SAO Y; Bộ thông tin và Truyền thông; 13/03/2024 11:23:49

BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 21 /2023/TT-BTTTT	*Hà Nội, ngày 31 tháng 12 năm 2023*

THÔNG TƯ

Quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh

Căn cứ Luật Công nghệ thông tin năm 2006;

Căn cứ Nghị định số 48/2022/NĐ-CP ngày 26 tháng 7 năm 2022 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Thông tin và Truyền thông;

Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;

Căn cứ Nghị định số 47/2020/NĐ-CP ngày 09 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

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 59/2022/NĐ-CP ngày 05 tháng 9 năm 2022 của Chính phủ quy định về định danh và xác thực điện tử;

Theo đề nghị của Cục trưởng Cục Chuyển đổi số quốc gia;

Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Thông tư quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Thông tư này quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

Chức năng, tính năng kỹ thuật quy định trong Thông tư này là cơ bản, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh có thể được bổ sung các chức năng, tính năng kỹ thuật khác đáp ứng yêu cầu đặc thù riêng.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ; Tổng cục, Cục và cơ quan tương đương.

2. Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương; cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương; Ủy ban nhân dân huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương; Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn thuộc huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.

3. Các tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc cung cấp giải pháp, xây dựng, phát triển, nâng cấp, mở rộng, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

4. Các tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc kết nối các hệ thống khác với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Thông tư này, những từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh là hệ thống thông tin được hình thành trên cơ sở Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh để tiếp nhận, giải quyết, theo dõi, đánh giá chất lượng thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân các cấp.

2. Phân hệ giải quyết thủ tục hành chính có chức năng hỗ trợ việc tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan nhà nước; kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với hệ thống quản lý văn bản để xử lý hồ sơ trên môi trường mạng; kết nối, tích hợp với Cổng

Dịch vụ công quốc gia để đăng tải công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến.

3. Người dùng là tổ chức, cá nhân sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh để khai thác thông tin, thực hiện các dịch vụ phục vụ nhu cầu của mình.

Chương II

QUY ĐỊNH KỸ THUẬT ĐỐI VỚI HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP BỘ, CẤP TỈNH

Điều 4. Yêu cầu chung

1. Việc xây dựng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh bảo đảm đáp ứng các yêu cầu sau:

a) Thiết kế trực quan để bảo đảm trải nghiệm tốt và khả năng tương tác của người dùng;

b) Bảo đảm khả năng truy cập thuận tiện, an toàn, bảo mật cho người dùng.

2. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh bảo đảm các yêu cầu sau:

a) Tuân thủ Khung kiến trúc Chính phủ điện tử, Chính phủ số Việt Nam và Kiến trúc Chính phủ điện tử, Chính phủ số cấp bộ hiện hành đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ; Kiến trúc Chính quyền điện tử, Chính quyền số cấp tỉnh hiện hành đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh;

b) Kết nối, chia sẻ, khai thác dữ liệu với các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu của các cơ quan nhà nước (gồm Cổng Dịch vụ công quốc gia; các hệ thống thông tin nội bộ của bộ, tỉnh; các cơ sở dữ liệu quốc gia; hệ thống thông tin có quy mô, phạm vi từ trung ương đến địa phương) để sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã có, phục vụ giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường mạng;

c) Bảo đảm khả năng kết nối, chia sẻ dữ liệu khác theo quyết định của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

Điều 5. Yêu cầu chức năng

Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh bao gồm nhiều phân hệ có chức năng đáp ứng các mục tiêu sử dụng khác nhau, kết nối,

chia sẻ thông tin, dữ liệu với nhau, tạo thành một hệ thống tập trung và thống nhất; bảo đảm tối thiểu hai phân hệ chính là Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh và Phân hệ giải quyết thủ tục hành chính đáp ứng các yêu cầu chức năng sau:

1. Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh gồm các chức năng cơ bản, tối thiểu như sau:

a) Xác thực người dùng;

b) Cung cấp thông tin về thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, bao gồm: Mức độ cung cấp dịch vụ; Danh mục thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến;

c) Sử dụng dịch vụ công trực tuyến, bao gồm: Tạo lập hồ sơ điện tử; Trao đổi thông tin với người dùng trong quá trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến; Cung cấp biểu mẫu điện tử tương tác; Tải ảnh, hồ sơ, tài liệu; Tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính/bưu chính công ích; Thanh toán trực tuyến; Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

d) Ký số và tích hợp với Cổng kết nối dịch vụ chứng thực chữ ký số (sau đây gọi là Cổng eSign);

đ) Tra cứu, bao gồm: Tra cứu dịch vụ công theo các tiêu chí; Tra cứu hồ sơ;

e) Phản ánh kiến nghị;

g) Đánh giá sự hài lòng của người dùng;

h) Thống kê tình trạng giải quyết hồ sơ;

i) Hỗ trợ người dùng, bao gồm: Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến; Hỏi – đáp, khảo sát ý kiến người dùng; Trợ lý ảo;

k) Các chức năng khác, bao gồm: Quản lý thông tin người dùng; Khai thác Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân; Ghi lưu nhật ký, thống kê, báo cáo truy cập.

