

## **KẾ HOẠCH**

### **Triển khai thực hiện Quyết định 274/QĐ-TTg ngày 12/3/2019 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án Công Dịch vụ công quốc gia trên địa bàn tỉnh Phú Yên**

Căn cứ Quyết định 274/QĐ-TTg ngày 12/3/2019 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án Công Dịch vụ công quốc gia, Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện gồm các nội dung sau:

#### **I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

##### **1. Mục đích**

- Triển khai thực hiện hiệu quả các mục tiêu, nhiệm vụ chỉ đạo tại Quyết định 274/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ.

- Rà soát, hoàn thiện Công dịch vụ công của tỉnh nhằm 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.

##### **2. Yêu cầu**

- Công dịch vụ công hướng 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 các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã trong cung cấp dịch vụ công; đáp ứng mục tiêu, yêu cầu cải cách hành chính, đơn giản hóa thủ tục hành chính thông qua ứng dụng Công dịch vụ công trực tuyến tỉnh.

- Công khai, minh bạch các thông tin liên quan về thủ tục hành chính, quy trình giải quyết thủ tục hành chính để các cá nhân, tổ chức giám sát, kiểm tra, đánh giá cũng như trách nhiệm giải trình của các sở, ban, ngành, địa phương thông qua Công dịch vụ công;

- Công dịch vụ công tỉnh đảm bảo chức năng quy định hiện hành, thống nhất, tập trung và kết nối Hệ thống thông tin một cửa điện tử các cơ quan cấp tỉnh, huyện; đồng thời kết nối, chia sẻ với Công dịch vụ công quốc gia và Cổng thông tin một cửa quốc gia, các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành.

#### **II. MỤC TIÊU, YÊU CẦU NGHIỆP VỤ, KỸ THUẬT**

##### **1. Mục tiêu**

- 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 xếp hạng cải cách hành chính, chỉ số sẵn sàng ứng dụng công nghệ thông tin và truyền thông trong hoạt động cơ quan nhà nước tỉnh Phú Yên.

- Công dịch vụ công của tỉnh nhằm 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.

- Cung cấp 100% dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 của các sở, ban, ngành, địa phương.

- Cung cấp nền tảng xác thực điện tử dùng chung để tổ chức, cá nhân đăng nhập một lần khi sử dụng các dịch vụ công trực tuyến tại Hệ thống thông tin một cửa điện tử các sở, ngành, địa phương. Nền tảng xác thực này đạt mức độ đảm bảo theo chuẩn quy định (mức độ 3, 4) và có thể được áp dụng cho các Hệ thống khác như Hệ thống quản lý văn bản và điều hành, Hệ thống báo cáo, Hệ thống thư điện tử công vụ...

- Hỗ trợ cá nhân, tổ chức trong quản lý thông tin, hồ sơ giấy tờ theo nguyên tắc thông tin, hồ sơ chỉ cần cung cấp một lần và được tái sử dụng trong các lần thực hiện dịch vụ công trực tiếp theo.

**2. Yêu cầu đối với Công dịch vụ công tỉnh:** Thực hiện theo phụ lục 01.

**3. Chức năng của Công Dịch vụ công tỉnh:** Thực hiện theo phụ lục 02.

**4. Các yêu cầu phi chức năng Công dịch vụ công tỉnh:** Thực hiện theo phụ lục 03.

### **III. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP**

#### **1. Hoàn thiện cơ sở pháp lý cho việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến**

- Xây dựng ban hành Quy chế quản lý, vận hành khai thác Công dịch vụ công tỉnh.

- Xây dựng ban hành các Quy chế về định danh, xác thực điện tử; về quản lý, kết nối chia sẻ dữ liệu; về bảo vệ dữ liệu cá nhân; hướng dẫn triển khai thực hiện các quy chuẩn kỹ thuật về kết nối, chia sẻ giữa Công dịch vụ công của tỉnh với Công dịch vụ công quốc gia sau khi có quy định của Chính phủ, Bộ, ngành liên quan.

- Xây dựng cơ chế đánh giá gắn với trách nhiệm cán bộ, công chức, viên chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính qua Công dịch vụ công tỉnh.

