BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
	Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 32 /2017/TT-BTTTT	*Hà Nội, ngày 15 tháng 11 năm 2017*

THÔNG TƯ

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

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

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

Căn cứ Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2007 của Chính phủ về Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 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 tháng 10 năm 2015 của Chính phủ về Chính phủ điện tử;

Theo đề nghị của Cục trưởng Cục Tin học hóa,

Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Thông tư 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.

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Thông tư này 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, cổng thông tin điện tử, cổng dịch vụ công trực tuyến (sau đây gọi chung là cổng thông tin điện tử) của cơ quan nhà nước.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. 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

(sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp tỉnh) 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.

2. Khuyến khích các cơ quan, tổ chức không thuộc đối tượng áp dụng quy định tại Khoản 1 Điều này vận dụng và thực hiện những quy định tại Thông tư này một cách phù hợp.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

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

1. Trang chủ (home page) là trang thông tin đầu tiên mà người sử dụng nhìn thấy khi truy cập cổng thông tin điện tử theo địa chỉ cổng thông tin điện tử mà cơ quan, tổ chức đã đăng ký và được cấp.

2. Cổng dịch vụ công trực tuyến là điểm truy cập thống nhất tới các dịch vụ công trực tuyến của Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

3. Người sử dụng là các tổ chức, cá nhân sử dụng cổng thông tin điện tử và dịch vụ công trực tuyến để khai thác thông tin, thực hiện các dịch vụ phục vụ nhu cầu của mình.

4. Cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến là cơ quan tiếp nhận và thực hiện dịch vụ công trực tuyến cho người sử dụng (sau đây gọi tắt là cơ quan cung cấp dịch vụ).

5. Hồ sơ là những loại giấy tờ mà đối tượng thực hiện thủ tục hành chính cần phải nộp hoặc xuất trình cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trước khi cơ quan thực hiện thủ tục hành chính giải quyết một công việc cụ thể cho cá nhân, tổ chức.

6. Hồ sơ hành chính điện tử là hồ sơ được tạo ra, được gửi đi, được nhận, được lưu trữ bằng phương tiện điện tử.

7. 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.

8. Biểu mẫu điện tử tương tác (e-Form) là biểu mẫu hồ sơ của thủ tục hành chính được thể hiện dưới dạng ứng dụng máy tính (thông thường dưới dạng ứng dụng trên Web) để người sử dụng cung cấp, trao đổi dữ liệu với ứng dụng dịch vụ công trực tuyến. Biểu mẫu điện tử tương tác phải bao gồm tối thiểu các trường thông tin quy định tại biểu mẫu của thủ tục hành chính (mẫu đơn, mẫu tờ khai). Biểu mẫu điện tử tương tác thực hiện việc thu thập dữ liệu theo yêu cầu của thủ tục hành chính dưới một định dạng thống nhất cho cơ quan cung cấp

dịch vụ. Các dữ liệu này được quản lý trong cơ sở dữ liệu của ứng dụng dịch vụ công trực tuyến.

9. Xác thực người sử dụng là quy trình thiết lập sự tin tưởng đối với danh tính người sử dụng khi truy cập và sử dụng hệ thống thông tin.

10. Thiết bị di động là các thiết bị kết nối mạng không dây có cài đặt phần mềm ứng dụng, dễ dàng mang theo và sử dụng trong nhiều môi trường. Các thiết bị này bao gồm: các thiết bị nhỏ (như điện thoại thông minh), các thiết bị lớn hơn (như máy tính bảng).

Điều 4. Nguyên tắc chung khi xây dựng cổng thông tin điện tử và dịch vụ công trực tuyến

1. Việc xây dựng cổng thông tin điện tử và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước phải theo nguyên tắc lấy người sử dụng làm trung tâm.

2. Nguyên tắc lấy người sử dụng làm trung tâm được thể hiện như sau:

a) 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;

b) Thực hiện các thủ tục hành chính nhanh gọn hơn, giảm thiểu số lần người sử dụng phải đến cơ quan nhà nước;

c) Bảo đảm thuận tiện cho người sử dụng.