2. Phân hệ giải quyết thủ tục hành chính gồm các chức năng cơ bản như sau:

a) Quản lý danh mục thủ tục, hồ sơ, biểu mẫu;

b) Quản lý danh mục trạng thái xử lý thủ tục hành chính;

c) Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính;

d) Báo cáo thống kê;

đ) Quản lý hồ sơ, tài liệu;

e) Quản lý danh mục điện tử dùng chung;

g) Quản trị hệ thống;

h) Quản trị và sử dụng Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức và cá nhân;

i) Theo dõi quá trình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính;

k) Điều hành, tác nghiệp;

l) Các tiện ích;

m) Liên thông, tích hợp và chia sẻ thông tin, dữ liệu.

3. Các chức năng tại khoản 2 Điều này có thể không có trong Phân hệ giải quyết thủ tục hành chính nhưng bắt buộc phải có trong phân hệ khác của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

4. Các yêu cầu cụ thể về chức năng của Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh quy định tại Phụ lục I ban hành kèm theo Thông tư này.

5. Các yêu cầu cụ thể về chức năng của Phân hệ giải quyết thủ tục hành chính quy định tại Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư này.

Điều 6. Yêu cầu cấu trúc, bố cục

1. Cấu trúc, bố cục của Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh bao gồm 03 phần: Phần đầu trang, phần thông tin chính và phần chân trang.

a) Phần đầu trang: Là phần nằm ở phía trên cùng của Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh và hiển thị thống nhất thông tin trên tất cả các trang của Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh;

b) Phần thông tin chính: Là phần nằm ở giữa phần đầu trang và phần chân trang thể hiện các hạng mục thông tin của Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh;

c) Phần chân trang: Là phần hiển thị thông tin cuối cùng của Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh và hiển thị thống nhất thông tin trên tất cả các trang của Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.

2. Các yêu cầu cụ thể về cấu trúc, bố cục của Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh quy định tại Phụ lục III ban hành kèm theo Thông tư này.

3. Cấu trúc, bố cục của các phân hệ thuộc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh bảo đảm các yêu cầu:

a) Cách sắp xếp, trình bày phải khoa học và hợp lý, bảo đảm thuận tiện cho người dùng và cán bộ xử lý hồ sơ thủ tục hành chính;

b) Sử dụng bộ nhận diện theo các hướng dẫn, quy định hiện hành.

Điều 7. Yêu cầu hiệu năng

1. Bảo đảm hiệu năng tải trang dành cho trải nghiệm người dùng: Là khoảng thời gian đáp ứng khi người dùng truy cập vào Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh bao gồm thời gian hiển thị nội dung đầu tiên, thời gian hiển thị nội dung lâu nhất, tốc độ tải nội dung, thời gian đáp ứng. Yêu cầu hiệu năng cụ thể quy định tại Phụ lục IV ban hành kèm theo Thông tư này.

2. Bảo đảm hiệu năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh bao gồm: Thời gian phản hồi trung bình, thời gian phản hồi chậm nhất, truy cập đồng thời, số người dùng hoạt động đồng thời. Yêu cầu hiệu năng cụ thể quy định tại Phụ lục V ban hành kèm theo Thông tư này.

Điều 8. Yêu cầu bảo đảm an toàn thông tin

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh phải được phê duyệt cấp độ an toàn hệ thống thông tin, ban hành quy chế bảo đảm an toàn thông tin cho hệ thống và triển khai đầy đủ phương án bảo đảm an toàn thông tin được phê duyệt theo hồ sơ đề xuất cấp độ trước khi được đưa vào vận hành khai thác.

2. Phương án bảo đảm an toàn thông tin của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh đáp ứng tối thiểu cấp độ 3 theo quy định của pháp luật.

3. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh phải được kiểm tra, đánh giá an toàn thông tin mạng định kỳ, đột xuất theo quy định và trước khi được đưa vào vận hành, khai thác theo quy định tại Điều 11, 12 Thông tư số 12/2022/TT-BTTTT ngày 12 tháng 8 năm 2022 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định chi tiết và hướng dẫn một số điều của Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Chính phủ về bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ.

4. Bảo đảm tuân thủ các quy định về an toàn thông tin mạng, bảo vệ thông tin, dữ liệu cá nhân trong hoạt động thiết kế, xây dựng, vận hành, kết nối; quản lý tài khoản và xác thực.

