

Số: 2285 /QĐ-UBND

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 16 tháng 4 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế Quản lý, vận hành và sử dụng
Ứng dụng Công dân số Thành phố

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15 ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật An toàn thông tin mạng số 86/2015/QH13 ngày 19 tháng 11 năm 2015;

Căn cứ Luật Tiếp cận thông tin số 104/2016/QH13 ngày 06 tháng 4 năm 2016;

Căn cứ Luật An ninh mạng số 24/2018/QH14 ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15 ngày 22 tháng 6 năm 2023;

Căn cứ Luật Dữ liệu số 60/2024/QH15 ngày 30 tháng 11 năm 2024;

Căn cứ Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân số 91/2025/QH15 ngày 26 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2016 của Chính phủ về bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ;

Căn cứ Nghị định số 278/2025/NĐ-CP ngày 22 tháng 10 năm 2025 của Chính phủ quy định về kết nối, chia sẻ dữ liệu bắt buộc giữa các cơ quan thuộc hệ thống chính trị;

Căn cứ Quyết định số 759/QĐ-TTg ngày 14 tháng 4 năm 2025 của Chính phủ về phê duyệt Đề án sắp xếp, tổ chức lại đơn vị hành chính các cấp và xây dựng mô hình tổ chức chính quyền địa phương 02 cấp;

Căn cứ Quyết định số 749/QĐ-TTg ngày 03 tháng 6 năm 2020 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt “Chương trình Chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030”;

Căn cứ Quyết định số 938/QĐ-UBND ngày 27 tháng 8 năm 2025 của Ủy ban nhân dân Thành phố về Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin trên Cổng tiếp nhận và giải đáp thông tin cho người dân, doanh nghiệp và tổ chức trên địa bàn Thành phố (gọi tắt là Cổng thông tin 1022);

Theo đề nghị của Sở Khoa học và Công nghệ tại Tờ trình số 3002/TTr-SKHCN ngày 06 tháng 4 năm 2026,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này là Quy chế Quản lý, vận hành và sử dụng Ứng dụng Công dân số Thành phố.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các phường, xã, đặc khu và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TTUB: CT, PCT/VX;
- VPUB: CVP, PCVP/VX;
- Trung tâm Chuyển đổi số TP;
- UBND các phường, xã, đặc khu;
- Trung tâm Thông tin điện tử TP;
- Phòng VX;
- 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

Quản lý, vận hành và sử dụng Ứng dụng Công dân số Thành phố
(Kèm theo Quyết định số 2285/QĐ-UBND ngày 16 tháng 4 năm 2026
của Ủy ban nhân dân Thành phố)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. Quy chế này quy định về phương pháp, cách thức quản lý, vận hành và sử dụng Ứng dụng Công dân số Thành phố; quản lý, vận hành, sử dụng và bảo vệ hạ tầng kỹ thuật của Ứng dụng Công dân số Thành phố (sau đây gọi tắt là Ứng dụng Công dân số).

2. Quy chế áp dụng cho các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân liên quan đến việc phát triển, quản lý, vận hành và sử dụng Ứng dụng Công dân số.

3. Quy chế này không áp dụng đối với nội dung thuộc phạm vi bảo vệ bí mật Nhà nước.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

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

1. Ứng dụng Công dân số là nền tảng, kênh tương tác trực tiếp giữa cá nhân, tổ chức với các cấp chính quyền Thành phố qua các hình thức: theo dõi tình hình xử lý hồ sơ, phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính; tiếp nhận sáng kiến; truyền thông, cảnh báo và cung cấp các dịch vụ, tiện ích đô thị thông minh, dịch vụ công của chính quyền Thành phố thông qua thiết bị thông minh (điện thoại thông minh, máy tính bảng,...).

2. Xác thực điện tử là hoạt động xác thực, xác nhận, khẳng định, chứng nhận, cung cấp danh tính điện tử, tài khoản định danh điện tử hoặc thông tin khác thuộc Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước, Cơ sở dữ liệu quốc gia về xuất nhập cảnh qua Hệ thống định danh và xác thực điện tử, nền tảng định danh và xác thực điện tử.