Chương II
CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

Điều 5. Yêu cầu đối với các mức độ của dịch vụ công trực tuyến

1. Dịch vụ công trực tuyến mức độ 1 phải cung cấp đầy đủ các thông tin cơ bản sau:

a) Tên thủ tục hành chính;

b) Trình tự thực hiện;

c) Cách thức thực hiện;

d) Thành phần, số lượng hồ sơ;

đ) Thời hạn giải quyết;

e) Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính;

g) Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính;

h) Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: ghi rõ kết quả cuối cùng của việc thực hiện thủ tục hành chính;

i) Thông tin nếu có về mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính, mẫu kết quả thực hiện thủ tục hành chính, yêu cầu, điều kiện, phí, lệ phí;

k) Hình thức nhận hồ sơ, trả kết quả (trực tiếp, qua dịch vụ bưu chính, qua môi trường mạng);

l) Văn bản quy phạm pháp luật quy định trực tiếp về thủ tục hành chính, quyết định công bố thủ tục hành chính.

2. Dịch vụ công trực tuyến mức độ 2 phải đáp ứng đầy đủ các yêu cầu sau:

a) Cung cấp đầy đủ thông tin cơ bản như dịch vụ công trực tuyến mức độ 1;

b) 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;

c) Hồ sơ in từ biểu mẫu điện tử không tương tác sau khi khai báo theo quy định được chấp nhận như đối với hồ sơ khai báo trên các biểu mẫu giấy thông thường.

3. Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 phải đáp ứng đầy đủ các yêu cầu sau:

a) Đáp ứng các yêu cầu của dịch vụ công trực tuyến mức độ 2;

b) 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;

c) Hồ sơ hành chính điện tử được sắp xếp, tổ chức, lưu trữ trong cơ sở dữ liệu của ứng dụng dịch vụ công trực tuyến để bảo đảm khả năng xử lý, tra cứu, thống kê, tổng hợp, kết nối, chia sẻ với các cơ sở dữ liệu của các hệ thống ứng dụng liên quan;

d) Các giao dịch trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện trên môi trường mạng;

đ) Việc thanh toán phí, lệ phí (nếu có) và nhận kết quả được thực hiện trực tiếp tại cơ quan cung cấp dịch vụ hoặc qua dịch vụ bưu chính.

4. Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 phải đáp ứng đầy đủ các yêu cầu sau:

a) Đáp ứng các yêu cầu của dịch vụ công trực tuyến mức độ 3;

b) Cung cấp chức năng thanh toán trực tuyến để người sử dụng thực hiện được ngay việc thanh toán phí, lệ phí (nếu có) qua môi trường mạng;

c) Việc trả kết quả cho người sử dụng có thể được thực hiện trực tuyến, qua dịch vụ bưu chính hoặc trực tiếp. Kết quả dưới dạng điện tử của dịch vụ công trực tuyến có giá trị pháp lý như đối với kết quả truyền thống theo quy định về kết quả điện tử của cơ quan chuyên ngành. Việc trả kết quả trực tuyến được thực hiện theo sự thống nhất của người sử dụng và cơ quan cung cấp dịch vụ qua một hoặc nhiều hình thức sau: thông báo trên cổng thông tin điện tử có dịch vụ công trực tuyến; gửi qua chức năng trả kết quả của dịch vụ công trực tuyến; gửi qua thư điện tử của người sử dụng. Khuyến khích gửi kết quả qua các kênh giao tiếp điện tử khác như: tin nhắn trên điện thoại di động, dịch vụ trao đổi thông tin trên mạng.

Điều 6. Công bố danh mục dịch vụ công trực tuyến

1. Tại mục "Dịch vụ công trực tuyến" trên cổng thông tin điện tử của Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Tổng cục, Cục và cơ quan tương đương, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh phải thông báo đầy đủ, kịp thời toàn bộ danh sách dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, của các đơn vị thuộc, trực thuộc.

2. Danh sách các dịch vụ công trực tuyến được phân loại theo ngành, theo lĩnh vực, theo cấp hành chính và thể hiện rõ mức độ của dịch vụ để thuận tiện cho việc tìm kiếm, sử dụng.