Điều 9. Yêu cầu khác

Ngoài việc đáp ứng các yêu cầu được quy định từ Điều 4 đến Điều 8 Thông tư này, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh phải đáp

ứng các yêu cầu khác được quy định cụ thể tại Phụ lục VI ban hành kèm theo Thông tư này.

Chương III

QUY ĐỊNH VỀ KẾT NỐI PHỤC VỤ CÔNG TÁC GIÁM SÁT, ĐO LƯỜNG, ĐÁNH GIÁ

Điều 10. Quy định chung về kết nối, thu thập dữ liệu đối với Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số

1. Dữ liệu được Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số (sau đây gọi là Hệ thống EMC) thu thập từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh được quy định tại Phụ lục VII ban hành kèm theo Thông tư này.

2. Cơ quan, tổ chức có các hoạt động kết nối, chia sẻ dữ liệu với Hệ thống EMC có trách nhiệm lưu lại nhật ký (log) thực hiện kết nối để phục vụ công tác theo dõi, kiểm tra, giám sát tối thiểu 01 năm kể từ thời điểm kết nối hoàn thành.

Điều 11. Trách nhiệm của cơ quan, tổ chức thực hiện kết nối với Hệ thống EMC

1. Cung cấp thông tin để thực hiện kết nối Hệ thống EMC theo mẫu phiếu cung cấp thông tin tại Phụ lục VIII ban hành kèm theo Thông tư này.

2. Phối hợp với cơ quan quản lý Hệ thống EMC định kỳ rà soát, đánh giá việc bảo đảm dữ liệu thu thập tại Phụ lục VII ban hành kèm theo Thông tư này đầy đủ và chính xác.

3. Thông báo cho cơ quan quản lý Hệ thống EMC khi có sự thay đổi về mã nhúng, cấu hình hệ thống, cấu hình kết nối, các vấn đề khiến dữ liệu không đầy đủ xảy ra từ phía Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của đơn vị.

4. Thực hiện cung cấp đầy đủ danh sách tài khoản người dùng; danh sách thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến lên Hệ thống EMC và thông báo cho cơ quan quản lý Hệ thống EMC.

5. Bảo đảm công tác theo dõi, giám sát an toàn thông tin và bảo mật dữ liệu khai thác trên Hệ thống EMC.

Điều 12. Trách nhiệm của cơ quan quản lý Hệ thống EMC

1. Xây dựng tài liệu hướng dẫn và hỗ trợ kỹ thuật thực hiện kết nối Hệ thống EMC và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

2. Chủ trì, phối hợp với cơ quan chủ quản Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh và tổ chức, cá nhân có liên quan trong giải quyết, xử lý sự cố vướng mắc phát sinh trong quá trình kết nối.

3. Bảo đảm an toàn thông tin đối với dữ liệu mà Hệ thống EMC thu thập.

Chương IV

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 13. Trách nhiệm thi hành

1. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương và các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Thông tư này.

2. Các tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm tuân thủ các quy định của Thông tư này trong việc cung cấp giải pháp, xây dựng, phát triển, nâng cấp, mở rộng, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

3. Bộ Thông tin và Truyền thông (Cục Chuyển đổi số quốc gia) có trách nhiệm kiểm tra, giám sát, đánh giá, xếp hạng và công bố kết quả đánh giá khả năng đáp ứng yêu cầu kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh theo định kỳ và đột xuất khi có yêu cầu từ tổ chức, cá nhân có thẩm quyền.

Điều 14. Hiệu lực thi hành

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 05 tháng 4 năm 2024.

2. Bãi bỏ Thông tư số 22/2019/TT-BTTTT ngày 31 tháng 12 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về tiêu chí chức năng, tính năng kỹ thuật của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một của điện tử cấp bộ, cấp tỉnh; bãi bỏ các Điều 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15 tháng 11 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến và bảo đảm khả năng truy cập thuận tiện đối với trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước và thực hiện thống nhất theo quy định tại Thông tư này.

Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chỉnh sửa, nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh cho phù hợp với các yêu cầu quy định tại Thông tư này, bảo đảm tuân thủ các yêu cầu trong vòng 01 năm kể từ ngày Thông tư này có hiệu lực.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, đề nghị phản ánh kịp thời về Bộ Thông tin và Truyền thông (Cục Chuyển đổi số quốc gia) để nghiên cứu, sửa đổi, bổ sung./.

Nơi nhận:
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Đơn vị chuyên trách về CNTT của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- Sở TTTT các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL (Bộ Tư pháp);
- Công báo, Cổng thông tin điện tử Chính phủ;
- Bộ TTTT: Bộ trưởng và các Thứ trưởng; các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ; Cổng Thông tin điện tử của Bộ TTTT;
- Lưu: VT, CĐSQG (10b).