3. Bảo vệ thông tin tổ chức, cá nhân là toàn bộ thông tin của các tổ chức, cá nhân tham gia phản ánh, kiến nghị trực tiếp với các cấp chính quyền Thành phố được bảo đảm an toàn thông tin theo quy định.

Điều 3. Nguyên tắc quản lý, vận hành, sử dụng

1. Ứng dụng Công dân số được xây dựng, quản trị, quản lý và vận hành tập trung, thống nhất tại Thành phố.

2. Tuân thủ các quy định của pháp luật về giao dịch điện tử, bảo vệ bí mật nhà nước, bảo vệ thông tin tổ chức, cá nhân và các quy định hiện hành của pháp luật có liên quan.

3. Đảm bảo vận hành Ứng dụng Công dân số hoạt động thông suốt, ổn định, đáp ứng nhu cầu tương tác giữa cá nhân, tổ chức với các cấp chính quyền Thành phố; cung cấp các dịch vụ, tiện ích theo nhu cầu của cá nhân, tổ chức và bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin theo quy định.

4. Các cơ quan, đơn vị của Thành phố theo chức năng, nhiệm vụ chủ động phối hợp, cung cấp các dịch vụ, tiện ích phục vụ cá nhân, tổ chức trên Ứng dụng Công dân số.

Điều 4. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị

1. Phản ánh, kiến nghị cần được viết bằng tiếng Việt, diễn đạt dễ hiểu, rõ ràng và đảm bảo tuân thủ các quy định liên quan.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị: Nội dung thông tin, hình ảnh, đoạn ghi hình và thời gian, địa điểm phản ánh cần rõ ràng, trung thực, chính xác; việc sử dụng từ ngữ, ký hiệu trong nội dung phản ánh, kiến nghị đảm bảo phù hợp với truyền thống lịch sử, văn hóa, đạo đức và thuần phong mỹ tục của dân tộc; không sử dụng lại hình ảnh, đoạn ghi hình khai thác từ trên mạng Internet hoặc từ cá nhân, tổ chức khác đang lưu trữ hoặc ảnh đã chỉnh sửa để thực hiện gửi phản ánh, kiến nghị.

Trường hợp vi phạm nội dung này, tùy tính chất mức độ ảnh hưởng của hành vi, bộ phận quản trị hoặc được phân quyền quản trị tại các cơ quan, đơn vị có quyền tham mưu đề xuất cơ quan chức năng, cơ quan có thẩm quyền xem xét xử lý theo quy định của pháp luật hiện hành.

3. Cung cấp đầy đủ thông tin về danh tính (căn cước công dân, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử) của tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị.

4. Cá nhân, tổ chức chịu trách nhiệm về tính trung thực, chính xác của nội dung phản ánh, kiến nghị.

5. Cá nhân, tổ chức có thể lựa chọn công khai hoặc không công khai thông tin trong quá trình thực hiện phản ánh, kiến nghị tới các cơ quan, đơn vị, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

6. Cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm bảo đảm an toàn thông tin của cá nhân, tổ chức trong quá trình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị.

7. Ủy ban nhân dân các phường, xã và đặc khu có trách nhiệm xử lý kịp thời các phản ánh, kiến nghị trên địa bàn mình quản lý. Trường hợp vượt thẩm quyền hoặc liên quan đến các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân phường, xã và đặc khu chủ động chuyển sự vụ, sự việc đến sở, ban, ngành có liên quan xử lý theo thẩm quyền, chức năng và nhiệm vụ.

8. Các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các phường, xã, đặc khu chịu trách nhiệm chủ trì, phối hợp xử lý các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền xảy ra

trên địa bàn Thành phố theo Quyết định số 938/QĐ-UBND ngày 27 tháng 8 năm 2025 của Ủy ban nhân dân Thành phố về Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý và phản hồi thông tin trên Cổng tiếp nhận và giải đáp thông tin cho người dân, doanh nghiệp và tổ chức trên địa bàn Thành phố.