3. Tên của dịch vụ công trực tuyến phải đặt đúng theo tên của thủ tục hành chính tương ứng được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật.

Điều 7. Hồ sơ hành chính điện tử

1. Đối với biểu mẫu điện tử không tương tác

a) Phải được cung cấp dưới dạng tệp văn bản có 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 22/2013/TT-BTTTT ngày 23 tháng 12 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Danh mục tiêu chuẩn kỹ thuật về ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước (sau đây gọi tắt là Thông tư số 22/2013/TT-BTTTT) hoặc các văn bản sửa đổi, cập nhật nếu có;

b) Phải bảo đảm khi in ra tương đương như biểu mẫu giấy, rõ ràng để người sử dụng điền thông tin được dễ dàng, chính xác.

2. Tạo lập hồ sơ hành chính điện tử

Căn cứ vào năng lực xử lý, lưu trữ của hệ thống, yêu cầu về số lượng, chất lượng của hồ sơ hành chính điện tử, cơ quan cung cấp dịch vụ cần xác định các

thông số phù hợp cho việc tạo lập hồ sơ hành chính điện tử và thông báo rõ cho người sử dụng biết khi sử dụng dịch vụ.

3. Yêu cầu khi tạo lập hồ sơ hành chính điện tử

a) Yêu cầu chất lượng hồ sơ hành chính điện tử được tạo ra bằng máy quét, chụp ảnh số: Hồ sơ phải rõ nét, kích thước đủ lớn để có thể đọc được dễ dàng nội dung hồ sơ trên màn hình máy tính và khi in ra giấy;

b) Định dạng tệp tin trong hồ sơ hành chính điện tử sau khi số hóa: đối với tệp tin trong hồ sơ hành chính điện tử sử dụng định dạng văn bản, hình ảnh, áp dụng các định dạng văn bản, hình ảnh tại mục Văn bản và Ảnh đồ họa 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 22/2013/TT-BTTTT hoặc các văn bản sửa đổi, cập nhật nếu có;

c) Dung lượng cho một tệp tin trong hồ sơ hành chính điện tử: dung lượng tối đa cho mỗi tệp tin được tải lên gắn kèm hồ sơ hành chính điện tử phải được thông báo tại vị trí chọn tệp tin đính kèm trên biểu mẫu điện tử tương tác để người sử dụng biết và thực hiện.

Điều 8. Biểu mẫu điện tử tương tác

1. Giao diện của biểu mẫu điện tử tương tác cần được thiết kế trực quan, dễ sử dụng, thuận lợi cho người sử dụng.

2. Tại các trường nhập dữ liệu trong biểu mẫu, dữ liệu đã có trong cơ sở dữ liệu của ứng dụng dịch vụ công trực tuyến phải được cung cấp ở chế độ chọn để người sử dụng không phải nhập lại.

3. Trong biểu mẫu, cần cung cấp chức năng hướng dẫn trực tiếp ngay tại từng nơi nhập dữ liệu để người sử dụng có thể xem ngay hướng dẫn khai báo thông tin, cách sử dụng dịch vụ khi cần thiết.

4. Dịch vụ công trực tuyến cần cung cấp chức năng lưu trữ (ghi ra tệp hoặc in) những thông tin người sử dụng đã nhập vào biểu mẫu điện tử tương tác.

Điều 9. Trao đổi thông tin với người sử dụng trong quá trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4

1. Dịch vụ công trực tuyến 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 tối thiểu như sau:

a) Chức năng cho phép người sử dụng theo dõi, kiểm tra việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

b) 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.

2. Hình thức thông báo trao đổi thông tin với người sử dụng

a) Thông báo trên cổng thông tin điện tử cung cấp dịch vụ công trực tuyến khi người sử dụng đăng nhập vào dịch vụ;

b) Thông báo qua thư điện tử của người sử dụng;

c) Thông báo qua tin nhắn trên điện thoại di động của người sử dụng;

d) Thông báo qua các dịch vụ trao đổi thông tin trên mạng;

đ) Thông báo qua các hình thức khác bằng phương tiện điện tử.

