

Số: 1468/STTTT-CNTT

Về hướng dẫn các tiêu chí kỹ thuật
thực hiện kết nối liên thông các
phần mềm nội nghiệp của các đơn vị

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 07 tháng 8 năm 2019

Kính gửi:

- Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố;
- Các Sở - Ban - Ngành;
- Ủy ban nhân dân 24 Quận - Huyện.

Thực hiện chỉ đạo của Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, Phó Trưởng ban Thường trực Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính thành phố Trần Vĩnh Tuyến tại thông báo số 446/TB-VP ngày 22 tháng 7 năm 2019 của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố về kết luận của Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, Phó Trưởng ban Thường trực Ban Chỉ đạo Cải cách hành chính thành phố Trần Vĩnh Tuyến về cách làm hay trong khảo sát để hoàn thiện hệ thống khảo sát sự hài lòng việc giải quyết thủ tục hành chính theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ, trong đó tại Điều 3.2 có nêu Sở Thông tin và Truyền thông “*Khẩn trương hướng dẫn các tiêu chí kỹ thuật, hướng dẫn kết nối liên thông các phần mềm nội nghiệp của các đơn vị đồng bộ với Hệ thống đánh giá hài lòng việc giải quyết thủ tục hành chính theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ*”, Sở Thông tin và Truyền thông xây dựng tài liệu hướng dẫn các tiêu chí kỹ thuật thực hiện kết nối liên thông các phần mềm nội nghiệp của các đơn vị như sau:

1. Mục đích

Văn bản hướng dẫn các tiêu chí kỹ thuật thực hiện kết nối liên thông các phần mềm nội nghiệp của các đơn vị là **văn bản hướng dẫn bổ sung** của văn bản 100/STTTT-CNTT ngày 11 tháng 1 năm 2019 về hướng dẫn kỹ thuật triển khai Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin Một cửa điện tử.

Hiện nay, các Hệ thống khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp (*viết tắt là Hệ thống khảo sát sự hài lòng*) tại các đơn vị chưa được liên thông, kết nối thống nhất chung các tiêu chí, tiêu chuẩn đánh giá và tích hợp về kho dữ liệu dùng chung để phục vụ báo cáo cho lãnh đạo. Các kết quả đánh giá chưa được công khai thông tin. Do đó, tài liệu hướng dẫn kỹ thuật thực hiện kết nối liên thông các phần mềm nội nghiệp của các đơn vị được ban hành nhằm mục đích:

- Hướng dẫn Văn phòng UBND thành phố và các sở, ban, ngành, quận, huyện trên địa bàn thành phố triển khai Hệ thống khảo sát sự hài lòng theo **các tiêu chí kỹ thuật và chuẩn kết nối chung** đảm bảo tính đồng bộ và khả năng tích hợp của cả hệ thống trên địa bàn thành phố.

