

Số: 964/TB-KBHG

Hậu Giang, ngày 31 tháng 12 năm 2021

## THÔNG BÁO

### **Công khai đầu mối tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ, khắc phục sự cố phát sinh của hệ thống Dịch vụ công trực tuyến**

Thực hiện công văn số 7102/TB-KBNN ngày 28/12/2021 của Kho bạc Nhà nước Thông báo Công khai đầu mối tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ, khắc phục sự cố phát sinh của hệ thống Dịch vụ công trực tuyến, Kho bạc nhà nước Hậu Giang thông báo tới Quý đơn vị sử dụng ngân sách nhà nước đang tham gia sử dụng hệ thống Dịch vụ công trực tuyến mức độ 4 của Kho bạc Nhà nước một số nội dung sau:

#### **1. Công khai đầu mối tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ, khắc phục sự cố phát sinh của hệ thống Dịch vụ công trực tuyến:**

Trong quá trình sử dụng hệ thống Dịch vụ công trực tuyến tại các đơn vị sử dụng ngân sách gặp phải khó khăn, vướng mắc, đề nghị các Quý đơn vị gửi yêu cầu hỗ trợ về Đội hỗ trợ công nghệ thông tin Kho bạc Nhà nước qua địa chỉ thư điện tử (email) hotrocntt@vst.gov.vn để được ưu tiên hỗ trợ nhanh nhất, trường hợp thật sự cần thiết phải trao đổi trực tiếp, Quý đơn vị gọi về Kho bạc Nhà nước qua số tổng đài 02462764300, máy lẻ 88617, 88618, 88323, 88608, 88610, 88403, 88613, 88397 để được giải đáp.

Để công tác hỗ trợ được kịp thời, khi gửi yêu cầu hỗ trợ, Quý đơn vị mô tả đầy đủ lỗi, chụp màn hình lỗi, cung cấp thông tin liên hệ của người gửi yêu cầu, nhập tiêu đề thư điện tử (Subject email) theo cấu trúc [SHKB&DVC], trong đó SHKB là số hiệu Kho bạc tỉnh, cụ thể Quý đơn vị khi gửi yêu cầu hỗ trợ thì nhập tiêu đề email là [3110#DVC].

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

Thời gian qua Kho bạc Nhà nước nhận được một số phản ánh về việc kẻ xấu mạo danh cán bộ của Kho bạc Nhà nước nhắn tin, gọi điện, chat Zalo để hỗ trợ xử lý lỗi, hỗ trợ chữ ký số,... cho ứng dụng Dịch vụ công trực tuyến của Kho bạc Nhà nước, 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, đề nghị các Quý đơn vị sử dụng ngân sách thực hiện một số biện pháp sau đây:



- Thường xuyên thay đổi mật khẩu đăng nhập vào Dịch vụ công, mật khẩu thư điện tử đăng ký Dịch vụ công, mật khẩu vào máy tính với mật khẩu đủ mạnh gồm có ký tự chữ hoa, chữ thường, số, ký tự đặc biệt, có độ dài lớn hơn hoặc bằng 8 ký tự để tránh người khác lợi dụng truy cập trái phép vào hệ thống để lấy thông tin làm giả mạo.

- 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 (Kho bạc Nhà nước không dùng hình thức này trong quá trình hỗ trợ người dùng tại các đơn vị sử dụng ngân sách nhà nước).


- Không cung cấp thông tin truy cập từ xa như phần mềm ultraview,..., mã pin chứng thư số, mật khẩu cho bất kỳ ai không phải là cán bộ hỗ trợ công nghệ thông tin Kho bạc Nhà nước, chỉ cung cấp thông tin theo đề nghị của cán bộ hỗ trợ công nghệ thông tin Kho bạc Nhà nước kèm theo có mã yêu cầu hỗ trợ với định dạng SDyymmdd-xxxxxx (trong đó yymmdd là năm tháng ngày; xxxxxx là số thứ tự của mã yêu cầu, ví dụ: SD211208-123456), được gửi từ email, có số điện thoại liên hệ từ tổng đài của Kho bạc Nhà nước 02462764300. hotrocntt@vst.gov.vn

- Chủ động nghiên cứu tài liệu hướng dẫn sử dụng, cẩm nang khắc phục một số vướng mắc trong quá trình sử dụng Dịch vụ công trực tuyến 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 Kho bạc Nhà nước đăng trên trang chủ của Dịch vụ công trực tuyến để xử lý kịp thời các vấn đề phát sinh đột xuất cần phải phối hợp xử lý nhanh.

Kho bạc Nhà nước Hậu Giang thông báo đến các đơn vị sử dụng ngân sách đang tham gia vận hành hệ thống Dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Hậu Giang biết để thực hiện./. *Kul*

**Nơi nhận:**

- Các đơn vị SDNS;
- Lưu VT, TVQT (768 bản). *me*

KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC  
  
Nguyễn Ngọc Trí