#### **2. Xây dựng hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật, các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu**

- Hoàn thiện Công Dịch vụ công tỉnh; thiết lập, hoàn thiện Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh thống nhất, quản lý tập trung để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh; sử dụng chung hệ thống xác thực của Công dịch vụ công quốc gia; nếu không đảm bảo thì thiết lập



các tính năng, hệ thống xác thực mới đối với Công dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử các sở, ban, ngành, địa phương.

- Công dịch vụ công tỉnh, Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh tuân thủ các chức năng và bảo đảm khả năng tích hợp với Công dịch vụ công quốc gia quy định tại Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 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 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

- Thiết lập, hoàn thiện Hệ thống thông tin một cửa điện tử các sở, ban, ngành, địa phương đảm bảo tích hợp với Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh, Công dịch vụ công tỉnh đảm bảo theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ.

- Xây dựng Bộ câu hỏi/trả lời về những vấn đề thường gặp trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính và công khai trên Công dịch vụ công tỉnh và tích hợp trên Công dịch vụ công quốc gia.

- Tích hợp dịch vụ thanh toán điện tử và chữ ký số chuyên dùng trên Công dịch vụ công trực tuyến tỉnh.

### **3. Dịch vụ công trực tuyến tích hợp trên Công dịch vụ công tỉnh**

#### **a) Giai đoạn 2019-2020**

Công dịch vụ công tỉnh thực hiện một số nhiệm vụ sau:

- Cung cấp tất cả các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3,4 của các sở, ban, ngành, địa phương được cấp có thẩm quyền công bố, gồm:

- + Dịch vụ công về Giao thông vận tải (Giấy phép lái xe, đường bộ,...);
- + Dịch vụ công về Kế hoạch và Đầu tư (doanh nghiệp,...);
- + Dịch vụ công về Y tế (khám chữa bệnh, dược,...);
- + Dịch vụ công về Tư pháp (chứng thực, pháp lý, luật sư, hộ tịch,...);
- + Dịch vụ công về Công thương (thương mại, xuất nhập khẩu,...);
- + Dịch vụ công về Giáo dục và Đào tạo (văn bằng, chứng chỉ, tuyển sinh, ...);
- + Dịch vụ công về Tài nguyên và Môi trường (Đất đai);
- + Dịch vụ công về Xây dựng;
- + Dịch vụ công về Thông tin và Truyền thông (báo chí, xuất bản,...);
- + Dịch vụ công về Công an (hộ chiếu, tạm trú);
- + Dịch vụ công về vực Tài chính (giá, nộp phạt – thuế);
- + Dịch vụ về Văn hóa, Thể thao và Du lịch (văn hóa, lễ hành, thể thao,...);
- + Dịch vụ về Lao động, Thương binh và xã hội (lao động nước ngoài, việc làm, lao động tiền lương...);
- + Dịch vụ về Nông nghiệp và Phát triển nông thôn (nông lâm, thủy sản...);

- + Dịch vụ về Ngoại vụ (đi nước ngoài, tiếp khách nước ngoài,...);
- + Dịch vụ về Nông nghiệp công nghệ cao;
- + Dịch vụ về Khu kinh tế, Khu công nghiệp;

#### **b) Giai đoạn sau 2020**

- Hàng năm, căn cứ danh mục các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 do Chính phủ ban hành, sẽ bổ sung, tích hợp với Công Dịch vụ công tỉnh.

- Mở rộng số lượng các tổ chức cung cấp dịch vụ công tham gia cung cấp dịch vụ công trên Công dịch vụ công tỉnh.

### **IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

**1. Từ nguồn ngân sách nhà nước và các nguồn kinh phí hợp pháp khác.**

#### **2. Hình thức thực hiện**

- Thuê dịch vụ công nghệ thông tin của doanh nghiệp. Trên cơ sở yêu cầu đặt hàng của cơ quan nhà nước, doanh nghiệp xây dựng hệ thống cho UBND tỉnh, các địa phương thuê lại, đảm bảo phù hợp với các quy định của pháp luật. Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ Công dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử có trách nhiệm bảo mật, đảm bảo an toàn hệ thống thông tin.

- Thời gian thuê dịch vụ không quá 05 năm, trường hợp nhà cung cấp không đáp ứng yêu cầu, UBND tỉnh giao cơ quan có trách nhiệm thực hiện các thủ tục dừng hợp đồng, lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ khác.

### **V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Các sở, ban, ngành, địa phương**

- Thủ trưởng các sở, ban, ngành và Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố trực tiếp chỉ đạo, chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND tỉnh về việc triển khai các nhiệm vụ được giao tại kế hoạch này.