Điều 10. Xác thực người sử dụng trong dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4

1. Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 phải xác thực người sử dụng khi người sử dụng thực hiện dịch vụ, phù hợp với yêu cầu của dịch vụ.

2. Phương thức xác thực người sử dụng tối thiểu thông qua tên người sử dụng và mật khẩu.

Điều 11. Yêu cầu đối với dịch vụ công trực tuyến

1. Các mục hướng dẫn tối thiểu phục vụ việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên cổng thông tin điện tử bao gồm:

a) Mục hướng dẫn thực hiện đối với việc thực hiện một số dịch vụ hành chính công thường gặp để giúp người sử dụng biết được các thủ tục, các bước tiến hành khi muốn thực hiện một công việc;

b) Mục các câu hỏi trường gặp và nội dung trả lời để giúp người sử dụng có thể tự tìm ra giải đáp được các vướng mắc thông thường khi thực hiện thủ tục hành chính, khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

2. Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 cần đạt được các yêu cầu tối thiểu như sau:

a) Phải tương thích với các trình duyệt Web thông dụng;

b) Dễ dàng tìm thấy dịch vụ: người sử dụng dễ dàng tìm được dịch vụ sau tối đa 03 lần bấm chuột từ trang chủ của cổng thông tin điện tử cung cấp dịch vụ công trực tuyến; dễ dàng tìm được dịch vụ bằng các công cụ tìm kiếm phổ biến;

c) Có cơ chế hướng dẫn, tự động khai báo thông tin: hỗ trợ tự động điền các thông tin của người sử dụng nếu các thông tin đó đã được người sử dụng cung cấp khi đăng ký tài khoản hoặc trong lần sử dụng dịch vụ trước, thông tin của cơ quan nhà nước đã có trong cơ sở dữ liệu của hệ thống dịch vụ công trực

tuyến; hỗ trợ việc điền, kiểm tra thông tin theo các định dạng quy định sẵn; có giải thích chi tiết về thông tin cần nhập (đối với các thông tin có yêu cầu riêng, mang tính chất chuyên ngành);

d) Có chức năng để người sử dụng đánh giá sự hài lòng đối với dịch vụ sau khi sử dụng (sau đây gọi tắt là chức năng đánh giá);

đ) Bảo đảm thời gian xử lý, trao đổi dữ liệu nhanh: trong trường hợp hệ thống biết rõ thời gian xử lý, trao đổi dữ liệu lâu hơn 10 giây cần cung cấp thông báo thể hiện tỉ lệ phần trăm hoàn thành việc xử lý;

e) Bảo đảm hoạt động ổn định: các dịch vụ công trực tuyến phải hoạt động liên tục 24 giờ trong tất cả các ngày; bảo đảm dịch vụ được kiểm tra lỗi đầy đủ trước khi đưa vào sử dụng để hạn chế tối đa lỗi phát sinh trong quá trình sử dụng; khi bảo trì, nâng cấp dịch vụ cần thông báo thông tin về việc bảo trì, nâng cấp và thời gian dự kiến hoạt động trở lại trên cổng thông tin điện tử cung cấp dịch vụ công trực tuyến trước ít nhất 01 ngày làm việc;

g) Có địa chỉ thư điện tử để tiếp nhận góp ý của người sử dụng.

3. Cổng thông tin điện tử cung cấp dịch vụ công trực tuyến phải có chức năng thống kê kết quả giải quyết hồ sơ của các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4. Mỗi dịch vụ phải thông báo các số liệu thống kê tối thiểu từ đầu năm tới thời điểm hiện tại như sau:

a) Số lượng hồ sơ trực tuyến đã tiếp nhận;

b) Số lượng hồ sơ trực tuyến đã giải quyết;

c) Tỉ lệ hồ sơ trực tuyến được giải quyết đúng hạn;

d) Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận qua hình thức trực tuyến và không trực tuyến;

đ) Số liệu về mức độ hài lòng của người sử dụng đối với dịch vụ theo từng nội dung đánh giá quy định tại Điều 12 Thông tư này.

