

Số: 4942/QĐ-UBND

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 08 tháng 8 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế về quản lý, sử dụng Hệ thống thư điện tử công vụ tại
Thành phố Hồ Chí Minh**

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 22 tháng 6 năm 2023;

Căn cứ Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân ngày 26 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật An ninh mạng ngày 10 tháng 12 năm 2025;

Căn cứ Luật Chuyển đổi số ngày 11 tháng 12 năm 2025;

Căn cứ Chỉ thị số 34/2008/CT-TTg ngày 03 tháng 12 năm 2008 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường sử dụng hệ thống thư điện tử trong hoạt động của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Quyết định số 3616/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Ủy ban nhân dân Thành phố về ban hành Khung kiến trúc số Thành phố Hồ Chí Minh;

Theo đề nghị của Sở Khoa học và Công nghệ tại Tờ trình số 7225/TTr-SKHCN ngày 26 tháng 7 năm 2026.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành Quy chế

Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế về quản lý, sử dụng Hệ thống thư điện tử công vụ tại Thành phố Hồ Chí Minh.

Điều 2. Điều khoản thi hành

- Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.
- Các Quyết định sau đây bị bãi bỏ kể từ ngày Quyết định này có hiệu lực thi hành:

a) Quyết định số 82/2009/QĐ-UBND ngày 18 tháng 12 năm 2009 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Dương ban hành Quy chế sử dụng thư điện tử trong hoạt động của cơ quan nhà nước tỉnh Bình Dương;

b) Quyết định số 41/2011/QĐ-UBND ngày 17 tháng 6 năm 2011 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh ban hành Quy chế về quản lý, sử dụng hệ thống thư điện tử Thành phố Hồ Chí Minh;

c) Quyết định số 24/2012/QĐ-UBND ngày 23 tháng 7 năm 2012 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Dương về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của quy chế sử dụng thư điện tử trong hoạt động của cơ quan nhà nước tỉnh Bình Dương được ban hành kèm theo quyết định số 82/2009/QĐ-UBND ngày 18/12/2009 của Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 3. Trách nhiệm thi hành

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ, Giám đốc Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố, Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các phường, xã, đặc khu, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, tổ chức và các cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ Khoa học và Công nghệ;
- Thường trực Thành ủy;
- TTUB: CT, các PCT;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam Thành phố;
- Các sở, ban, ngành;
- Sở Tư pháp;
- Trung tâm Chuyển đổi số TP;
- UBND các phường, xã, đặc khu;
- VPUB: các PCVP;
- Phòng VX;
- Trung tâm TTĐT Thành phố;
- Lưu: VT, VX-Đại.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Nguyễn Mạnh Cường



**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

QUY CHẾ

Về quản lý, sử dụng Hệ thống thư điện tử công vụ tại Thành phố Hồ Chí Minh

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 4942/QĐ-UBND ngày 08 tháng 8 năm 2026
của Ủy ban nhân dân Thành phố)*

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi và đối tượng điều chỉnh

1. Quy chế này quy định việc quản lý, vận hành, khai thác và sử dụng Hệ thống thư điện tử công vụ tại Thành phố Hồ Chí Minh.

2. Đối tượng áp dụng:

a) Các cơ quan hành chính nhà nước gồm: sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các phường, xã, đặc khu, các đơn vị hành chính sự nghiệp và tổ chức trực thuộc trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh;

b) Các cơ quan Đảng, lực lượng vũ trang nhân dân, tổ chức chính trị – xã hội, tổ chức xã hội – nghề nghiệp trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh;

c) Các cơ quan, tổ chức nhà nước trực thuộc Trung ương đóng trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh được cấp quyền truy cập và sử dụng Hệ thống thư điện tử công vụ;

d) Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động đang công tác tại các cơ quan, tổ chức, đơn vị quy định tại các điểm a, b, c Khoản này.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. *Hệ thống thư điện tử công vụ tại Thành phố Hồ Chí Minh* là hệ thống thông tin dùng chung của Thành phố Hồ Chí Minh được xây dựng và tổ chức vận hành nhằm phục vụ việc trao đổi thông tin, gửi, nhận văn bản điện tử (bao gồm tài liệu, hình ảnh và các tệp đính kèm khác) dưới dạng thông điệp điện tử qua môi trường số để xử lý công việc hành chính; chỉ đạo, điều hành trong nội bộ các cơ quan, tổ chức nhà nước và giữa các cơ quan hành chính trên địa bàn Thành phố.

2. *Hệ thống thông tin* là tập hợp phần cứng, phần mềm và dữ liệu được thiết lập phục vụ mục đích tạo lập, cung cấp, truyền đưa, thu thập, xử lý, lưu trữ và trao đổi thông tin trên không gian mạng.

3. *Tài khoản thư điện tử công vụ (hoặc hộp thư điện tử công vụ)* là tên định danh, địa chỉ và không gian lưu trữ thư điện tử được cấp cho cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc cá nhân thuộc đối tượng quy định tại Điều 1 của Quy chế này, dùng để thực hiện giao dịch điện tử, gửi – nhận và lưu trữ thông tin công vụ trong Hệ thống thư điện tử công vụ. Mỗi cơ quan, đơn vị hoặc cá nhân chỉ được cấp duy nhất một tài khoản công vụ trong phạm vi quản lý.

4. *Tạm khóa tài khoản thư điện tử công vụ* là biện pháp kỹ thuật nhằm tạm thời ngăn chặn quyền đăng nhập và sử dụng tài khoản của người dùng; tài khoản vẫn tồn tại trong hệ thống và danh sách quản lý của cơ quan, đơn vị nhưng không thể truy cập cho đến khi được mở khóa theo quy định.

5. *Thu hồi tài khoản thư điện tử công vụ* là việc cơ quan có thẩm quyền thực hiện thao tác kỹ thuật nhằm chấm dứt quyền truy cập và sử dụng tài khoản của người dùng, đồng thời đưa tài khoản đó ra khỏi danh sách quản lý của cơ quan, đơn vị.

6. *Người sử dụng* là cá nhân được cấp tài khoản thư điện tử công vụ và có trách nhiệm sử dụng đúng mục đích, tuân thủ quy định về bảo mật, an toàn thông tin khi truy cập hoặc thực hiện gửi, nhận thư điện tử công vụ được quy định tại Quy chế này.

7. *Đơn vị quản trị hệ thống* là tổ chức được Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh giao nhiệm vụ trực tiếp quản lý, vận hành, bảo trì, sao lưu, bảo mật và hỗ trợ kỹ thuật cho Hệ thống thư điện tử công vụ.

8. *Đơn vị quản lý người dùng* là cơ quan, đơn vị chủ quản của người sử dụng có trách nhiệm phê duyệt đề nghị cấp, thu hồi, cập nhật thông tin tài khoản thư điện tử công vụ của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc phạm vi quản lý.