- 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 trên Công dịch vụ công trực tuyến tỉnh.

- Phối hợp hoàn thiện nội dung cung cấp dịch vụ công trên Công dịch vụ công tỉnh, Hệ thống một cửa điện tử cấp sở, ban, ngành, địa phương mình để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền mình giải quyết. Hoàn thành Quý IV năm 2019.

- Hoàn thiện chuẩn hóa các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 theo danh sách điểm a Khoản 3 mục III Kế hoạch này trong Quý III năm 2019 và thực hiện hàng năm theo danh mục được Thủ tướng Chính phủ và UBND tỉnh phê duyệt.

- Phối hợp, xây dựng bộ câu hỏi/trả lời về những vấn đề thường gặp trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền, thời gian hoàn thành trước tháng 10/2019.



- Tiếp nhận và trả lời ý kiến trên Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức do Văn phòng Chính phủ quản lý, đảm bảo theo thời gian quy định và đăng tải công khai trên Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị và Công dịch vụ công tinh.

- Ưu tiên bố trí kinh phí triển khai các nhiệm vụ của Kế hoạch này.

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

- Chủ trì, phối hợp các sở, ban, ngành, địa phương triển khai thực hiện các nhiệm vụ tại Kế hoạch này.

- Chủ trì soạn thảo quy chế quản lý, vận hành khai thác Công dịch vụ công tinh; quy chế về định danh, xác thực điện tử, hoàn thành quý III năm 2019; quy chế quản lý, kết nối, chia sẻ dữ liệu và các quy định khác liên quan đến đảm bảo đến cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định của Chính phủ.

- Chủ trì, phối hợp các đơn vị liên quan hoàn thiện hạ tầng kỹ thuật Công Dịch vụ công tinh, Hệ thống thông tin một cửa điện tử tinh, các sở, ban, ngành, địa phương; vận hành Công dịch vụ công tinh, Hệ thống thông tin một cửa điện tử tinh, các sở, ban, ngành. Hỗ trợ các địa phương vận hành Hệ thống thông tin một cửa điện tử. Hoàn thành quý IV năm 2019.

- Thực hiện các biện pháp giám sát, bảo đảm an toàn thông tin cho Công dịch vụ công theo Nghị định 85/2016/NĐ-CP của Chính phủ; hướng dẫn đảm bảo an toàn thông tin khi sử dụng ệ thống thông tin một cửa điện tử các sở, ngành, địa phương; kịp thời trao đổi thông tin, phối hợp Công an tinh và các đơn vị chuyên trách an toàn thông tin của Bộ Thông tin và Truyền thông trong trường hợp Công dịch vụ công tinh gặp sự cố.

- Tiếp tục đề nghị Ban Cơ yếu Chính phủ cấp chứng thư số cá nhân, tổ chức, thiết bị, phần mềm để triển khai thực hiện Công dịch vụ công. Hệ thống thông tin một cửa điện tử đảm bảo an toàn thông tin.

- Chủ trì, phối hợp các đơn vị liên quan triển khai Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức; tích hợp với Công dịch vụ công, hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh, các sở, ngành, địa phương. hoàn thành quý IV năm 2019.

- Phối hợp Văn phòng UBND tỉnh tham mưu, trình UBND tỉnh ban hành danh mục các dịch vụ công mức độ 3, 4 của tỉnh, hoàn thành quý III năm 2019; danh mục dịch vụ công mức 3, 4 tích hợp Công dịch vụ công quốc gia. Hoàn thành quý IV năm 2019 và hàng năm.

- Chủ trì, phối hợp Văn phòng UBND tỉnh làm việc với các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ CNTT, nhà cung cấp chứng thư số công cộng để đảm bảo hạ tầng chữ ký số công cộng, thẻ SIM tích hợp chữ ký số phục vụ triển khai dịch vụ công trực tuyến nói chung và Công dịch vụ công tinh.

- Chủ trì, phối hợp các cơ quan báo, đài, trang thông tin điện tử cơ quan nhà nước tuyên truyền, phổ biến chủ trương đẩy mạnh cung cấp, thực hiện dịch vụ công trực tuyến qua Công dịch vụ công tinh trên các phương tiện thông tin đại chúng.