Điều 12. Đánh giá sự hài lòng của người sử dụng đối với dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4

1. Nội dung đánh giá

a) Đánh giá tổng thể dịch vụ;

b) Đánh giá chi tiết dịch vụ, bao gồm: 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); mức độ đúng hạn trong xử lý, trả kết quả của cơ quan nhà nước; 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);

c) Mỗi nội dung đánh giá theo 03 (ba) mức độ: Rất hài lòng, Hài lòng, Chưa hài lòng.

2. Chức năng đánh giá cần có tối thiểu nội dung Đánh giá tổng thể quy định tại Điểm a Khoản 1 Điều này.

Điều 13. Công bố mức độ của dịch vụ công trực tuyến

1. Đơn vị chuyên trách về công nghệ thông tin của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm: xác định và công bố mức độ của từng dịch vụ công trực tuyến được cung cấp bởi các cơ quan thuộc, trực thuộc bộ, tỉnh lên danh mục dịch vụ công trực tuyến trên cổng thông tin điện tử của bộ, tỉnh.

2. Cục Tin học hóa - Bộ Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm định kỳ hoặc đột xuất kiểm tra việc công bố danh mục dịch vụ công trực tuyến trên cổng thông tin điện tử của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Tổng cục, Cục và cơ quan tương đương, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

Điều 14. Bảo đảm hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4

1. Các biện pháp bảo đảm hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến:

a) Lựa chọn thủ tục hành chính thiết thực, có nhu cầu sử dụng cao để xây dựng thành dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4;

b) Kiểm tra, đôn đốc việc tiếp nhận và xử lý hồ sơ trực tuyến;

c) Tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến;

d) Đào tạo, hướng dẫn người sử dụng sử dụng dịch vụ công trực tuyến;

đ) Thực hiện các quy định tại Điều 4 Thông tư này.

2. Đơn vị chuyên trách về công nghệ thông tin của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ chịu trách nhiệm tham mưu cho Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ triển khai các nội dung bảo đảm hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

3. Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh triển khai các nội dung bảo đảm hiệu quả sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

Chương III
BẢO ĐẢM KHẢ NĂNG TRUY CẬP THUẬN TIỆN

Điều 15. Quy định chung khi thiết kế, xây dựng cổng thông tin điện tử và dịch vụ công trực tuyến

1. Việc thiết kế, phát triển, cung cấp thông tin, dịch vụ trên cổng thông tin điện tử phải bảo đảm các yêu cầu sau:

a) Đáp ứng nhu cầu của người sử dụng;

b) Tuân thủ quy định tại Điều 4 Thông tư này;

c) Tuân thủ Khung kiến trúc Chính phủ điện tử Việt Nam, kiến trúc Chính phủ điện tử cấp bộ hoặc kiến trúc chính quyền điện tử cấp tỉnh.

2. Việc kết nối giữa cổng thông tin điện tử, ứng dụng dịch vụ công trực tuyến với các ứng dụng, cơ sở dữ liệu khác trong nội bộ của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh để trao đổi, chia sẻ, sử dụng lại dữ liệu dùng chung của bộ, tỉnh được thực hiện thông qua nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu của bộ, tỉnh.

3. Việc kết nối giữa cổng thông tin điện tử, ứng dụng dịch vụ công trực tuyến của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh đến các cơ sở dữ liệu quốc gia, hệ thống thông tin có quy mô và phạm vi từ Trung ương đến địa phương để trao đổi, chia sẻ, sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã có giữa bộ với bộ, bộ với tỉnh được thực hiện theo quy định tại Điều 16 Thông tư số 13/2017/TT-BTTTT ngày 23 tháng 6 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông Quy định các yêu cầu kỹ thuật về kết nối các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu với cơ sở dữ liệu quốc gia.

4. Cổng 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 phù hợp với lộ trình ứng dụng IPv6 theo Kế hoạch hành động quốc gia về IPv6 và Đề án triển khai tiêu chuẩn DNSSEC cho hệ thống máy chủ tên miền (DNS) ".VN".