9. *Dữ liệu cá nhân* là dữ liệu số hoặc thông tin dưới dạng khác xác định hoặc giúp xác định một con người cụ thể, bao gồm: dữ liệu cá nhân cơ bản và dữ liệu cá nhân nhạy cảm. Dữ liệu cá nhân sau khi khử nhận dạng không còn là dữ liệu cá nhân.

10. *An ninh mạng* là sự ổn định, an ninh, an toàn của không gian mạng; bảo vệ hệ thống thông tin và bảo đảm thông tin, dữ liệu, hoạt động trên không gian mạng không gây phương hại đến an ninh quốc gia, trật tự, an toàn xã hội, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

11. *Nhật ký hệ thống* là tập hợp các bản ghi phản ánh thời gian, người dùng, hoạt động, trạng thái của hệ thống phục vụ cho quản lý, giám sát và bảo mật hệ thống.

Điều 3. Giá trị pháp lý của thư điện tử công vụ

1. Thư điện tử công vụ là hình thức thể hiện của thông điệp dữ liệu theo quy định tại Điều 7 Luật Giao dịch điện tử năm 2023; giá trị pháp lý của thư

điện tử công vụ được thực hiện theo quy định tại Điều 8 Luật Giao dịch điện tử năm 2023 và các quy định pháp luật có liên quan.

2. Giá trị pháp lý của thư điện tử công vụ trong hoạt động chuyên ngành được thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

Điều 4. Vai trò của hộp thư điện tử công vụ trong công tác chuyển đổi số

1. Hộp thư điện tử công vụ được sử dụng để đăng ký, kích hoạt, truy cập và sử dụng các hệ thống, nền tảng, dịch vụ số phục vụ công tác chuyên môn do Ủy ban nhân dân Thành phố hoặc cơ quan có thẩm quyền triển khai trong hệ sinh thái số công vụ của Thành phố. Việc cấp hộp thư điện tử công vụ không đồng nghĩa với việc mặc nhiên có quyền truy cập vào tất cả các hệ thống thông tin chuyên ngành khác nếu chưa được cấp thẩm quyền phê duyệt theo quy định riêng của từng hệ thống.

2. Nguyên tắc đăng ký, sử dụng hộp thư điện tử công vụ

a) Mỗi cơ quan, đơn vị và cán bộ, công chức, viên chức, người lao động chỉ được cấp duy nhất một hộp thư điện tử công vụ trong phạm vi quản lý của Thành phố.

b) Khi cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thôi việc, nghỉ hưu, chuyển công tác ra khỏi hệ thống nhà nước, cơ quan quản lý phải thực hiện các thủ tục thu hồi hộp thư điện tử công vụ và thu hồi quyền truy cập vào các hệ thống liên quan theo quy định.

c) Trường hợp chuyển công tác trong hệ thống cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn Thành phố, hộp thư điện tử công vụ có thể được giữ lại hoặc thay đổi thông tin định danh tài khoản theo quy định tại điểm e khoản 1 Điều 8 Quy chế này.

Chương II

TỔ CHỨC SỬ DỤNG, VẬN HÀNH VÀ KHAI THÁC HỆ THỐNG THƯ ĐIỆN TỬ CÔNG VỤ

Điều 5. Thành phần, quy mô của Hệ thống thư điện tử công vụ

1. Hệ thống thư điện tử công vụ là hệ thống thông tin dùng chung, được vận hành và lưu trữ tại Trung tâm dữ liệu Thành phố, bao gồm hạ tầng kỹ thuật, phần mềm dịch vụ thư điện tử và hệ thống lưu trữ dữ liệu. Hệ thống kết nối với các cơ quan, đơn vị qua mạng truyền số liệu chuyên dụng và kết nối với bên ngoài thông qua mạng Internet, bảo đảm tính liên tục, ổn định và an toàn thông tin theo quy định.

2. Tên miền thống nhất của Hệ thống thư điện tử công vụ tại Thành phố là: mail.tphcm.gov.vn.

3. Hệ thống thư điện tử công vụ là một phần trong hạ tầng kỹ thuật Chính quyền điện tử Thành phố được kết nối với các hệ thống thông tin liên quan để phục vụ hoạt động chỉ đạo, điều hành và trao đổi thông tin công vụ.

4. Việc xây dựng, vận hành và phát triển Hệ thống thư điện tử công vụ phải tuân thủ các quy định, tiêu chuẩn kỹ thuật về Khung Kiến trúc Chính phủ số Việt Nam và Khung kiến trúc Chính phủ số Thành phố, bảo đảm khả năng tích hợp, chia sẻ dữ liệu và kết nối an toàn với các hệ thống thông tin của Thành phố, Trung ương và các hệ thống liên quan theo quy định của pháp luật.

5. Hệ thống thư điện tử công vụ được định kỳ cập nhật, nâng cấp, bảo trì để đáp ứng yêu cầu phát triển của Chính quyền điện tử và bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin.

Điều 6. Định dạng địa chỉ hộp thư điện tử

1. Định dạng chung của địa chỉ hộp thư điện tử công vụ:
<ten_tai_khoan>@tphcm.gov.vn

2. Đối với cơ quan, đơn vị:

a) Phần <ten_tai_khoan> là tên đầy đủ hoặc tên viết tắt của cơ quan, đơn vị, được đặt sao cho ngắn gọn, dễ nhận biết, không trùng lặp và thể hiện rõ tên gọi của cơ quan, đơn vị;

b) Tên cơ quan được viết liền, không dấu, chữ thường, không có ký tự đặc biệt, các từ có thể ngăn cách bằng dấu chấm (.) hoặc gạch nối (-) nếu cần thiết.

Ví dụ:

- Sở Khoa học và Công nghệ: skhcn@tphcm.gov.vn

- Ủy ban nhân dân phường Sài Gòn: saigon@tphcm.gov.vn hoặc ubnd.saigon@tphcm.gov.vn

3. Đối với cá nhân:

a) Địa chỉ thư điện tử công vụ của cá nhân được quy định theo định dạng:
<ten_tai_khoan>.<ten_co_quan>@tphcm.gov.vn

b) Phần <ten_tai_khoan> được tạo từ họ và tên của cá nhân được viết liền, không dấu, bằng chữ thường, trong đó họ và tên đệm được viết tắt, tên chính được viết đầy đủ. Phần <ten_co_quan> là tên viết tắt của cơ quan, đơn vị đang công tác

Ví dụ: Ông Nguyễn Văn Minh làm ở Sở Khoa học và Công nghệ sẽ có địa chỉ hộp thư điện tử là: nvminh.skhcn@tphcm.gov.vn

c) Trường hợp trùng lặp họ và tên đệm trong cùng một cơ quan, tổ chức: <ten_tai_khoan> sẽ được đánh số thứ tự (bắt đầu từ 1) hoặc có thể thỏa thuận với cơ quan để đặt <ten_tai_khoan> không trùng lặp nhưng phần mở rộng không dài quá 8 ký tự và không có ký tự đặc biệt.