- Chủ trì, phối hợp các sở, ban, ngành, địa phương, các tổ chức, doanh nghiệp có liên quan trong công tác tuyên truyền, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trên Cổng dịch vụ công tinh.

### **3. Văn phòng UBND tỉnh**

- Thực hiện kiểm soát về hình thức, nội dung quy trình nội bộ giải quyết TTHC của các sở, ban, ngành trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt theo quy định.

- Chủ trì, phối hợp các sở, ban, ngành, địa phương xây dựng bộ câu hỏi/trả lời về những vấn đề thường gặp trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính và công khai trên Cổng dịch vụ công tinh. Hoàn thành quý IV năm 2019.

### **4. Công an tỉnh**

- Xây dựng cơ sở dữ liệu về dân cư, cơ sở dữ liệu căn cước công dân trên địa bàn tỉnh theo hướng dẫn của Bộ Công an để hoàn thiện cơ sở dữ liệu quốc gia phục vụ cho việc kết nối, chia sẻ dữ liệu.

- Chủ trì, phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông kiểm tra an ninh mạng, giám sát an ninh mạng, điều phối hoạt động ứng phó, khắc phục sự cố an ninh mạng đối với Cổng Dịch vụ công tinh theo quy định tại Luật An ninh mạng và các văn bản hướng dẫn.

### **5. Sở Nội vụ**

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan xây dựng dự thảo quy chế về lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử trên địa bàn tỉnh Phú Yên theo quy định của Chính phủ. Hoàn thành Quý II năm 2020.

- Chủ trì, phối hợp Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông xây dựng cơ chế đánh giá gắn với trách nhiệm cán bộ, công chức, viên chức trong việc giải quyết thủ tục hành chính qua Cổng dịch vụ công tinh.

**6. Sở Tài chính:** Căn cứ khả năng ngân sách, tham mưu bố trí kinh phí thực hiện theo đúng quy định.

**7. Sở Kế hoạch và Đầu tư:** Chủ trì, phối hợp với các sở, ngành, địa phương bố trí kinh phí chi đầu tư phát triển nguồn ngân sách Nhà nước để thực hiện các nhiệm vụ Kế hoạch này.

**8. Sở Giáo dục và Đào tạo:** Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, tổ chức liên quan tăng cường nhận thức về dịch vụ công trực tuyến, Cổng Dịch vụ công tinh cho đối tượng học sinh, sinh viên thông qua việc lồng ghép, đưa các nội dung liên quan vào giới thiệu trong các trường học.

### **9. Các đơn vị cung cấp dịch vụ**

- Đơn vị cung cấp Cổng dịch vụ công tinh: Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông xây dựng, hoàn thiện Cổng Dịch vụ công cung cấp các dịch vụ công trực tuyến theo danh sách tại điểm a khoản 3 mục III Kế hoạch này và danh mục hàng năm được Thủ tướng Chính phủ, UBND tỉnh phê duyệt; tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia, kết nối chia sẻ cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành. Xây dựng, hoàn thiện Hệ thống thông tin một cửa điện tử

tin, các sở, ban, ngành, địa phương kết nối Công Dịch vụ công tỉnh và các cơ sở dữ liệu chuyên ngành tỉnh giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính. Hoàn thành quý IV năm 2019.

- Đề nghị Bưu điện tỉnh phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông và các sở, ban, ngành, địa phương tuyên truyền, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trên Cổng dịch vụ công tỉnh.

Các cơ quan, đơn vị phối hợp thực hiện tốt Kế hoạch này. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, báo cáo UBND tỉnh (qua Sở Thông tin và Truyền thông) để chỉ đạo kịp thời. /.

**Nơi nhận:**

- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ TTTT;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban ngành;
- Văn phòng Tỉnh ủy;
- VP: Đoàn ĐBQH tỉnh, HĐND tỉnh;
- Mặt trận và các Hội, đoàn thể;
- UBND các huyện, TP, TX;
- Các đơn vị cung cấp dịch vụ;
- Chánh, các PCVP UBND tỉnh;
- Các Phòng, TT, Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, KGVX (4).