Điều 16. Giao diện, bố cục và chức năng tối thiểu của cổng thông tin điện tử

1. Giao diện phải bảo đảm thuận tiện cho người sử dụng, các vùng thông tin được phân biệt rõ ràng.

2. Các hạng mục thông tin chủ yếu được quy định tại Chương II Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 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 (sau đây gọi tắt là Nghị định số

43/2011/NĐ-CP) phải được hiển thị trên trang chủ hoặc trong danh mục chính và ở vị trí thuận tiện cho người sử dụng dễ nhận thấy.

3. Bố cục sắp xếp thông tin trên trang chủ của cổng thông tin điện tử

Bố cục trang chủ bao gồm 3 phần: phần đầu trang, phần thông tin chính và phần chân trang.

a) Phần đầu trang: gồm có đầu đề giới thiệu (*banner*) và danh mục chức năng (*menu*). Đầu đề giới thiệu là phần trên cùng của trang chủ với các thông tin cơ bản: hình Quốc huy hoặc biểu trưng của cơ quan và tên đầy đủ của cơ quan bằng tiếng Việt với kiểu chữ chân phương. Dưới đầu đề giới thiệu là danh mục thể hiện các chức năng chính như: Trang chủ, Giới thiệu, Dịch vụ công trực tuyến, Sơ đồ cổng thông tin điện tử và các chức năng khác;

b) Phần thông tin chính: là phần nằm ở giữa phần đầu trang và phần chân trang thể hiện các hạng mục thông tin chính, các đầu mục tin bài chọn lọc, mới cập nhật, các chức năng chính phục vụ người sử dụng tìm kiếm, trao đổi thông tin với cơ quan nhà nước;

c) Phần chân trang: hiển thị các thông tin về bản quyền và thông tin của cơ quan chủ quản cổng thông tin điện tử. Các thông tin của cơ quan chủ quản cổng thông tin điện tử tối thiểu cần có bao gồm: tên đơn vị, người chịu trách nhiệm, địa chỉ, số điện thoại liên hệ, địa chỉ thư điện tử của đơn vị.

4. Các chức năng tối thiểu của cổng thông tin điện tử

a) Các chức năng hỗ trợ theo quy định tại Điều 15 Nghị định số 43/2011/NĐ-CP;

b) Chức năng sơ đồ cổng thông tin điện tử (*site map*): sơ đồ cổng thông tin điện tử phải thể hiện đầy đủ, chính xác cấu trúc các hạng mục thông tin, dịch vụ của cổng thông tin điện tử dưới cấu trúc hình cây dạng văn bản cho người sử dụng, dạng một tập tin XML cho máy tìm kiếm.

Điều 17. Hỗ trợ truy cập cho thiết bị di động

1. Cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước phải hỗ trợ việc truy cập từ các thiết bị di động tối thiểu đối với các hạng mục Thông tin chủ yếu theo quy định tại Chương II Nghị định số 43/2011/NĐ-CP.

2. Khuyến khích cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước hỗ trợ hoàn toàn việc truy cập từ các thiết bị di động.

3. Việc thiết kế, xây dựng cổng thông tin điện tử hỗ trợ cho việc truy cập từ thiết bị di động khuyến khích áp dụng theo hướng dẫn kỹ thuật về Truy cập nội dung Web đối với thiết bị di động phiên bản 2.0 (WCAG 2.0, địa chỉ liên kết:

https://www.w3.org/TR/WCAG20) và Sáng kiến truy nhập Web (WAI) của Tổ chức Web thế giới (W3C) hoặc các phiên bản WCAG cập nhật nếu có.