Ví dụ: Khi Sở Khoa học và Công nghệ tiếp nhận thêm ông Nguyễn Văn Minh thì địa chỉ hộp thư điện tử là nvminh1.skhn@tphcm.gov.vn

4. Trường hợp cơ quan, đơn vị có nhu cầu tạo lập hộp thư điện tử công vụ với định dạng chuyên biệt phục vụ nhiệm vụ đặc thù, dự án chuyên ngành hoặc yêu cầu phối hợp liên ngành, cơ quan, đơn vị phải có văn bản gửi Sở Khoa học và Công nghệ hoặc Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố để rà soát, chấp thuận nhằm bảo đảm thống nhất định dạng, tránh trùng lặp, đáp ứng yêu cầu an toàn thông tin và phù hợp với kiến trúc hệ thống thư điện tử công vụ của Thành phố.

Văn bản đề nghị phải nêu rõ: Mục đích sử dụng; nhiệm vụ, dự án hoặc căn cứ pháp lý liên quan; đơn vị quản lý, đơn vị chịu trách nhiệm vận hành hộp thư; thời hạn sử dụng (nếu có) và đề xuất định dạng tên hộp thư theo quy định.

Điều 7. Lưu trữ, quản lý Danh bạ thư điện tử công vụ

1. Hộp thư điện tử công vụ là tài nguyên số thuộc Hệ thống thư điện tử công vụ. Ủy ban nhân dân Thành phố giao quyền cho Sở Khoa học và Công nghệ thực hiện giám sát, quản lý hoạt động của Hệ thống thư điện tử công vụ, đảm bảo đúng Khung kiến trúc số Thành phố Hồ Chí Minh, đảm bảo các quy định về an toàn, an ninh mạng.

2. Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố là đơn vị chủ trì quản lý vận hành Hệ thống thư điện tử công vụ, thực hiện công tác lưu trữ Danh bạ thư điện tử công vụ, bao gồm thông tin cơ quan/đơn vị chủ quản, tên định danh hộp thư điện tử, trạng thái hoạt động, thông tin người được ủy quyền sử dụng (nếu có), bảo đảm dữ liệu được cập nhật đầy đủ, chính xác và bảo mật theo quy định.

3. Hộp thư điện tử công vụ của cơ quan, đơn vị phải được công bố trên trang thông tin điện tử hoặc Công thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị đó.

4. Các cơ quan, đơn vị sử dụng hộp thư điện tử công vụ có trách nhiệm phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố trong việc đề nghị xử lý nhóm tác vụ quản lý tài khoản hộp thư điện tử công vụ quy định tại khoản 1 Điều 8 Quy chế này cho cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức và người lao động thuộc phạm vi quản lý; đồng thời cung cấp thông tin biến động nhân sự theo quy định để hỗ trợ công tác cập nhật Danh bạ thư điện tử công vụ.

5. Việc lưu trữ, xử lý, công bố và chia sẻ Danh bạ thư điện tử công vụ phải tuân thủ các quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân, an toàn thông tin mạng và quy trình vận hành Hệ thống thư điện tử công vụ quy định tại Quy chế này.

Điều 8. Quy định chung về xử lý yêu cầu liên quan đến hộp thư điện tử công vụ

1. Nhóm tác vụ quản lý tài khoản hộp thư điện tử công vụ

a) Cấp mới tài khoản hộp thư điện tử công vụ cho cơ quan, đơn vị hoặc cá nhân. Trường hợp cơ quan, đơn vị có nhu cầu tạo lập hộp thư điện tử công vụ

với định dạng chuyên biệt phục vụ nhiệm vụ đặc thù, dự án chuyên ngành hoặc yêu cầu phối hợp liên ngành thực hiện theo khoản 4 Điều 6 Quy chế này.

b) Bổ sung dung lượng tài khoản: Tăng dung lượng lưu trữ theo nhu cầu thực tế.

c) Tạm khóa tài khoản: Tạm thời ngăn chặn quyền truy cập, tài khoản vẫn tồn tại và duy trì việc tiếp nhận thư điện tử đến.

d) Mở khóa tài khoản: Khôi phục quyền truy cập cho tài khoản đã bị tạm khóa trường hợp không thể tự thực hiện qua Cổng Người Dùng.

đ) Thay đổi thông tin định danh tài khoản (tên định danh, thông tin cá nhân...).

e) Thu hồi tài khoản: Chấm dứt quyền truy cập và đưa tài khoản ra khỏi danh sách quản lý, sau khi thu hồi, tài khoản vẫn được lưu giữ trên Hệ thống thư điện tử công vụ trong 03 tháng để phục vụ tra cứu dữ liệu hoặc khôi phục khi cần thiết. Hết thời hạn này, hệ thống sẽ tự động quét và xóa vĩnh viễn tài khoản cùng toàn bộ dữ liệu liên quan.

g) Cấp lại mật khẩu (reset mật khẩu khi người dùng quên hoặc bị lộ mật khẩu và không thể tự thực hiện qua Cổng Người Dùng).

h) Xử lý tài khoản bị nghi ngờ chiếm dụng, bị tấn công hoặc phát tán mã độc.

2. Phân công đơn vị đầu mối xử lý

a) Bộ phận kỹ thuật hỗ trợ hộp thư điện tử công vụ (gọi tắt là Bộ phận Kỹ thuật Email-TP, địa chỉ: kythuat-tt@tphcm.gov.vn) là đơn vị do Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố quản lý điều phối, thực hiện tiếp nhận, xử lý các yêu cầu kỹ thuật quy định tại khoản 1 Điều này.

b) Cổng Người Dùng (địa chỉ: <https://pmail.tphcm.gov.vn>) là nền tảng tự phục vụ do Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố vận hành, hỗ trợ người dùng tự thực hiện các tác vụ: đặt lại mật khẩu, mở khóa tài khoản, đăng ký phương thức xác thực và cập nhật thông tin cá nhân sau khi xác thực danh tính.

c) Sở Khoa học và Công nghệ (địa chỉ: skhcn@tphcm.gov.vn) là cơ quan quản lý nhà nước, thực hiện giám sát hoạt động Hệ thống thư điện tử công vụ, đảm bảo hoạt động đúng quy chế sử dụng; thực hiện rà soát đánh giá mức độ sử dụng thư điện tử của đơn vị theo quý hoặc theo yêu cầu của đơn vị. Tiếp nhận, xử lý đối với các tài khoản bị nghi ngờ chiếm dụng hoặc phát tán mã độc.

d) Các đầu mối xử lý quy định tại điểm a, điểm c khoản này phải thiết lập cơ chế trả lời (tự động hoặc thủ công) gửi thư phản hồi đến hộp thư công vụ của cơ quan, đơn vị yêu cầu để xác nhận việc tiếp nhận yêu cầu và thông tin về thời hạn dự kiến xử lý.

