lý, giám sát vận hành hệ thống dễ dàng từ Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố đến sở, ban, ngành, quận huyện, phường, xã.

### **3. Các yêu cầu phi chức năng**

#### **a) Yêu cầu về việc hiển thị**

- Có khả năng hiển thị, hoạt động chính xác, đầy đủ trên hầu hết các trình duyệt phổ biến phiên bản mới nhất (Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Safari,...).

CDVCTP, HTMCĐT, HTĐGHL Thành phố có khả năng tùy biến hiển thị trên các màn hình máy tính, máy tính bảng, điện thoại di động thông minh với độ phân giải khác nhau mà không làm thay đổi về giao diện, hiển thị và các tính năng của hệ thống.

CDVCTP, HTMCĐT, HTĐGHL Thành phố sử dụng ngôn ngữ Tiếng Việt và có hỗ trợ ngôn ngữ Tiếng Anh đối với một số dịch vụ công cung cấp cho người Việt Nam định cư ở nước ngoài, người nước ngoài.

### **b) Yêu cầu về bảo mật và an toàn thông tin**

Đáp ứng các tiêu chuẩn bảo mật hiện đại cho một hệ thống công nghệ thông tin.

Dữ liệu của toàn bộ hệ thống cần được sao lưu dự phòng định kỳ.

Dữ liệu khi lưu chuyển và lưu trữ cần được mã hóa nhằm chống theo dõi, thu thập và sửa chữa trái phép.

Các biện pháp bảo mật, đảm bảo an toàn thông tin của nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu, gồm:

Chống chối bỏ: đảm bảo rằng cá nhân, tổ chức không thể chối bỏ tính xác thực của chữ ký số của họ trên văn bản, giao dịch đã thực hiện hoặc thông tin mà họ đã gửi.

Cung cấp kết nối an toàn giữa các thành viên trao đổi dựa trên chứng thư TLS. Mã hóa các bản tin trao đổi giữa đối tượng sử dụng và đối tượng cung cấp dữ liệu sử dụng tiêu chuẩn mã hóa của Việt Nam.

Ký số các bản tin trao đổi giữa các cơ quan, tổ chức theo quy định của Việt Nam.

Chỉ những thành viên đã đăng ký và được cấp quyền thì mới có thể truy cập dữ liệu trên hệ thống.

### **c) Yêu cầu về hiệu năng**

Đảm bảo năng lực xử lý, phản hồi nhanh, khả năng đáp ứng lượng truy cập lớn, tạo thuận tiện cho người dân và doanh nghiệp chính.

Đảm bảo hiệu năng cao đồng thời khả năng phản hồi người dùng trên các trang không quá 03 (ba) giây. Đối với các báo cáo thống kê phải đảm bảo tính chính xác và phản hồi các báo cáo trong tối đa 30 giây.

Hiệu năng không bị ảnh hưởng từ các yếu tố như: thời gian, sự tăng trưởng về dữ liệu chính vì vậy khi thiết kế và triển khai dự án phải tính toán việc tăng trưởng dữ liệu đảm bảo có khả năng hoạt động không bị ảnh hưởng về dữ liệu tối thiểu 10 năm.

### **d) Yêu cầu về sẵn sàng**

CDVCTP, HTMCĐT, HTĐGHL phải đảm bảo hoạt động vận hành liên tục 24/7.

Được thiết kế hỗ trợ khả năng sao lưu dữ liệu thời gian thực, hỗ trợ khả năng tự động chuyển đổi khi xảy ra lỗi, không ảnh hưởng tới việc cung cấp dịch vụ và trao đổi thông tin, dữ liệu.

#### **e) Yêu cầu khả năng mở rộng**

Đảm bảo khả năng mở rộng trong thời gian ngắn để đáp ứng hiệu năng, thời gian đáp ứng dịch vụ khi số lượng người dùng, đơn vị kết nối và giao dịch tăng lên. Khả năng mở rộng được xác định bởi nhu cầu tài nguyên hệ thống (như bộ vi xử lý, bộ nhớ, băng thông mạng).

### **Phần III KINH PHÍ THỰC HIỆN**

1. Nguồn kinh phí thực hiện Đề án từ nguồn ngân sách thành phố và các nguồn kinh phí hợp pháp khác.

#### **2. Hình thức thực hiện**

Thuê dịch vụ công nghệ thông tin của doanh nghiệp trong nước. Doanh nghiệp sử dụng nguồn vốn của doanh nghiệp, nguồn ngân sách nhà nước và các nguồn vốn hợp pháp khác xây dựng hệ thống trên cơ sở yêu cầu đặt hàng của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố và cho Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố thuê lại, bảo đảm phù hợp với các quy định của pháp luật; doanh nghiệp cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin có trách nhiệm bảo mật, bảo đảm an toàn hệ thống thông tin. Thời gian thuê dịch vụ công nghệ thông tin là không quá 05 năm, trường hợp nhà cung cấp dịch vụ không đáp ứng yêu cầu, Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố thực hiện các thủ tục để dừng hợp đồng, lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ khác.

### **Phần IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố**

Chủ trì xây dựng tập trung, thống nhất CDVCTP, HTMCĐT, HTĐGHL Thành phố để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp. Kết nối Cổng Dịch vụ công Quốc gia trong năm 2020.

Tham mưu trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Quy chế quản lý, vận hành CDVCTP.

Tham mưu trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành danh mục các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 tích hợp với Cổng Dịch vụ công Quốc gia hàng năm.

Rà soát, ban hành quy trình nội bộ, quy trình điện tử đối với việc giải quyết thủ tục hành chính và cập nhật thường xuyên.

Xây dựng kế hoạch, lộ trình triển khai Đề án theo từng giai đoạn đảm bảo phù hợp với tiến độ của Chính phủ và chỉ đạo của Ủy ban nhân dân Thành phố.

## **2. Sở Thông tin và Truyền thông**

Ban hành quy chuẩn kỹ thuật về cấu trúc, định dạng dữ liệu gói tin phục vụ xây dựng CDVCTP, HTMCĐT, HTĐGHL Thành phố.

Hướng dẫn các biện pháp giám sát, bảo đảm an toàn thông tin CDVCTP, HTMCĐT, HTĐGHL Thành phố.

Triển khai giải pháp và cung cấp bảo đảm hạ tầng chữ ký số chuyên dùng đáp ứng năng lực xử lý, yêu cầu sử dụng với số lượng lớn người dùng.

Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố kết nối CDVCTP với Cổng dịch vụ công quốc gia tuân thủ theo khung Kiến trúc Chính quyền điện tử Thành phố.

Hướng dẫn Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố về bố trí nguồn kinh phí và các thủ tục thuê dịch vụ công nghệ thông tin nhằm triển khai Đề án theo đúng quy định pháp luật.

Triển khai các biện pháp tuyên truyền và khuyến khích người dân sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ Thành phố và Cổng dịch vụ công quốc gia.

**3. Sở Tài chính chủ trì, phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Kế hoạch và Đầu tư tham mưu Ủy ban nhân dân Thành phố, ưu tiên bố trí kinh phí thực hiện các nhiệm vụ theo đúng tiến độ Đề án.**

## **4. Các sở, ban, ngành, quận, huyện**

Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố triển khai tuân thủ theo quy định của Đề án này. Tổ chức cung cấp dịch vụ công được lựa chọn cung cấp một số dịch vụ công trực tuyến trên CDVCTP theo danh mục hàng năm được Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố phê duyệt.

**ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ**