

Số: 10 /KBĐN-KTNN

Đà Nẵng, ngày 07 tháng 01 năm 2022

V/v lưu ý khi gửi yêu cầu hỗ trợ, khắc phục sự cố phát sinh của hệ thống Dịch vụ công trực tuyến

Kính gửi:

- Các cơ quan, đơn vị sử dụng ngân sách nhà nước;
- Các Chủ đầu tư, các Ban quản lý dự án.

Để công tác tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ, khắc phục sự cố phát sinh của hệ thống Dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) kịp thời, tăng cường an toàn thông tin phòng ngừa rủi ro, Kho bạc Nhà nước (KBNN) Đà Nẵng đề nghị các cơ quan, đơn vị sử dụng ngân sách nhà nước, các Chủ đầu tư, các Ban quản lý dự án đang tham gia sử dụng hệ thống DVCTT (gọi chung là các đơn vị) lưu ý một số nội dung như sau:

1. Công khai đầu mối tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ, khắc phục sự cố phát sinh của hệ thống DVCTT

Trong quá trình sử dụng hệ thống DVCTT gặp phải khó khăn, vướng mắc, KBNN Đà Nẵng đề nghị các đơn vị gửi yêu cầu hỗ trợ về Đội hỗ trợ công nghệ thông tin KBNN qua địa chỉ email: hotrocntt@vst.gov.vn để được ưu tiên hỗ trợ nhanh nhất. Để công tác hỗ trợ được kịp thời, khi gửi yêu cầu hỗ trợ, các đơn vị mô tả đầy đủ lỗi, chụp màn hình lỗi, cung cấp thông tin liên hệ của người gửi yêu cầu (họ tên, số điện thoại, email) nhập tiêu đề (Subject) email theo cấu trúc [0160#DVC] (trong đó 0160 là số hiệu KBNN Đà Nẵng).

Trong trường hợp thật sự cần thiết phải trao đổi trực tiếp, các đơn vị gọi về KBNN qua số tổng đài: 02462764300, máy lẻ: 88617, 88618, 88323, 88608, 88610, 88403, 88613, 88397 để được giải đáp.

2. Một số biện pháp nhằm tăng cường an toàn thông tin:

Thời gian qua KBNN Đà Nẵng nhận được một số phản ánh về việc kẻ xấu mạo danh cán bộ của KBNN nhắn tin, gọi điện, chat Zalo để hỗ trợ xử lý lỗi, hỗ trợ chữ ký số, ... cho ứng dụng DVCTT của KBNN, theo đó kẻ xấu tìm cách lừa đảo nhằm chiếm quyền điều khiển thiết bị, thông tin tổ chức, thông tin cá nhân và từ đó chiếm đoạt tiền trong tài khoản của cá nhân. Để tăng cường an toàn thông tin, KBNN Đà Nẵng đề nghị các đơn vị thực hiện một số biện pháp sau đây:

- Thường xuyên thay đổi mật khẩu đăng nhập vào chương trình DVCTT, mật khẩu hòm thư điện tử đăng ký DVCTT, mật khẩu vào máy tính với mật khẩu đủ mạnh, gồm có: ký tự chữ, số, hoa, thường, ký tự đặc biệt; có độ dài từ 8 ký tự trở lên.

- Không cài đặt phần mềm kết nối truy cập từ xa, không truy cập vào bất cứ đường dẫn (link) nào do kẻ xấu cung cấp, KBNN không dùng hình thức này trong quá trình hỗ trợ người sử dụng tại các đơn vị.

- Không cung cấp thông tin truy cập từ xa như phần mềm ultraview..., mã pin chứng thư số, mật khẩu cho bất kỳ ai, chỉ cung cấp thông tin theo đề nghị của cán bộ hỗ trợ công nghệ thông tin KBNN có mã yêu cầu hỗ trợ kèm theo với định dạng SDyymmdd-xxxxxx (trong đó: yymmdd là năm-tháng-ngày; xxxxxx là số thứ tự của mã yêu cầu, ví dụ: SD220105-123456) và được gửi từ email: hotrocntt@vst.gov.vn, có số điện thoại liên hệ từ tổng đài của KBNN 024.6764300.

- Người sử dụng tại các đơn vị chủ động nghiên cứu tài liệu hướng dẫn sử dụng, cảnh nang khắc phục một số vướng mắc trong quá trình sử dụng DVCTT được đăng trên trang chủ và mục “Phần mềm và tài liệu hướng dẫn”, đồng thời thường xuyên đọc thông báo của Đội hỗ trợ công nghệ thông tin KBNN đăng trên trang chủ của DVCTT để xử lý kịp thời các vấn đề phát sinh đột xuất cần phải phối hợp xử lý nhanh.

KBNN Đà Nẵng thông báo đến các cơ quan, đơn vị sử dụng ngân sách nhà nước, các Chủ đầu tư, các Ban quản lý dự án được biết để phối hợp thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND Thành phố (báo cáo);
- BGĐ KBĐN (báo cáo);
- KBNN quận, huyện (phối hợp);
- Phòng KSC (phối hợp);
- Lưu: VT, KTNN, 300 bản.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Nguyễn Văn Thành