3. Nguyên tắc chung về tiếp nhận yêu cầu

a) Các yêu cầu liên quan đến nhóm tác vụ quản lý tài khoản hộp thư điện tử công vụ quy định tại khoản 1 Điều này phải được gửi từ hộp thư điện tử công vụ chính thức của cơ quan, đơn vị đến Bộ phận Kỹ thuật Email-TP.

b) Cơ quan, đơn vị cấp trên có thể gửi yêu cầu cấp mới tài khoản thư điện tử công vụ cho cơ quan, đơn vị trực thuộc.

c) Trường hợp cơ quan, đơn vị mới thành lập hoặc sáp nhập, khi chưa có hộp thư điện tử công vụ, có thể gửi văn bản đề nghị cấp mới hộp thư điện tử công vụ đến đầu mối xử lý quy định tại khoản 2 Điều này hoặc Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố thông qua Hệ thống quản lý văn bản và điều hành của Thành phố, nội dung văn bản phải đầy đủ thông tin quy định tại điểm e khoản 3 Điều này và kèm thông tin người sẽ tiếp nhận tài khoản mới được cấp.

d) Các yêu cầu được gửi từ hộp thư công vụ cá nhân phải đính kèm văn bản đề nghị của cơ quan, đơn vị, có chữ ký số và đầy đủ thông tin quy định tại điểm e khoản 3 Điều này.

đ) Các yêu cầu gửi về đầu mối hỗ trợ xử lý phải bao gồm các thông tin tối thiểu:

- Tên cơ quan/đơn vị;
- Họ và tên, chức danh;
- Nội dung yêu cầu;
- Số điện thoại liên hệ và địa chỉ hộp thư công vụ dự phòng.
- Gửi kèm tập tin điện tử định dạng có thể chỉnh sửa (word/excel hoặc tương đương) để bộ phận kỹ thuật thuận tiện xử lý.

Điều 9. Quy trình xử lý các yêu cầu liên quan đến hộp thư điện tử công vụ (tài khoản)

1. Đối với nhóm tác vụ quy định tại khoản 1 Điều 8 (trừ điểm h khoản 1)

a) Cơ quan, đơn vị gửi yêu cầu từ hộp thư điện tử công vụ chính thức đến Bộ phận Kỹ thuật Email-TP. Trường hợp gửi yêu cầu từ hộp thư điện tử công vụ của cá nhân phải đính kèm văn bản có chữ ký số của cơ quan, đơn vị.

b) Trường hợp hộp thư điện tử công vụ của cơ quan, đơn vị không thể truy cập hoặc không thể sử dụng, yêu cầu phải được gửi bằng văn bản điện tử đến Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố hoặc Sở Khoa học và Công nghệ thông qua Hệ thống quản lý văn bản và điều hành của Thành phố.

2. Xử lý khi tài khoản bị nghi ngờ chiếm dụng hoặc phát tán mã độc

a) Khi phát hiện tài khoản thư điện tử công vụ có dấu hiệu bị chiếm dụng hoặc phát tán thư điện tử hoặc mã độc bên trong/ngoài hệ thống, Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố, Bộ phận Kỹ thuật Email-TP có quyền khóa tài khoản để ngăn chặn rủi ro lan rộng; đồng thời thông báo cho Sở Khoa học và Công nghệ, đơn vị chủ quản tài khoản đơn vị hoặc cá nhân bị chiếm dụng để phối hợp xử lý.

b) Đề đề nghị mở khóa hộp thư điện tử bị khóa, cơ quan, đơn vị phải gửi văn bản tới Sở Khoa học và Công nghệ, nêu rõ nội dung khắc phục sự cố theo các bước sau:

- Kết quả rà soát toàn bộ thiết bị, tài khoản và lịch sử truy cập có liên quan nhằm bảo đảm không còn nguy cơ xâm nhập hoặc lây nhiễm mã độc.
- Cài đặt, cập nhật chương trình bảo vệ và quét virus trên thiết bị người dùng (bao gồm trình duyệt và các tiện ích mở rộng).
- Cam kết đã khắc phục, bảo đảm an toàn và yêu cầu mở khóa tài khoản.

3. Thông báo kết quả xử lý yêu cầu

a) Sau khi hoàn thành việc xử lý yêu cầu theo quy định tại Điều này, Bộ phận Kỹ thuật Email-TP phải gửi thông báo kết quả xử lý đến hộp thư điện tử công vụ chính thức của cơ quan, đơn vị đã gửi yêu cầu.

b) Trường hợp yêu cầu liên quan đến tài khoản của cơ quan, đơn vị, nhưng không thể liên lạc qua hộp thư điện tử công vụ chính thức, Bộ phận Kỹ thuật Email-TP sẽ gửi thông báo kết quả đến hộp thư dự phòng của cơ quan, đơn vị theo quy định tại điểm e khoản 3 Điều 8 của Quy chế này.

4. Chế độ lưu trữ và báo cáo

a) Tất cả yêu cầu và báo cáo liên quan đến hộp thư điện tử công vụ phải được lưu trữ theo quy định lưu trữ điện tử và lưu giữ hồ sơ của cơ quan, đơn vị.

b) Bộ phận Kỹ thuật Email-TP chịu trách nhiệm ghi nhật ký hệ thống (log) các hoạt động can thiệp kỹ thuật liên quan đến tài khoản để phục vụ tra soát và xử lý sự cố.

c) Định kỳ cuối mỗi quý, Sở Khoa học và Công nghệ căn cứ vào dữ liệu do Bộ phận Kỹ thuật Email-TP cung cấp để thực hiện công tác rà soát mức độ sử dụng của người dùng. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm phối hợp thực hiện rà soát, báo cáo và đề xuất hướng xử lý đối với từng tài khoản do cơ quan, đơn vị mình quản lý.

Điều 10. Rà soát và xóa vĩnh viễn tài khoản không hoạt động

1. Định kỳ rà soát tài khoản không hoạt động

a) Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố phối hợp với Bộ phận Kỹ thuật Email-TP thực hiện rà soát định kỳ 06 tháng/lần để xác định các tài khoản không hoạt động hoặc tài khoản bị lãng quên.

b) Sở Khoa học và Công nghệ căn cứ vào kết quả rà soát để thông báo cho các cơ quan, đơn vị quản lý nhân sự xác minh và đề xuất hướng xử lý.