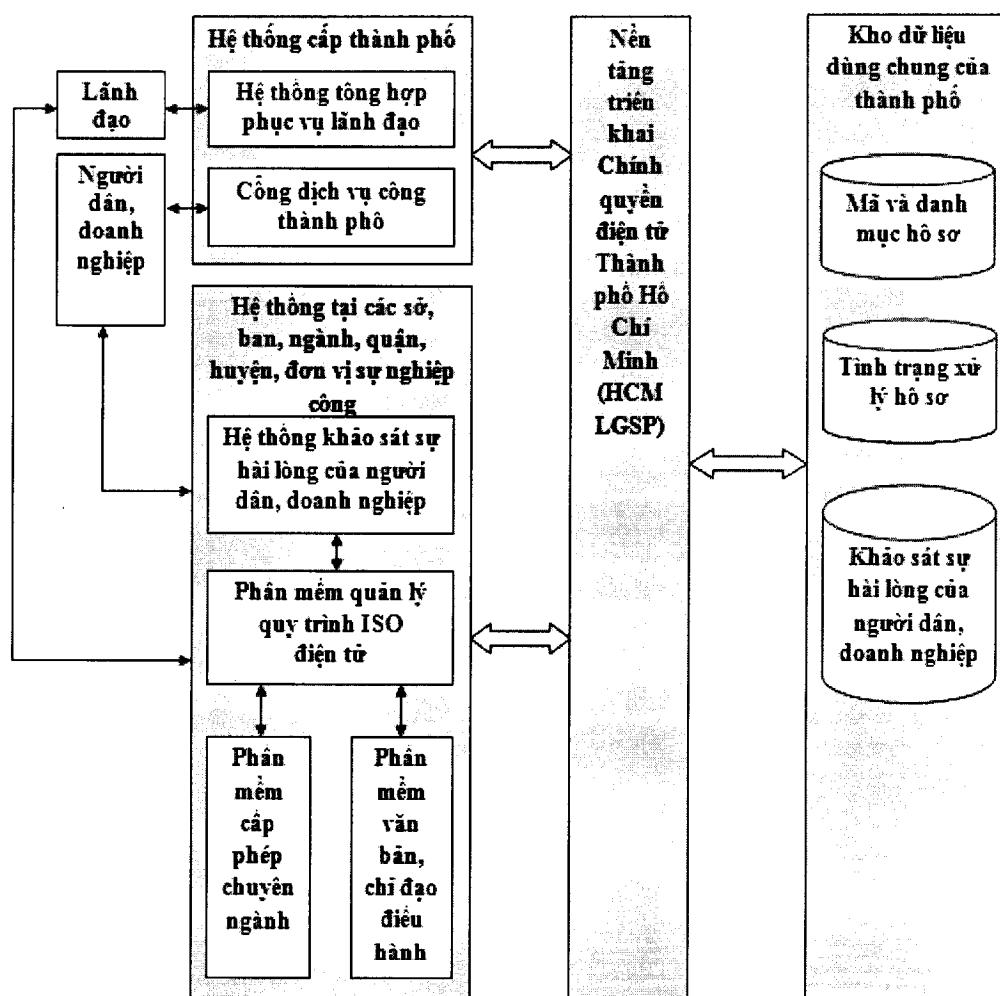
- Đảm bảo việc triển khai Hệ thống khảo sát sự hài lòng tuân thủ theo Kiến trúc Chính quyền điện tử thành phố và các văn bản khác (*đính kèm phụ lục*).

- Đảm bảo duy trì sự vận hành ổn định các Hệ thống thông tin của các đơn vị đã đầu tư.

- Đảm bảo tính thống nhất, khả năng tích hợp và chia sẻ dữ liệu của Hệ thống khảo sát sự hài lòng của các đơn vị tại thành phố Hồ Chí Minh với Hệ thống khảo sát sự hài lòng của thành phố.

- Đảm bảo kết nối Hệ thống khảo sát sự hài lòng của thành phố với Hệ thống thông tin Một cửa điện tử thành phố, Cổng dịch vụ công thành phố và các hệ thống cấp Quốc gia thông qua nền tảng triển khai Chính quyền điện tử thành phố Hồ Chí Minh (HCM LGSP).

2. Kiến trúc tổng thể cho các hệ thống ứng dụng tại đơn vị



a) Các thành phần tham gia Hệ thống thông tin:

- Hệ thống tổng hợp phục vụ Lãnh đạo:

Lãnh đạo thông qua ứng dụng có thể theo dõi tình hình thực hiện dịch vụ và kết quả đánh giá của người dân theo bộ tiêu chí chung thành phố đã ban

hành theo mỗi loại thủ tục, dịch vụ công; mỗi đơn vị cung cấp dịch vụ, hoặc chi tiết đến mỗi hồ sơ; mỗi cán bộ công chức, viên chức.

Thông tin phản ánh được tổng hợp tự động từ tất cả đơn vị cung cấp dịch vụ công trên địa bàn hành phố, kịp thời để phục vụ lãnh đạo chỉ đạo, chấn chỉnh nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ công phục vụ người dân.

- **Cổng dịch vụ công thành phố:**

Cổng dịch vụ công thành phố thực hiện tích hợp thông tin về dịch vụ công trực tuyến, về tình hình giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở tích hợp và chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin một cửa điện tử thành phố. Ngoài ra, Cổng dịch vụ công thành phố là một kênh thực hiện khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp đối với việc giải quyết thủ tục hành chính.

- **Các phần mềm nội nghiệp và Hệ thống khảo sát sự hài lòng:**

(1) Phần mềm quản lý quy trình hồ sơ hành chính theo mô hình Một cửa điện tử (hay còn gọi là phần mềm ISO điện tử): thực hiện tin học hoá công tác tiếp nhận, hẹn trả hồ sơ và thu lý hồ sơ. Theo dõi quá trình thụ lý, luân chuyển hồ sơ giữa các phòng ban của tất cả các loại hồ sơ trong từng lĩnh vực của người dân (khách hàng) nộp và nhận tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo mô hình “một cửa”.

