

Số: /STTTT-CDS

Đồng Nai, ngày tháng năm 2024

V/v hướng dẫn kiểm tra, khắc phục báo lỗi ký số Sim CA trên hệ thống Quản lý văn bản và điều hành

Kính gửi:

- Thủ trưởng các Sở, Ban ngành;
- Chủ tịch UBND các huyện, thành phố Long Khánh, thành phố Biên Hòa;
- Các Tổ chức Chính trị xã hội cấp tỉnh.

Thời gian qua, Sở Thông tin và Truyền thông nhận được một số phản ánh về tình trạng **báo lỗi khi thao tác ký số các văn bản trên hệ thống phần mềm quản lý văn bản bằng thẻ sim CA** (trường hợp ký số văn bản điện tử bằng chứng thư số USB cắm trên thiết bị đầu cuối như PC, Laptop, Tablet không bị báo lỗi); Sở Thông tin và Truyền thông đã chỉ đạo bộ phận kỹ thuật kiểm tra, hướng dẫn xử lý các đơn vị, địa phương khắc phục kịp thời các sự cố nêu trên để hệ thống hoạt động ổn định, liên tục.

Trên cơ sở tổng hợp kết quả kiểm tra, khắc phục việc báo lỗi ký số trên sim CA, Sở Thông tin và Truyền thông thông báo đến các đơn vị, địa phương một số nguyên nhân dẫn đến báo lỗi ký Sim từ phía người dùng (user) và hướng dẫn kiểm tra, khắc phục như sau:

1. Văn bản trình ký không xác định được thông tin vị trí người ký:

- Đối với lãnh đạo ký chính: văn bản dự thảo trình ký bị **sai họ tên người ký, họ tên người ký bị thiếu dấu, sai lỗi chính tả, có khoảng trắng phía trước và phía sau tên người ký** hoặc **thao tác trình ký chọn sai người ký chính**.

- Đối với người ký nháy: văn bản dự thảo **thiếu trường thông tin “./” cuối văn bản** hoặc **chọn sai người ký nháy**.

- **Giải pháp khắc phục:** chuyên viên hiệu chỉnh lại đúng tên lãnh đạo trình ký trong văn bản, chọn đúng tên người trình ký, rà soát sửa lỗi chính tả, rà soát xóa các khoảng trắng thừa đứng trước hoặc sau tên người ký chính.

2. Văn bản dự thảo trình ký chưa định dạng chuẩn:

- Kiểm tra định dạng và chọn theo font chữ **Times New Roman**, bảng mã bộ gõ **Unikey, EVkey Unicode dựng sẵn**.

- Khuyến khích chuyển định dạng văn bản trình ký từ **“.doc”, “.docx”** sang **“.pdf”** trước khi trình ký số.

- Trên phần mềm, mục “*Trợ giúp-Mẫu Vb Dự thảo*” đã đính kèm các mẫu văn bản dự thảo định dạng chuẩn các trường thông tin, chuyên viên có thể lấy mẫu và hiệu chỉnh nội dung thông tin.

3. Sim ký số:

- Đối với trường hợp lãnh đạo chưa có Sim ký số, đơn vị thực hiện đăng ký phôi SIM ký số với Ban Cơ yếu Chính phủ (BCY).

- Sim ký số đã được cấp nhưng chưa được kích hoạt với Ban Cơ yếu Chính phủ (đường link hỗ trợ xác thực: <https://cms.ca.gov.vn/Authenticate.aspx>)

- Chưa cung cấp thông tin: số điện thoại (đã xác thực), mẫu chữ ký cá nhân của Lãnh đạo cho Quản trị thực hiện việc cấu hình trên hệ thống Quản lý văn bản.

- Thông tin đăng ký cấp Sim với BCY thay đổi nhiều lần và chưa được cập nhật chính xác, cần rà soát và thông báo với BCY để cập nhật lại.

Để đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định, mang lại trải nghiệm người dùng tốt trong quá trình ký số, phát hành, gửi nhận văn bản điện tử trên trực liên thông, Sở Thông tin và Truyền thông đề nghị quý đơn vị, địa phương thông báo cho cán bộ, công chức, viên chức biết một số nguyên nhân dẫn đến ký số trên Sim báo lỗi, chủ động khắc phục các lỗi từ người dùng trên cơ sở hướng dẫn tại văn bản này.

Sở Thông tin và Truyền thông hướng dẫn các đơn vị, địa phương thực hiện; trong quá trình triển khai, khi ghi nhận lỗi hệ thống, đề nghị quý đơn vị, địa phương thông tin về Sở Thông tin và Truyền thông biết, kiểm tra, hướng dẫn xử lý./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND tỉnh (để báo cáo);
- Ban Giám đốc Sở;
- Trung tâm CNTT tỉnh (Sở TT&TT);
- Trung tâm CNTT (Sở TN&MT);
- Phòng VH TT cấp huyện;
- Lưu: VT, VPS, CDS, Hiếu-Phúc.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Võ Hoàng Khai