2. Các trường hợp được xác định là tài khoản cần xử lý

a) Tài khoản không có hoạt động đăng nhập trong thời gian 12 tháng (01 năm) liên tục trở lên.

b) Tài khoản ở trạng thái tạm khóa (disable) liên tục trong thời gian 06 tháng trở lên mà không có yêu cầu mở khóa.

c) Tài khoản được xác định là tạo nhầm, tạo trùng lặp hoặc không còn nhu cầu sử dụng.

d) Tài khoản thuộc về người đã chuyển công tác ra khỏi hệ thống cơ quan nhà nước, thôi việc, nghỉ hưu nhưng chưa được thu hồi theo quy định.

3. Quy trình xử lý tài khoản không hoạt động

a) Thông báo và xác minh

Trên cơ sở kết quả rà soát định kỳ, Sở Khoa học và Công nghệ gửi thông báo kèm danh sách các tài khoản không hoạt động đến cơ quan, đơn vị quản lý nhân sự để xác minh. Trong thời hạn 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo, cơ quan, đơn vị có trách nhiệm phản hồi bằng văn bản thông qua Hệ thống quản lý văn bản và điều hành hoặc thông qua hộp thư điện tử của Sở Khoa học và Công nghệ, nêu rõ một trong các phương án xử lý sau:

- Giữ lại tài khoản (nêu rõ lý do và nhu cầu sử dụng);
- Đề nghị thu hồi tài khoản;
- Đề nghị chuyển tài khoản sang trạng thái lưu trữ (archive).

b) Tạm khóa và chuyển sang trạng thái lưu trữ

Trường hợp quá thời hạn quy định tại điểm a khoản này mà cơ quan, đơn vị không có phản hồi hoặc phản hồi không rõ ràng, Bộ phận Kỹ thuật Email-TP thực hiện tạm khóa tài khoản và đồng thời chuyển tài khoản sang trạng thái lưu trữ (archive) trong vòng 06 tháng kể từ ngày khóa.

c) Xóa vĩnh viễn tài khoản

Sau thời hạn 06 tháng kể từ ngày tài khoản được chuyển sang trạng thái lưu trữ mà không có yêu cầu khôi phục hợp lệ, Bộ phận Kỹ thuật Email-TP thực hiện xóa vĩnh viễn tài khoản cùng toàn bộ dữ liệu liên quan. Việc xóa tài khoản phải bảo đảm các yêu cầu sau:

- Thực hiện sao lưu dữ liệu theo quy định của pháp luật về lưu trữ điện tử trước khi xóa;
- Ghi nhận đầy đủ thông tin về tài khoản bị xóa (tên tài khoản, đơn vị quản lý, thời điểm xóa, lý do xóa) vào nhật ký hệ thống để phục vụ công tác kiểm tra, tra soát và thanh tra, kiểm tra khi cần thiết.

Chương III

SỬ DỤNG THƯ ĐIỆN TỬ TRONG CÔNG VIỆC

Điều 11. Quy định về mật khẩu tài khoản thư điện tử công vụ

1. Yêu cầu kỹ thuật về mật khẩu

Mật khẩu của tài khoản thư điện tử công vụ phải đáp ứng đồng thời các yêu cầu sau:

a) Có độ dài tối thiểu 8 ký tự (khuyến nghị từ 12 ký tự trở lên để tăng cường bảo mật), bao gồm:

- Chữ cái viết hoa (A-Z);
- Chữ cái viết thường (a-z);
- Chữ số (0-9);
- Ký tự đặc biệt (@, #, \$, %, ^, &, +, =, !, *, _);

b) Không chứa khoảng trắng;

c) Không chứa tên đăng nhập (UserLogin) hoặc địa chỉ email (Alias) của người dùng;

d) Không trùng với mật khẩu gần nhất đã sử dụng.

Ví dụ: Tphcm@2026#

2. Thời hạn thay đổi mật khẩu

a) Người dùng phải thay đổi mật khẩu định kỳ mỗi 365 ngày (12 tháng) kể từ ngày đặt hoặc thay đổi mật khẩu lần cuối;

b) Hệ thống sẽ tự động gửi thông báo nhắc nhở người dùng thay đổi mật khẩu trước 07 ngày khi mật khẩu hết hạn;

c) Khi mật khẩu hết hạn, người dùng sẽ được yêu cầu thay đổi mật khẩu mới trước khi có thể tiếp tục sử dụng hộp thư điện tử;

d) Trường hợp có dấu hiệu bất thường hoặc nghi ngờ tài khoản bị xâm nhập, người dùng phải thay đổi mật khẩu ngay lập tức và thông báo cho cơ quan, đơn vị quản lý để phối hợp xử lý.

3. Xác thực bổ sung và lấy lại mật khẩu

Hệ thống thư điện tử công vụ hỗ trợ tính năng xác thực hai yếu tố (2FA) và tự đặt lại mật khẩu thông qua Cổng Người Dùng (địa chỉ: <https://pmail.tphcm.gov.vn>) sau khi xác thực danh tính qua các phương thức đã đăng ký (thư điện tử cá nhân, SMS, các ứng dụng xác thực...). Người dùng ưu tiên sử dụng tính năng tự phục vụ thông qua Cổng Người Dùng; trường hợp không thực hiện được tính năng này sẽ gửi yêu cầu cấp lại mật khẩu đến Bộ phận Kỹ thuật Email-TP theo quy trình tại khoản 1 Điều 9 Quy chế này. Việc đăng ký phương thức xác thực trên Cổng Người Dùng được thực hiện theo hướng dẫn của Bộ phận Kỹ thuật Email-TP.

Điều 12. Dung lượng tài khoản thư điện tử công vụ

1. Quy định dung lượng hộp thư

a) Đối với cá nhân là cán bộ, công chức, viên chức và người lao động được quy định tại điểm d khoản 2 Điều 1 Quy chế này, dung lượng mặc định của mỗi hộp thư điện tử công vụ là 05GB.

b) Đối với lãnh đạo cơ quan, đơn vị (cấp Trưởng, Phó Trưởng phòng và tương đương trở lên) và hộp thư tổ chức (hộp thư cơ quan, đơn vị, phòng, ban, bộ phận), dung lượng mặc định của mỗi hộp thư là 10GB.

c) Trường hợp phát sinh nhu cầu tăng dung lượng do đặc thù phục vụ nhiệm vụ chuyên môn, cơ quan, đơn vị gửi văn bản đề nghị đến Sở Khoa học và Công nghệ hoặc Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố nêu rõ lý do, thời hạn và mức dung lượng đề nghị tăng. Việc nâng dung lượng được xem xét trên cơ sở khả năng tài nguyên hệ thống và yêu cầu thực tế.

2. Giới hạn kích thước thư điện tử

a) Kích thước tối đa của một thư điện tử (bao gồm nội dung và tệp đính kèm) gửi trong nội bộ hệ thống thư điện tử công vụ của Thành phố là 50MB.

b) Kích thước tối đa của một thư điện tử (bao gồm nội dung và tệp đính kèm) gửi ra bên ngoài hệ thống là 15MB nhằm đảm bảo tính tương thích với các hệ thống thư điện tử của các cơ quan, tổ chức bên ngoài.

3. Nguyên tắc quản lý dung lượng

a) Người dùng có trách nhiệm quản lý dung lượng hộp thư của mình, thực hiện định kỳ dọn dẹp thư rác, thư không cần thiết, các tập tin dung lượng lớn để bảo đảm hoạt động thông suốt.

b) Khi hộp thư đạt mức cảnh báo 90% dung lượng, hệ thống sẽ tự động gửi thông báo nhắc nhở người dùng thực hiện dọn dẹp dữ liệu.

c) Khi hộp thư vượt 100% dung lượng cho phép, hệ thống có thể tạm ngừng việc nhận thư đến cho đến khi dung lượng được giải phóng.

4. Quản lý kỹ thuật liên quan đến dung lượng

a) Việc cho phép hoặc hạn chế sử dụng các giao thức POP3, IMAP và Exchange Sync trên hệ thống thư điện tử công vụ được cấu hình tập trung bởi Bộ phận Kỹ thuật Email-TP nhằm bảo đảm an toàn, đồng bộ dữ liệu và tối ưu dung lượng lưu trữ trên máy chủ.

b) Người dùng không được tự ý thay đổi các thiết lập đồng bộ trên thiết bị cá nhân (như chế độ tải thư, lưu trữ, xóa thư trên máy chủ...) nếu có khả năng ảnh hưởng đến dữ liệu trên hệ thống. Mọi thay đổi kỹ thuật phải thực hiện theo hướng dẫn hoặc xác nhận của Bộ phận Kỹ thuật Email-TP.

Điều 13. Cài đặt và sử dụng hộp thư điện tử công vụ trên thiết bị di động

1. Nguyên tắc chung

a) Việc cài đặt và sử dụng hộp thư điện tử công vụ trên điện thoại thông minh, máy tính bảng hoặc thiết bị di động khác phải bảo đảm an toàn thông tin và tuân thủ các quy định về bảo mật thông tin trong môi trường mạng.

b) Người dùng phải chịu trách nhiệm quản lý thiết bị cá nhân, bảo đảm không để lộ mật khẩu hoặc thông tin truy cập hộp thư điện tử công vụ.

c) Không cài đặt hoặc đăng nhập tài khoản thư điện tử công vụ trên thiết bị đã bẻ khóa (jailbreak, root) hoặc thiết bị không bảo đảm an toàn bảo mật.

d) Cơ quan, đơn vị có trách nhiệm hướng dẫn người dùng trong nội bộ về sử dụng hộp thư công vụ đúng quy định, đặc biệt đối với thiết bị cá nhân.

2. Cài đặt và cấu hình truy cập

a) Người dùng có thể cài đặt hộp thư điện tử công vụ trên thiết bị di động thông qua ứng dụng hỗ trợ giao thức IMAP, POP3 hoặc Exchange Sync; khuyến nghị sử dụng Exchange Sync để bảo đảm đồng bộ dữ liệu giữa các thiết bị.

b) Bộ phận Kỹ thuật Email-TP có trách nhiệm cung cấp thông số kỹ thuật cài đặt (tên máy chủ, cổng kết nối, yêu cầu bảo mật) và hướng dẫn cấu hình cơ bản khi có yêu cầu.

c) Người dùng không được tự ý thay đổi các thiết lập bảo mật bắt buộc do Bộ phận Kỹ thuật Email-TP cấu hình sẵn trên hệ thống.

3. Quy định về bảo mật khi sử dụng trên thiết bị di động

a) Thiết bị phải được đặt mật khẩu, mã PIN hoặc sinh trắc học; trường hợp thiết bị bị mất hoặc nghi ngờ bị chiếm quyền truy cập, người dùng phải thông báo ngay cho cơ quan, đơn vị để gửi yêu cầu tạm khóa tài khoản đến Bộ phận Kỹ thuật Email-TP.

b) Tuyệt đối không tự động chuyển tiếp (auto-forward) thư công vụ sang hộp thư cá nhân hoặc bên ngoài hệ thống, trừ khi được cho phép bằng văn bản của Sở Khoa học và Công nghệ hoặc Trung tâm Chuyển đổi số và được thiết lập bởi Bộ phận Kỹ thuật Email-TP.

c) Người dùng phải thoát (sign out) khỏi tài khoản khi thay đổi thiết bị cá nhân có cài đặt tài khoản thư điện tử công vụ.

Điều 14. Quy định về trao đổi công vụ qua Hệ thống thư điện tử

1. Hệ thống thư điện tử công vụ được khuyến khích sử dụng để trao đổi thông tin phục vụ công tác chuyên môn, bao gồm: Thông tin chỉ đạo, điều hành nhanh, trao đổi nghiệp vụ, tài liệu làm việc, lịch họp đơn vị, thông báo, giấy mời và các nội dung không yêu cầu thực hiện phát hành văn bản trên Hệ thống quản lý văn bản và điều hành.

2. Khi trao đổi công việc, người dùng có trách nhiệm sử dụng hộp thư điện tử công vụ để gửi và nhận tài liệu, hồ sơ, tệp văn bản phục vụ nhiệm vụ chuyên môn; không sử dụng các nền tảng mạng xã hội hoặc ứng dụng nhắn tin cá nhân

để gửi, nhận hoặc chia sẻ tài liệu công vụ, trừ trường hợp có quy định riêng của cơ quan có thẩm quyền.

3. Các thông báo, giấy mời qua hộp thư điện tử công vụ của cơ quan, đơn vị có hiệu lực như văn bản giấy khi được phát hành từ hộp thư điện tử công vụ của tổ chức hoặc hộp thư điện tử công vụ được phân công thực hiện nhiệm vụ.

4. Mọi tổ chức, cá nhân, không được sử dụng hộp thư điện tử công vụ để đăng ký tài khoản mạng xã hội, trao đổi những thông tin quảng cáo, thông tin riêng của cá nhân hoặc những thông tin không chính thức khác.

Điều 15. Trao đổi văn bản, tài liệu giữa cơ quan nhà nước với tổ chức, cá nhân

1. Hộp thư điện tử công vụ được sử dụng để trao đổi thông tin, tài liệu phục vụ công tác chuyên môn giữa cơ quan nhà nước với tổ chức, cá nhân. Cơ quan nhà nước không tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính qua thư điện tử công vụ, trừ khi có quy định khác của cơ quan có thẩm quyền.

2. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm công khai hộp thư điện tử công vụ để tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của tổ chức và cá nhân; đồng thời tổ chức tiếp nhận, xử lý và trả lời theo đúng thẩm quyền. Trường hợp thư gửi đến có nêu rõ họ tên và thông tin liên hệ, cơ quan phải phản hồi trong thời hạn theo quy định.

3. Cơ quan nhà nước được phép cung cấp thông tin hỗ trợ, thông báo tình trạng xử lý hồ sơ và hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính qua hộp thư điện tử công vụ.

Chương IV

QUẢN LÝ, DUY TRÌ HOẠT ĐỘNG HỆ THỐNG THƯ ĐIỆN TỬ CÔNG VỤ

Điều 16. Trách nhiệm quản lý, vận hành và phối hợp giữa các đơn vị liên quan

1. Sở Khoa học và Công nghệ là cơ quan chuyên môn giúp việc cho Ủy ban nhân dân Thành phố thực hiện công tác quản lý nhà nước về hoạt động của Hệ thống thư điện tử công vụ trên địa bàn Thành phố, bao gồm:

a) Tham mưu Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành quy chế, tiêu chuẩn, định hướng tổ chức xây dựng và phát triển Hệ thống thư điện tử công vụ Thành phố.

b) Thẩm định chuyên môn, kỹ thuật đối với các dự án nâng cấp, cải tiến Hệ thống thư điện tử công vụ Thành phố.

c) Quản lý tập trung Danh bạ thư điện tử công vụ của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn Thành phố; hướng dẫn các cơ quan, đơn vị cập nhật thông tin biến động (cơ quan sáp nhập, thành lập mới, thay đổi nhân sự...) kịp thời cho Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố để thực hiện cấp phát, thu hồi, cập nhật tài khoản.

d) Kiểm tra, giám sát việc thực hiện các quy định về quản lý, sử dụng Hệ thống thư điện tử công vụ tại các cơ quan, đơn vị; định kỳ rà soát mức độ sử dụng của người dùng theo dữ liệu do Bộ phận Kỹ thuật Email-TP cung cấp và phối hợp các cơ quan, đơn vị để đề xuất hướng xử lý đối với các tài khoản không hoạt động hoặc hoạt động bất thường.

đ) Phối hợp với Bộ phận Kỹ thuật Email-TP, Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố và các cơ quan, đơn vị liên quan để xử lý kịp thời các sự cố, khiếu nại, vướng mắc và góp ý phát sinh trong quá trình vận hành, triển khai Hệ thống thư điện tử công vụ.

e) Tiếp nhận và xử lý các phản ánh, kiến nghị liên quan đến hoạt động của Hệ thống thư điện tử công vụ từ các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức theo các đầu mối hỗ trợ quy định tại khoản 2 Điều 8 Quy chế này.

g) Báo cáo định kỳ (theo quý, theo năm) cho Ủy ban nhân dân Thành phố về tình trạng vận hành, phát triển Hệ thống thư điện tử công vụ, những tồn tại, khó khăn và kiến nghị giải pháp cải thiện.

2. Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố là đơn vị quản trị hệ thống được giao trách nhiệm trực tiếp quản lý, vận hành, bảo trì, phát triển Hệ thống thư điện tử công vụ, có trách nhiệm:

a) Xây dựng, triển khai và duy trì kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng, tập huấn kỹ năng khai thác và sử dụng thư điện tử công vụ cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động.

b) Xây dựng, triển khai kế hoạch, dự toán kinh phí vận hành, duy trì và phát triển Hệ thống thư điện tử công vụ, bảo đảm đồng bộ với các hệ thống thông tin của Thành phố và khả năng kết nối an toàn với các hệ thống của Trung ương, các bộ ngành.

c) Giám sát kỹ thuật và đánh giá hiệu năng hoạt động của Hệ thống thư điện tử công vụ; định kỳ đánh giá tính ổn định, tốc độ phản hồi, thời gian hoạt động liên tục (uptime) và đề xuất các giải pháp nâng cấp, tối ưu hóa hoạt động hệ thống.

d) Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ quản lý, cập nhật Danh bạ thư điện tử của Thành phố; lưu trữ thông tin đầy đủ, chính xác và bảo mật theo quy định tại Điều 7 Quy chế này.

đ) Quản lý, cấp phát và thay đổi dung lượng lưu trữ cho các tài khoản theo quy định tại khoản 1 Điều 12 Quy chế này; định kỳ rà soát và dự báo nhu cầu nâng cấp dung lượng toàn hệ thống để bảo đảm hoạt động thông suốt.

e) Bảo đảm hạ tầng kỹ thuật của hệ thống, bao gồm: Vận hành, nâng cấp phần cứng và phần mềm, thực hiện sao lưu dự phòng định kỳ bảo đảm an toàn, bảo mật, tính ổn định và tốc độ truyền tải.

g) Thực hiện giám sát, cảnh báo và ứng cứu sự cố an toàn thông tin theo mức độ ưu tiên; lưu trữ nhật ký hệ thống phục vụ kiểm tra, đối soát, tra cứu và bảo đảm an toàn hệ thống; trường hợp phát hiện sự cố bảo mật nghiêm trọng, phải thông báo kịp thời cho Sở Khoa học và Công nghệ để phối hợp xử lý.

h) Đảm bảo tuân thủ các quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân, an ninh mạng, kiểm soát truy cập, mã hóa thông tin trong quá trình lưu trữ, truyền tải dữ liệu; triển khai các giải pháp bảo mật phù hợp với quy định pháp luật hiện hành.

i) Thông báo công khai khi hệ thống gặp sự cố và triển khai ngay biện pháp khắc phục; thông báo phải nêu rõ thời gian dự kiến khôi phục và tần suất cập nhật tiến độ xử lý.

3. Bộ phận hỗ trợ kỹ thuật hộp thư điện tử công vụ

Bộ phận hỗ trợ kỹ thuật hộp thư điện tử công vụ (gọi tắt là Bộ phận Kỹ thuật Email-TP, địa chỉ: kythuat-tt@tphcm.gov.vn) là bộ phận trực thuộc Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố, thực hiện trực tiếp các công tác kỹ thuật liên quan đến quản lý tài khoản và bảo mật hệ thống. Các trách nhiệm cụ thể bao gồm:

a) Tiếp nhận và xử lý các yêu cầu kỹ thuật của các cơ quan, đơn vị hoặc từ Sở Khoa học và Công nghệ, Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố về cấp mới, thay đổi thông tin, thu hồi, tạm khóa, mở khóa, cấp lại mật khẩu tài khoản thư điện tử công vụ theo quy trình quy định tại Điều 8 Quy chế này.

b) Phát hiện và ứng cứu sự cố an toàn thông tin, kỹ thuật liên quan đến tài khoản, hộp thư điện tử công vụ, bao gồm: xâm nhập trái phép, phát tán thư điện tử/mã độc, tấn công từ chối dịch vụ (DoS/DDoS) hoặc các hoạt động bất thường khác.

c) Khóa tài khoản ngay lập tức khi phát hiện dấu hiệu bị chiếm dụng, lạm dụng hoặc phát tán thư điện tử/mã độc ra ngoài hệ thống; đồng thời thông báo cho Sở Khoa học và Công nghệ, Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố để phối hợp xử lý.

d) Ghi nhật ký (log) chi tiết các hoạt động can thiệp kỹ thuật liên quan đến tài khoản (cấp mới, thay đổi, khóa, mở khóa, thu hồi) phục vụ tra soát, kiểm tra và xử lý sự cố.