} (b/c)

KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH



Phan Đình Phùng





**PHỤ LỤC 01**

**YÊU CẦU ĐỐI VỚI CÔNG DỊCH VỤ CÔNG TỈNH**

(Kèm theo Kế hoạch số 151 /KH-UBND ngày 19 /8/2019 của UBND tỉnh)

Công Dịch vụ công tỉnh được thiết lập đáp ứng các yêu cầu được quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 về cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và các yêu cầu nhằm nâng cao sự hài lòng của cá nhân, tổ chức trong thực hiện dịch vụ công trực tuyến. Cụ thể:

- 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 và các cơ chế xác thực người dùng để thực hiện các thủ tục hành chính tại Công Dịch vụ tỉnh.

- Tích hợp với Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính để truy xuất dữ liệu thủ tục hành chính, dữ liệu về hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân bảo đảm tính thống nhất, đồng bộ.

- 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 của các sở, ban, ngành, địa phương.

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

- Sử dụng Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu phát triển từ Trục liên thông văn bản tỉnh, Trục LGSP tỉnh để cung cấp nền tảng chung cho việc chia sẻ thông tin, dữ liệu chuyên ngành phục vụ cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ cao, dịch vụ một cửa điện tử liên thông.

- Bảo đảm tính bảo mật, an toàn thông tin cao trên cơ sở: cung cấp giải pháp xác thực người dùng ở mức độ cao; mã hóa và ký số với các giao dịch, dữ liệu giữa Công Dịch vụ công tỉnh với Hệ thống thông tin một cửa điện tử, các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu./.



**PHỤ LỤC 02  
CHỨC NĂNG CỦA CÔNG DỊCH VỤ CÔNG TỈNH**

*(Kèm theo Kế hoạch số 151 /KH-UBND ngày 17/8/2019 của UBND tỉnh)*

1. Chức năng cung cấp thông tin, hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công

- 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, bao gồm: theo mục đích, nhu cầu người dùng; theo từ khóa, lĩnh vực, cơ quan thực hiện, theo mức độ dịch vụ công trực tuyến,...

- Cung cấp tính năng tra cứu thông tin về các dịch vụ công trực tuyến được các sở, ban, ngành, địa phương cung cấp trên cơ sở tích hợp từ Hệ thống thông tin một cửa điện tử của các bộ, cơ quan, địa phương.

- Cung cấp giao diện ưu tiên hiển thị các dịch vụ công theo vòng đời của cá nhân, tổ chức và tùy biến, cá nhân hóa theo đối tượng sử dụng sau khi đã được xác thực; hỗ trợ nhiều kênh truy cập, với nội dung hiển thị theo yêu cầu và nhu cầu của đối tượng người sử dụng.

- Cung cấp tính năng hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính

+ Cung cấp Bộ câu hỏi/tra lời về những vấn đề thường gặp trong quá trình giải quyết các thủ tục hành chính phổ biến của sở, ban, ngành, địa phương.

+ 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.

+ Gợi ý, nhắc nhở, thông báo cho cá nhân, tổ chức: Công Dịch vụ công tỉnh cung cấp các gợi ý, nhắc nhở người dùng trong việc thực hiện các thao tác, các công việc giúp cá nhân, tổ chức chủ động trong việc thực hiện các thủ tục hành chính có liên quan.

2. Chức năng cung cấp dịch vụ công trực tuyến

- Cung cấp tính năng xác thực người dùng cho phép cá nhân, tổ chức đăng nhập và khai báo một lần trên Công Dịch vụ công tỉnh để thực hiện các dịch vụ công trực tuyến theo yêu cầu mức độ xác thực của từng dịch vụ công, trong đó:



+ Triển khai hệ thống xác thực mức độ an toàn cao qua các giải pháp định danh di động sử dụng thẻ SIM tích hợp chữ ký số và các thiết bị chứng thư số khác.

+ Kết nối, tích hợp với các cơ sở dữ liệu quan trọng để kiểm tra, đối chiếu, xác thực cá nhân, tổ chức, bao gồm: Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, căn cước công dân, bảo hiểm xã hội, thuế, đăng ký doanh nghiệp. Trước mắt sử dụng mã số bảo hiểm xã hội, mã số thuế, mã số doanh nghiệp để xác thực cá nhân, tổ chức.

+ Tích hợp với Hạ tầng chữ ký số chuyên dùng của Ban Cơ yếu Chính phủ, hạ tầng chữ ký số công cộng do Bộ Thông tin và Truyền thông quản lý và sử dụng hạ tầng mạng viễn thông của tất cả các nhà cung cấp dịch vụ.