(2) Các phần mềm tác nghiệp chuyên ngành nhận và xử lý hồ sơ trên cơ sở gắn kết quy trình từ phần mềm ISO điện tử;

(3) Hệ thống khảo sát sự hài lòng thực hiện tiếp nhận và tổng hợp báo cáo đánh giá của người dân theo tiêu chí chung của thành phố. Người dân khi được phục vụ các dịch vụ công tại tất cả đơn vị trên địa bàn thành phố có thể thực hiện đánh giá chất lượng dịch vụ, thái độ của cán bộ công chức thông qua Hệ thống khảo sát sự hài lòng tại đơn vị hoặc thông qua Cổng dịch vụ công thành phố. Hệ thống khảo sát sự hài lòng phải đáp ứng hỗ trợ người dân thực hiện tiếp nhận đánh giá thuận tiện qua kênh Kiosk tại quầy tiếp nhận, ứng dụng trên thiết bị di động, Cổng thông tin điện tử của đơn vị.

Các dữ liệu từ các phần mềm nội nghiệp và Hệ thống khảo sát sự hài lòng của đơn vị sẽ được tích hợp tự động về Kho dữ liệu dùng chung để tổng hợp báo cáo cho lãnh đạo thành phố và đơn vị theo tiêu chí đánh giá chung mà thành phố ban hành.

b) Giải pháp liên thông kết nối:

Các hệ thống phần mềm nội nghiệp có liên quan thực hiện liên thông kết nối với hệ thống khảo sát sự hài lòng tại các đơn vị. Các Hệ thống khảo sát sự hài lòng của các đơn vị thực hiện kết nối liên thông nhau, tạo thành Hệ thống thông tin khảo sát sự hài lòng toàn thành phố thông qua nền tảng HCM LGSP theo mô hình dòng dữ liệu như sau:

- Hệ thống khảo sát sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp phải sử dụng thống nhất các **Dịch vụ thông tin Mã và Danh mục dùng chung** từ

Kho dữ liệu dùng chung thông qua nền tảng **HCM LGSP** gồm các thông tin:

- + Mã và danh mục Tiêu chí đánh giá;
 - + Mã và danh mục Cán bộ công chức;
 - + Mã và danh mục Thủ tục hành chính;
 - + Mã và danh mục Hồ sơ một cửa;
 - + Các mã và danh mục khác liên quan: định danh đơn vị tham gia hệ thống; các danh mục dùng chung khác.
- Hệ thống thông tin Một cửa điện tử và Hệ thống khảo sát sự hài lòng của đơn vị phải tích hợp về Kho dữ liệu dùng chung của thành phố thông qua các Dịch vụ tích hợp, liên thông Cơ sở dữ liệu dùng chung dùng chung từ HCM LGSP gồm:
- + Cơ sở dữ liệu dùng chung tình trạng xử lý hồ sơ;
 - + Cơ sở dữ liệu dùng chung kết quả đánh giá hài lòng của người dân.
- c) Sở Thông tin và Truyền thông đề nghị Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, các sở, ngành, quận, huyện thực hiện triển khai hoặc nâng cấp hệ thống phần mềm **bắt buộc phải tuân thủ Kiến trúc Chính quyền điện tử thành phố và theo hướng dẫn tại văn bản này** để đảm bảo liên thông kết nối, chia sẻ thông tin với Cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin Một cửa điện tử, Hệ thống khảo sát sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp của thành phố; và giữa Cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin Một cửa điện tử và các phần mềm chuyên ngành hiện có của đơn vị với Hệ thống khảo sát sự hài lòng. Đồng thời, đảm bảo việc kết nối các Hệ thống thông tin Một cửa điện tử, Cổng dịch vụ công và Hệ thống khảo sát sự hài lòng của thành phố với các hệ thống cấp Quốc gia thông qua nền tảng HCM LGSP.

3. Về giải pháp kỹ thuật kết nối chia sẻ dữ liệu

Thực hiện theo công văn số 100/STTTT-CNTT ngày 11 tháng 1 năm 2019 của Sở Thông tin và Truyền thông về hướng dẫn kỹ thuật triển khai Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin Một cửa điện tử.