đ) Cấu hình và quản lý các thiết lập bảo mật bắt buộc trên hệ thống, bao gồm: chính sách mật khẩu, mã hóa kết nối (giao thức SSL/TLS), xác thực hai yếu tố, kiểm soát truy cập; người dùng không được phép tự ý thay đổi các thiết lập này.

e) Cung cấp thông số kỹ thuật cấu hình (tên máy chủ, cổng kết nối, yêu cầu bảo mật) và hướng dẫn cài đặt hộp thư điện tử công vụ trên thiết bị di động hoặc phần mềm client email khác khi có yêu cầu.

g) Quản lý và điều chỉnh các giao thức truyền tải POP3, IMAP và Exchange Sync nhằm bảo đảm an toàn, đồng bộ dữ liệu và tối ưu dung lượng lưu trữ trên máy chủ.

h) Cung cấp báo cáo, dữ liệu thống kê định kỳ (theo quý) cho Sở Khoa học và Công nghệ, Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố về tình trạng hoạt động hệ thống, số lượng tài khoản, sự cố phát sinh, mức độ sử dụng và các chỉ số kỹ thuật khác khi có yêu cầu.

Điều 17. Trách nhiệm của các cơ quan liên quan khác trong việc quản lý, duy trì hoạt động của Hệ thống thư điện tử công vụ Thành phố

1. Sở Nội vụ phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ rà soát, hướng dẫn đưa tiêu chí về mức độ sử dụng hộp thư điện tử công vụ vào nội dung xét thi đua khen thưởng đột xuất, thường xuyên hàng năm cho các cơ quan và cá nhân.

2. Sở Tài chính có trách nhiệm phối hợp Sở Khoa học và Công nghệ và Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố thực hiện:

a) Cân đối, bố trí nguồn kinh phí cho các dự án đầu tư xây dựng, mua sắm trang thiết bị, hạ tầng cho Hệ thống thư điện tử công vụ nhằm đảm bảo các điều kiện kỹ thuật cần thiết để hệ thống vận hành ổn định.

b) Bảo đảm kinh phí duy trì, vận hành, bảo trì, sao lưu dự phòng và nâng cấp thường xuyên Hệ thống thư điện tử công vụ.

c) Bảo đảm kinh phí cho các hoạt động tuyên truyền, đào tạo, tập huấn, hỗ trợ cài đặt và triển khai việc sử dụng hộp thư điện tử công vụ tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn Thành phố.

d) Hướng dẫn cơ chế tài chính, chế độ quyết toán, thanh toán liên quan đến đầu tư, mua sắm và quản lý, khai thác Hệ thống theo quy định của pháp luật.

3. Công an Thành phố phối hợp cùng với Sở Khoa học và Công nghệ, Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố đảm bảo an toàn, an ninh thông tin cho Hệ thống thư điện tử công vụ.

Điều 18. Trách nhiệm chung của các cơ quan và cá nhân sử dụng thư điện tử

1. Đối với cơ quan, đơn vị sử dụng

a) Tuyên truyền, nâng cao nhận thức cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động về vai trò và yêu cầu bắt buộc khi sử dụng thư điện tử công vụ trong xử lý công việc.

b) Tổ chức đăng ký, quản lý và giám sát việc sử dụng hộp thư điện tử của cơ quan và cá nhân thuộc phạm vi quản lý; phân công rõ ràng cá nhân được ủy quyền quản lý hộp thư cơ quan và theo dõi việc chấp hành của người sử dụng.

c) Bảo đảm khai thác, sử dụng hộp thư điện tử đúng quy định, trong đó yêu cầu kiểm tra hộp thư tối thiểu 02 lần/ngày trong giờ làm việc hoặc thường xuyên hơn tùy theo đặc thù hoạt động của cơ quan, đơn vị.

d) Trường hợp cần thiết, người đứng đầu cơ quan, đơn vị ban hành danh mục các văn bản, tài liệu mật và các loại tài liệu không được phép gửi qua thư

điện tử và Quy chế quản lý, sử dụng thư điện tử công vụ nội bộ, phù hợp với Quy chế này và đặc thù của cơ quan, đơn vị bảo đảm tuân thủ quy định của pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước và an toàn thông tin.

2. Cá nhân được cấp hộp thư điện tử công vụ trong hệ thống cơ quan nhà nước của Thành phố phải tuân thủ các quy định sử dụng thư điện tử tại Chương III Quy chế này. Ngoài ra, phải thực hiện các nội dung sau đây:

a) Tự quản lý mật khẩu cá nhân hộp thư điện tử công vụ, không cung cấp mật khẩu cho người khác; trường hợp bị lộ hoặc quên mật khẩu, phải yêu cầu thay đổi mật khẩu theo quy định tại Điều 11 của Quy chế này.

b) Chủ động đăng ký phương thức xác thực danh tính trên Cổng Người Dùng (<https://pmail.tphcm.gov.vn>) để có thể tự thực hiện các tác vụ đặt lại mật khẩu, mở khóa tài khoản khi cần thiết.

c) Tự quản lý và lưu trữ nội dung thư điện tử bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin.

d) Không truy nhập trái phép hộp thư điện tử của người khác.

đ) Không trao đổi thông tin trái quy định qua hộp thư điện tử công vụ đã được cấp.

e) Tuân thủ các quy định về bảo mật, an toàn thông tin và an ninh mạng trong quá trình sử dụng Hệ thống thư điện tử công vụ; không được có hành vi ảnh hưởng đến hoạt động của hệ thống như phát tán virus, thư rác.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 19. Điều khoản thi hành

Giao Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ, Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố và các Sở, ngành có liên quan tổ chức hướng dẫn, triển khai thực hiện Quy chế này.

Thủ trưởng các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này trong phạm vi quản lý của mình.

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc cần sửa đổi, bổ sung các tổ chức, cá nhân gửi nội dung góp ý về Sở Khoa học và Công nghệ để tổng hợp trình Ủy ban nhân dân Thành phố quyết định./.