+ Cung cấp các giao diện lập trình ứng dụng mở (Open API) cho phép các sở, ban, ngành, địa phương, các cơ quan, tổ chức khác - tích hợp dịch vụ xác thực trong các dịch vụ, hệ thống thông tin của mình.

+ Cung cấp giải pháp xác thực phù hợp với người nước ngoài, người Việt Nam định cư ở nước ngoài hoặc sử dụng hệ thống xác thực do Bộ Ngoại giao cung cấp.

- Tích hợp với Hệ thống thông tin một cửa sổ, ban, ngành, địa phương và hệ thống cung cấp cấp dịch vụ công của một số tổ chức cung ứng dịch vụ công (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 Công dịch vụ công tỉnh, Hệ một cửa điện tử của các sở, ban, ngành, địa phương và các cơ sở dữ liệu quốc gia, 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 để cung cấp tính năng thanh toán trực tuyến 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 Hệ thống thông tin một cửa điện tử của các sở, ban, ngành, địa phương và Hệ thống thông tin về bưu chính công ích (thông tin về việc tiếp nhận, chuyên trả hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích). 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.

+ 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, 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);....

3. Chức năng đánh giá sự hài lòng và tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức

- Tính năng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị được thiết lập trên cơ sở tích hợp, phát triển, nâng cấp Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.

- 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 tinh.

- 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, địa phương.

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

4. Một số chức năng kỹ thuật khác của hệ thống

- Tính năng quản lý xuất bản nội dung thực hiện cung cấp thông tin cho cá nhân, tổ chức qua các ứng dụng web trên máy tính, máy tính bảng, điện thoại, di động thông minh, dịch vụ tổng đài/tin nhắn SMS; hỗ trợ khả năng tương tác trực tuyến giữa cá nhân, tổ chức với cơ quan nhà nước.

- Tính năng quản trị hệ thống cho phép Sở Thông tin và Truyền thông theo dõi, giám sát, quản trị Cổng Dịch vụ công tinh về: tình trạng hệ thống Cổng Dịch vụ công tinh (đường truyền, hiệu năng, tài nguyên sử dụng, tài nguyên khả dụng; an toàn thông tin,...); tình trạng Hệ thống xác thực; thông tin, tình trạng kết nối của các cơ quan, đơn vị; các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu./.

**PHỤ LỤC 03**

**CÁC YÊU CẦU PHI CHỨC NĂNG CÔNG DỊCH VỤ CÔNG TỈNH**

*(Kèm theo Kế hoạch số 151 /KH-UBND ngày 19 /8/2019 của UBND tỉnh)*

Công Dịch vụ công tỉnh Phú Yên đáp ứng các yêu cầu, quy định về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến và bảo đảm khả năng truy cập thuận tiện theo Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT của Bộ Thông tin và Truyền thông. Các yêu cầu cụ thể gồm:

**1. 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,...).

Công Dịch vụ công tỉnh 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.

- Công Dịch vụ công tỉnh 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.

**2. 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.

- Đáp ứng tất cả các tiêu chuẩn bảo mật đã được ban hành bởi các cơ quan chức năng của Chính phủ.

Đáp ứng các quy định về bảo đảm an toàn Hệ thống thông tin theo cấp độ 4 theo Quy định tại 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.

- Giải pháp xác thực đạt mức độ bảo mật cao theo tiêu chuẩn hiện hành.

- 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 bằng mật mã do Ban Cơ yếu Chính phủ cung cấp 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 phát triển từ Trục liên thông văn bản tỉnh, gồm:

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



+ Chống chối bỏ: Đảm bảo rằng cá nhân, tổ chức không thể chối bỏ các giao dịch đã thực hiện hoặc thông tin mà họ đã gửi.

+ Tính pháp lý: tất cả các thông tin trao đổi giữa các cơ quan, tổ chức được ký số, bảo đảm giá trị pháp lý theo quy định của pháp luật.

### 3. Yêu cầu về hiệu năng

- Cổng Dịch vụ công tỉnh phải bảo đảm 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 vì vậy hệ thống cần đảm bảo các yêu cầu và truy cập sau:

Cổng Dịch vụ công tỉnh có khả năng đáp ứng 15.000 lượt truy cập/ngày và đảm bảo cho 2.000 người truy cập đồng thời trên hệ thống trong năm 2019. Tới năm 2023, Cổng Dịch vụ công tỉnh có khả năng đáp ứng 60.000 lượt truy cập/ngày và đảm bảo cho 10.000 người truy cập đồng thời trên hệ thống.