Chương II

QUY ĐỊNH TÍNH NĂNG VÀ ĐẢM BẢO AN TOÀN THÔNG TIN

Điều 5. Các tính năng chính của Ứng dụng Công dân số

1. Ứng dụng Công dân số là nền tảng phát triển theo mô hình siêu ứng dụng (Super App) nhằm tích hợp đa dạng các dịch vụ, tính năng, mini app chuyên ngành để phục vụ người dân và doanh nghiệp.
2. Các thông tin, dịch vụ, tiện ích được cung cấp từ kết quả tích hợp dữ liệu của các bộ ngành, sở, ban, ngành, địa phương
3. Phản ánh kiến nghị: Người dân gửi phản ánh về các vấn đề như hạ tầng kỹ thuật, môi trường, an ninh trật tự.
4. Tra cứu thông tin: Cung cấp thông tin về giáo dục, y tế, giao thông, dịch vụ công.
5. Thực hiện dịch vụ công: Tra cứu, nộp hồ sơ hành chính, theo dõi tiến độ giải quyết.
6. Cảnh báo khẩn cấp: Gửi thông báo về các tình huống khẩn cấp hoặc thông tin quan trọng.
7. Đánh giá dịch vụ: Người dân có thể đánh giá chất lượng dịch vụ công ích và đưa ra ý kiến cải tiến.
8. Quảng bá du lịch, kinh tế, văn hóa, xã hội của Thành phố đến người dân và du khách.

Điều 6. Quy định về bảo mật và an toàn thông tin

1. Dữ liệu người dùng được bảo vệ theo quy định của Nghị định số 13/2023/NĐ-CP về bảo vệ dữ liệu cá nhân.
2. Cấm hành vi truy cập trái phép, sử dụng sai mục đích dữ liệu của ứng dụng; Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố chịu trách nhiệm thiết lập cơ chế phòng chống và xử lý các trường hợp vi phạm.
3. Định kỳ kiểm tra, đánh giá bảo mật hệ thống để ngăn ngừa các rủi ro an ninh mạng.
4. Thiết lập cơ chế xử lý khẩn cấp trong trường hợp xảy ra sự cố bảo mật, đảm bảo thông báo nhanh chóng cho Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố, Công an Thành phố và Sở Khoa học và Công nghệ và các cơ quan liên quan.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 7. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ

1. Là cơ quan đầu mối theo dõi, đôn đốc các đơn vị thực hiện nhiệm vụ; báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố kết quả thực hiện của các đơn vị.
2. Chủ trì, phối hợp các cơ quan, đơn vị liên quan hướng dẫn các cơ quan, tổ chức các cấp trên địa bàn Thành phố và các cá nhân, tổ chức thực hiện theo quy định tại Quy chế này.
3. Giám sát, kiểm tra và đánh giá hiệu quả sử dụng ứng dụng dựa trên các tiêu chí cụ thể như số lượng người dùng, mức độ hài lòng của công dân; tổng hợp các khó khăn, vướng mắc của các đơn vị trong quá trình thực hiện, báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố.

Điều 8. Trách nhiệm của Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố

1. Chịu trách nhiệm quản lý, vận hành hoạt động Ứng dụng Công dân số theo Quy chế này và các quy định khác có liên quan của pháp luật hiện hành; hàng năm được giao kinh phí để đảm bảo quản trị, vận hành, giám sát, nâng cao chất lượng hệ thống và đảm bảo an toàn thông tin.
2. Chủ trì phối hợp với Sở Văn hóa và Thể thao, Sở Khoa học và Công nghệ và các đơn vị liên quan tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn người dân sử dụng ứng dụng.
3. Chủ trì, phối hợp các cơ quan, đơn vị tổ chức kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu, dịch vụ hiện có cung cấp cho Ứng dụng Công dân số nhằm chia sẻ, công bố thông tin dữ liệu mở, dịch vụ công ích phục vụ nhu cầu khai thác, sử dụng của các cá nhân, tổ chức trên địa bàn Thành phố.
4. Chủ trì, phối hợp các cơ quan, đơn vị tổ chức kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu, dịch vụ hiện có cung cấp cho Ứng dụng Công dân số nhằm chia sẻ, công bố thông tin dữ liệu mở, dịch vụ công ích phục vụ nhu cầu khai thác, sử dụng của các cá nhân, tổ chức trên địa bàn Thành phố, phối hợp các đơn vị cung cấp thông tin tuyên truyền, thông báo, cảnh báo.
5. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức triển khai, tích hợp dữ liệu theo Kiến trúc Chính quyền số Thành phố, các chỉ đạo liên quan Khung dữ liệu và các quy định có liên quan.
6. Tổng hợp, rà soát, cập nhật danh sách đầu mối cán bộ được phân công quản lý, vận hành, tiếp nhận phản ánh, kiến nghị tại các cơ quan, đơn vị khai thác sử dụng Ứng dụng Công dân số.
7. Báo cáo định kỳ hàng tháng cho Ủy ban nhân dân Thành phố (*thông qua Sở Khoa học và Công nghệ*) hoặc khi có yêu cầu từ cấp có thẩm quyền về tình trạng vận hành và đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả.