Điều 18. Hỗ trợ người khuyết tật tiếp cận thông tin

1. Cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước phải hỗ trợ người khuyết tật tiếp cận thông tin theo các yêu cầu tối thiểu như sau:

a) Bảo đảm màu sắc và độ tương phản hợp lý: sự kết hợp giữa màu nền và màu chữ phải có độ tương phản rõ ràng để hỗ trợ người khiếm thị dễ dàng nhận biết. Hạn chế sử dụng màu sắc để nhấn mạnh nội dung trong một đoạn văn bản. Khuyến khích có chức năng cho phép người sử dụng thay đổi được màu sắc và độ tương phản giữa màu nền và màu chữ;

b) Không sử dụng chữ hay đối tượng nhấp nháy, chữ tự động chuyển động để bảo đảm có thể sử dụng được chương trình đọc màn hình khi cần thiết;

c) Cung cấp thông tin tương đương: cung cấp dòng văn bản (*text*) mô tả nội dung thông tin tương đương cho các đối tượng không phải là văn bản như biểu tượng, hình ảnh, phím xác nhận, chữ nghệ thuật, biểu đồ, đồ thị, và tất cả các liên kết trên hình ảnh; dòng văn bản diễn tả nội dung thông tin chính của các đối tượng thông tin âm thanh, video;

d) Định hướng thông tin: sử dụng cụm từ có nghĩa để gắn với một đường liên kết hoặc sử dụng thuộc tính tiêu đề để cung cấp thông tin bổ sung giúp làm rõ hoặc miêu tả cụ thể hơn mục đích của một liên kết; sử dụng thuộc tính đề mục để phân chia các phần nội dung thông tin trong một trang thông tin;

đ) Trình bày bảng dữ liệu: cung cấp thông tin tóm tắt cho các bảng dữ liệu để mô tả bảng thể hiện dữ liệu gì, tên các tiêu đề của bảng; sử dụng kỹ thuật đánh dấu để liên kết các ô dữ liệu với các ô tiêu đề tương ứng cho các bảng dữ liệu có nhiều mức logic của tiêu đề hàng hay cột.

2. Khuyến khích cung cấp các phím tắt để truy cập tới các chức năng của cổng thông tin điện tử, đặc biệt là tới các chức năng: Trang chủ, Sơ đồ cổng thông tin điện tử, Tìm kiếm; tích hợp trên cổng thông tin điện tử các công nghệ, chức năng hỗ trợ người khuyết tật tiếp cận thông tin (tự động đọc nội dung, tăng giảm cỡ chữ).

Chương IV
QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG CỔNG THÔNG TIN ĐIỆN TỬ

Điều 19. Bảo đảm tính cập nhật và hoạt động liên tục

Cơ quan chủ quản cổng thông tin điện tử, cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến chịu trách nhiệm:

1. Bảo đảm thời hạn cung cấp, xử lý và lưu trữ thông tin theo quy định tại Điều 17 Nghị định số 43/2011/NĐ-CP.

2. Bảo đảm nhân lực để quản lý, vận hành, duy trì cổng thông tin điện tử và xử lý dịch vụ công trực tuyến theo các quy định tại Mục 1 Chương IV Nghị định số 43/2011/NĐ-CP.

3. Thực hiện việc bảo trì, bảo dưỡng, duy trì hoạt động, nâng cấp, chỉnh sửa cổng thông tin điện tử theo các quy định tại Mục 3 Chương IV Nghị định số 43/2011/NĐ-CP.

4. Bảo đảm thông tin và dịch vụ công trực tuyến luôn được cập nhật đầy đủ, chính xác, sẵn sàng, có thể truy cập mọi lúc.

Điều 20. Sử dụng Giao thức truyền siêu văn bản an toàn

Các cơ quan nhà nước phải sử dụng Giao thức truyền siêu văn bản an toàn (HTTPS) để tăng cường bảo đảm an toàn cho truy cập dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4.

Điều 21. Bảo đảm an toàn thông tin và dữ liệu

Cơ quan chủ quản cổng thông tin điện tử, dịch vụ công trực tuyến có trách nhiệm tuân thủ các quy định của Thông tư số 03/2017/TT-BTTTT ngày 24 tháng 4 năm 2017 của Bộ trưởng 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 tháng 7 năm 2016 của Chính phủ về bảo đảm an toàn thông tin theo cấp độ và các văn bản quy phạm pháp luật về bảo đảm an toàn thông tin và dữ liệu.