Riêng đối với Hệ thống khảo sát sự hài lòng, sau khi Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố và Sở Nội vụ thống nhất tiêu chí đánh giá. Sở Thông tin và Truyền thông sẽ hướng dẫn chi tiết thực hiện gói tin kết nối Hệ thống khảo sát sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp.

4. Về tài liệu kỹ thuật

Tài liệu hướng dẫn các tiêu chí kỹ thuật thực hiện kết nối liên thông các phần mềm nội nghiệp của các đơn vị được xây dựng trên các văn bản hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ, Bộ Thông tin và Truyền thông và Kiến trúc Chính quyền điện tử thành phố Hồ Chí Minh. Do đó, để đảm bảo việc áp dụng tài liệu hướng dẫn hướng dẫn các tiêu chí kỹ thuật thực hiện kết nối liên

thông các phần mềm nội nghiệp của các đơn vị triển khai thực tế tại các đơn vị đạt hiệu quả, Sở Thông tin và Truyền thông sẽ tổ chức hướng dẫn các đơn vị triển khai áp dụng. Đồng thời, đề nghị các đơn vị phối hợp chặt chẽ với Sở Thông tin và Truyền thông trong quá trình triển khai thực hiện.

Tài liệu hướng dẫn kỹ hướng dẫn các tiêu chí kỹ thuật thực hiện kết nối liên thông các phần mềm nội nghiệp của các đơn vị được đăng tải tại địa chỉ: <http://ict-hcm.gov.vn/tong-hop-tai-lieu-huong-dan-su-dung>.

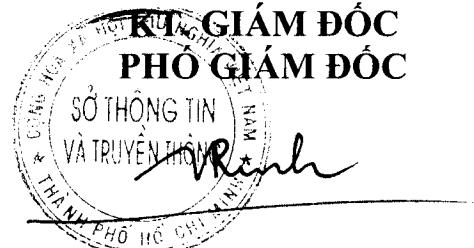
5. Về hỗ trợ kỹ thuật

Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu các đơn vị có khó khăn vướng mắc, đề nghị liên hệ thông tin sau để được hướng dẫn, hỗ trợ:

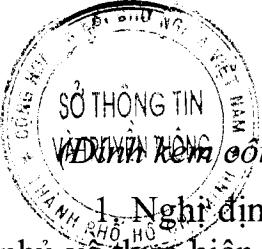
Bà Ngô Lê Phương Đài – Phó Trưởng Phòng Công nghệ thông tin; thư điện tử: nlpdai.stttt@tphcm.gov.vn; điện thoại: 0937501595. //

Noi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch UBNDTP (để b/c);
- PCT UBNDTP Trần Vĩnh Tuyến (để b/c);
- HCA (hỗ trợ phổ biến cho các doanh nghiệp CNTT);
- Giám đốc;
- PGĐ Trinh;
- TT CNTTTT;
- Lưu VT, P.CNTT (PĐ.96).



Võ Thị Trung Trinh



Phụ lục

(Nghị định số 1468/STTTT-CNTT ngày 07 tháng 8 năm 2019)

1. 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;

2. Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ về 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.

3. Thông tư 13/2017/TT-BTTTT ngày 23 tháng 6 năm 2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông về 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. Quyết định số 1697/QĐ-BTTTT ngày 23 tháng 10 năm 2018 của Bộ Thông tin và truyền thông về Ban hành bộ tiêu chí, quy định thống nhất về chức năng, tính năng kỹ thuật trong xây dựng Cổng dịch vụ công, hệ thống thông tin một cửa điện tử (Phiên bản 1.0).

5. Quyết định số 1705/QĐ-BTTTT ngày 23 tháng 10 năm 2018 của Bộ Thông tin và truyền thông về Ban hành hướng dẫn kỹ thuật định dạng dữ liệu gói tin phục vụ kết nối cổng dịch vụ công quốc gia với cổng 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).

6. Quyết định số 4250/QĐ-UBND ngày 28 tháng 9 năm 2018 của UBND thành phố về phê duyệt Kiến trúc Chính quyền điện tử thành phố Hồ Chí Minh.

7. Công văn số 100/STTTT-CNTT ngày 11 tháng 1 năm 2019 của Sở Thông tin và Truyền thông về hướng dẫn kỹ thuật triển khai Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin Một cửa điện tử.