Điều 9. Trách nhiệm của Công an Thành phố

1. Hướng dẫn Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố các biện pháp bảo đảm an ninh mạng, an toàn thông tin cho Ứng dụng Công dân số theo quy định.
2. Định kỳ tổ chức giám sát, kiểm tra đánh giá, đảm bảo an toàn thông tin đối với Ứng dụng Công dân số.

Điều 10. Trách nhiệm của Sở Tài chính

Phối hợp Sở Khoa học và Công nghệ, Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan, tổng hợp, tham mưu cấp có thẩm quyền xem xét, bố trí nguồn kinh phí để các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện nhiệm vụ theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước.

Điều 11. Trách nhiệm của Sở Văn hóa và Thể thao

Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố và các đơn vị liên quan tuyên truyền lợi ích mang lại đối với tổ chức, cá nhân khi tham gia sử dụng Ứng dụng Công dân số trên các phương tiện thông tin đại chúng để người dân hiểu, đồng thuận và tự nguyện tham gia.

Điều 12. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân các phường, xã, đặc khu

1. Chủ động phối hợp Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố cung cấp thông tin, chia sẻ dữ liệu, dịch vụ công ích (hiện có) cho Ứng dụng Công dân số để phục vụ ngày càng tốt hơn nhu cầu khai thác thông tin trên hệ thống Ứng dụng Công dân số của các tổ chức, cá nhân trên địa bàn Thành phố nói riêng cũng như nhu cầu khai thác của các cá nhân, tổ chức trên phạm vi toàn quốc nói chung, đơn vị tự biên tập nội dung và chịu trách nhiệm với các thông tin truyền thông, thông báo, cảnh báo.

2. Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố tổ chức đào tạo, tập huấn cho cán bộ liên quan đến vận hành ứng dụng.

3. Có trách nhiệm báo cáo đầy đủ, kịp thời với Ủy ban nhân dân Thành phố theo Quý (*thông qua Sở Khoa học và Công nghệ và Trung tâm Chuyển đổi số Thành phố*) hoặc khi có yêu cầu từ cấp có thẩm quyền về tình hình kết quả sử dụng và vận hành ứng dụng.

4. Chủ động tuyên truyền, tổ chức hướng dẫn sử dụng đối với tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân tham gia sử dụng Ứng dụng Công dân số tại địa phương.

Điều 13. Các cá nhân, tổ chức sử dụng Ứng dụng Công dân số

1. Các cá nhân, tổ chức bảo đảm các thông tin phản ánh, kiến nghị của mình cung cấp tuân thủ theo quy định tại Điều 5 Quy chế này.

2. Chủ động theo dõi, giám sát hoạt động tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị đối với phản ánh của mình để kịp thời tương tác, phản hồi thông tin và tham gia đánh giá mức độ hài lòng trên Ứng dụng Công dân số.

3. Tự quản lý tài khoản, bảo vệ mật khẩu; không sử dụng tài khoản của

người khác và không để người khác sử dụng tài khoản của mình để gửi thông tin phản ánh, kiến nghị và các hoạt động tương tác khác trên Ứng dụng Công dân số.

Điều 14. Điều khoản thi hành

1. Quy chế này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.
2. Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có các vấn đề phát sinh mới, không phù hợp hoặc chưa được quy định rõ, các cơ quan, đơn vị có phản ánh gửi về Sở Khoa học và Công nghệ để tổng hợp, báo cáo trình Ủy ban nhân dân Thành phố xem xét, quyết định.
3. Các tổ chức, cá nhân có các hành vi vi phạm về công tác quản lý, vận hành Ứng dụng Công dân số Thành phố trong Quy chế này sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật hiện hành./.