Điều 22. Kiểm tra, đánh giá cổng thông tin điện tử, dịch vụ công trực tuyến

1. Cổng thông tin điện tử, dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước được kiểm tra, đánh giá định kỳ hàng năm hoặc đột xuất theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

2. Nội dung kiểm tra, đánh giá: kiểm tra việc tuân thủ các quy định về cung cấp thông tin, dịch vụ công trực tuyến và xây dựng, quản lý cổng thông tin điện tử theo quy định của Nghị định số 43/2011/NĐ-CP, Thông tư này và các văn bản quy phạm pháp luật, văn bản hướng dẫn liên quan.

3. Hình thức kiểm tra, đánh giá

a) Kiểm tra trực tuyến bằng cách truy cập trực tiếp vào các cổng thông tin điện tử của các cơ quan nhà nước;

b) Kiểm tra bằng việc sử dụng phần mềm công cụ (Hệ thống thu thập, đánh giá việc sử dụng thông tin và dịch vụ công trực tuyến);

c) Kiểm tra trực tiếp tại trụ sở các cơ quan chủ quản cổng thông tin điện tử.

4. Trách nhiệm kiểm tra, đánh giá

a) Cục Tin học hóa - Bộ Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm: định kỳ hàng năm hoặc đột xuất kiểm tra, đánh giá cổng thông tin điện tử, dịch vụ công trực tuyến của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh; xây dựng, quản lý, duy trì, vận hành Hệ thống thu thập, đánh giá việc sử dụng thông tin và dịch vụ công trực tuyến để kiểm tra, đánh giá tần suất cập nhật bài viết, số lượng truy cập vào các hạng mục thông tin theo quy định của Nghị định số 43/2011/NĐ-CP và số lượng truy cập, mức độ của dịch vụ công trực tuyến; hướng dẫn, phối hợp với các đơn vị liên quan triển khai hệ thống này;

b) Đơn vị chuyên trách về công nghệ thông tin của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ thực hiện kiểm tra, đánh giá cổng thông tin điện tử và dịch vụ công trực tuyến của bộ, các đơn vị thuộc, trực thuộc bộ;

c) Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thực hiện kiểm tra, đánh giá cổng thông tin điện tử, dịch vụ công trực tuyến của tỉnh, Ủy ban nhân dân các cấp và các cơ quan chuyên môn thuộc tỉnh.

Chương V
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 23. Trách nhiệm thực hiện

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

2. Đơn vị chuyên trách về công nghệ thông tin của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ có trách nhiệm: phổ biến, hướng dẫn thực hiện các quy định của Thông tư này cho các đơn vị thuộc, trực thuộc; triển khai các nhiệm vụ được quy định tại Thông tư này.

3. Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm: phổ biến, hướng dẫn thực hiện các nội dung của Thông tư này cho các cơ quan nhà nước tại địa phương; triển khai các nhiệm vụ được quy định tại Thông tư này.

Điều 24. Hiệu lực thi hành

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 6 năm 2018 và thay thế cho Thông tư số 26/2009/TT-BTTTT ngày 31 tháng 7 năm 2009 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông Quy định về việc cung cấp thông tin và

bảo đảm khả năng truy cập thuận tiện đối với trang thông tin điện tử của cơ quan nhà nước.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có vấn đề phát sinh, vướng mắc, các cơ quan, tổ chức, cá nhân cần phản ánh kịp thời về Bộ Thông tin và Truyền thông để xem xét, bổ sung, sửa đổi./.

Nơi nhận:
- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ (để b/c);
- Văn phòng Trung ương Đảng;
- Văn phòng Tổng Bí thư;
- Văn phòng Quốc hội;
- Hội đồng dân tộc và các Ủy ban của Quốc hội;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Cơ quan Trung ương của các đoàn thể;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Kiểm toán Nhà nước;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Ủy ban quốc gia về ứng dụng CNTT;
- 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 VBQPPL (Bộ Tư pháp);
- Công báo, Cổng TTĐT Chính phủ;
- Bộ TTTT: Bộ trưởng và các Thứ trưởng; các cơ quan đơn vị thuộc Bộ; Cổng TTĐT Bộ TTTT;
- Lưu: VT, THH (260b).

BỘ TRƯỞNG

BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

Trương Minh Tuấn