- Các dịch vụ cung cấp trên Cổng Dịch vụ tỉnh gia phải đảm bảo hiệu năng cao, khả năng phản hồi người dùng trên các trang không quá 03 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, bảo đảm có khả năng hoạt động không bị ảnh hưởng về dữ liệu trong tối thiểu 10 năm.

### 4. Yêu cầu về sẵn sàng

- Cổng Dịch vụ công tỉnh phải đảm bảo hoạt động liên tục 24/7;

- Cổng Dịch vụ công tỉnh 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.

### 5. Yêu cầu khả năng mở rộng

Cổng Dịch vụ công tỉnh bảo đảm 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, đĩa, băng thông mạng).

### 6. Yêu cầu về Hạ tầng

- Cổng Dịch vụ công tỉnh được cài đặt trên Trung tâm Dữ liệu đáp ứng tiêu chuẩn tối thiểu đạt Tier 3; có hệ thống dự phòng thảm họa (DR site) và dự phòng tối thiểu 1:1 với đường truyền, hệ thống, dữ liệu.

- Hệ thống cần được triển khai và vận hành trên hệ thống hạ tầng đảm bảo bảo mật mức cao có những quy định về quản lý an toàn, bảo mật hệ thống mạng và quản lý các thiết bị đầu cuối của toàn bộ hệ thống mạng. Hệ thống cần chia tách các vùng mạng khác nhau: phân vùng mạng riêng cho máy chủ của Hệ thống; phân vùng mạng trung gian (DMZ) để cung cấp dịch vụ trên mạng Internet.

## 7. Yêu cầu về toàn vẹn dữ liệu

Đảm bảo tính toàn vẹn và tính xác thực của thông điệp dữ liệu điện tử và cung cấp thông tin cho phép theo dõi sự chuyển động của thông điệp dữ liệu điện tử.

8. Hệ thống duy trì hoạt động, bất kể trường hợp lỗi phần cứng, phần mềm hoặc đơn vị vận hành hoặc các mối đe dọa từ bên ngoài.

## 9. Yêu cầu về vận hành, hỗ trợ

- Trong thời gian thuê dịch vụ, mọi lỗi phát sinh trong hệ thống phải được sửa hoặc loại bỏ mà không phát sinh bất kỳ chi phí nào.

- Nhà cung cấp dịch vụ thiết lập Cổng Dịch vụ công tinh (Nhà cung cấp dịch vụ) phải cung cấp toàn bộ mã nguồn hệ thống cho Ủy ban nhân dân tỉnh (qua đầu mối Sở Thông tin và Truyền thông); không được sử dụng, cung cấp thông tin, dữ liệu từ Hệ thống cho bất kỳ cá nhân, tổ chức nào trừ khi được sự đồng ý của Ủy ban nhân dân tỉnh, bảo đảm tuân thủ các quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân, chia sẻ thông tin, dữ liệu.

- Nhà cung cấp dịch vụ mở rộng năng lực hạ tầng khi dữ liệu, dịch vụ và giao dịch gia tăng, đảm bảo Cổng Dịch vụ công tinh, Hệ thống xác thực hoạt động an toàn, bảo mật, ổn định, không bị nghẽn và lỗi do hiệu năng thiết bị;

- Nhà cung cấp dịch vụ đảm bảo hỗ trợ 24/7 trong quá trình triển khai và vận hành.

- Nhà cung cấp dịch vụ phải triển khai, hỗ trợ giải pháp, công cụ chuyên đổi và cập nhật các giao diện lập trình ứng dụng (API) phục vụ kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa Cổng Dịch vụ công tinh với các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu; dịch vụ đăng nhập, đăng xuất một lần (SSO, SLO).

## 10. Kiểm tra và thử nghiệm

Giải pháp đề xuất phải đáp ứng tất cả các yêu cầu chức năng, phi chức năng nêu trên.

Cổng Dịch vụ công tinh phải được vận hành thử nghiệm phiên bản mới này 02 tháng trước khi đưa vào sử dụng thay phiên bản cũ hiện nay, trong đó 01 tháng công khai để công dân, tổ chức sử dụng thử để đánh giá, cho ý kiến./.