BỘ TRƯỞNG

BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

Nguyễn Mạnh Hùng

Phụ lục I

YÊU CẦU CHỨC NĂNG CỦA CỔNG DỊCH VỤ CÔNG CẤP BỘ, CẤP TỈNH

(Ban hành kèm theo Thông tư số 21 /2023/TT-BTTTT ngày 31 tháng 12 năm 2023 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
	Xác thực người dùng		
1	Xác thực người dùng	1.1. Cho phép xác thực điện tử tổ chức, cá nhân để phục vụ giải quyết thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến tuân thủ quy định tại Nghị định số 59/2022/NĐ-CP ngày 05 tháng 9 năm 2022 của Chính phủ. 1.2. Trường hợp có sự cố kỹ thuật trong việc xác thực người dùng của Hệ thống định danh và xác thực điện tử, Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh bảo đảm có phương thức xác thực người dùng khi người dùng thực hiện dịch vụ công. Thông tin người dùng đồng bộ với cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.	Cá nhân, Tổ chức
	Cung cấp thông tin về thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến		
2	Mức độ cung cấp dịch vụ	2.1. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo 02 mức độ là dịch vụ công trực tuyến toàn trình, dịch vụ công trực tuyến một phần theo quy định tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ. 2.2. Cung cấp thông tin trực tuyến đối với các dịch vụ công	Cá nhân, Tổ chức

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		không đáp ứng triển khai dịch vụ công trực tuyến.	
3	Danh mục thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến	3.1. Cung cấp đầy đủ danh mục thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, của các đơn vị thuộc, trực thuộc; cập nhật trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, đồng bộ và đăng tải trên Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh. 3.2. Tổ chức, phân loại thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến theo đối tượng thực hiện thủ tục hành chính (tổ chức, cá nhân), theo nhóm dịch vụ (theo chủ đề), theo mức độ và cơ quan cung cấp để thuận tiện cho việc tìm kiếm, sử dụng. 3.3. Chuẩn hóa về mã, tên thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến; cung cấp biểu mẫu điện tử kèm theo dịch vụ công trực tuyến; hướng dẫn quy trình sử dụng cho tổ chức, cá nhân; hướng dẫn quy trình xử lý của các cơ quan nhà nước và kết quả của dịch vụ công trực tuyến đồng bộ với Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính. Việc chuẩn hóa này được công bố kèm hướng dẫn cho người dùng theo từng thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.	Người quản trị

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
	Sử dụng dịch vụ công trực tuyến		
4	Tạo lập hồ sơ điện tử	4.1. Hồ sơ điện tử được số hóa bảo đảm theo quy định của pháp luật. 4.2. Hồ sơ do người thực hiện thủ tục hành chính nộp trên Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh được chuyển vào Phân hệ giải quyết thủ tục hành chính của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh để cấp Mã số hồ sơ thủ tục hành chính tự động theo quy định. Mã số hồ sơ thủ tục hành chính được sử dụng thống nhất trong hoạt động giao dịch giữa các cơ quan, đơn vị với tổ chức, cá nhân; giữa các cơ quan, đơn vị với nhau và giữa các Hệ thống thông tin được kết nối, chia sẻ dữ liệu. 4.3. Cho phép thực hiện việc tạo lập, nộp, quản lý hồ sơ điện tử như: Nhập hồ sơ, thay đổi hồ sơ, tìm kiếm hồ sơ, xem danh sách hồ sơ, nhập bổ sung hồ sơ, quản lý hồ sơ đã nộp.	Người Quản trị, Cá nhân, Tổ chức
5	Trao đổi thông tin với người dùng trong quá trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến	5.1. Cho phép người dùng theo dõi thông báo trên Cổng dịch vụ công sau khi người dùng đã đăng nhập, kiểm tra việc tiếp nhận, yêu cầu bổ sung hồ sơ và	Cá nhân, Tổ chức

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính. 5.2. Thông báo tự động cho người dùng biết thông tin về việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua tối thiểu một trong các hình thức như sau: Tin nhắn SMS trên điện thoại di động; Thông báo qua ứng dụng di động (ứng dụng OTT); Thông báo qua Thư điện tử.	
6	Cung cấp biểu mẫu điện tử tương tác	6.1. Cung cấp ở chế độ chọn để người dùng không phải nhập lại với các dữ liệu đã có trong cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh *(gồm cả các cơ sở dữ liệu của các hệ thống thông tin nội bộ của các bộ, tỉnh và các cơ sở dữ liệu quốc gia, hệ thống thông tin có quy mô, phạm vi từ Trung ương đến địa phương đã kết nối, chia sẻ cho Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh)* tại biểu mẫu điện tử. 6.2. Cung cấp chức năng hướng dẫn trực tiếp ngay tại từng nơi nhập dữ liệu của biểu mẫu điện tử để người dùng có thể xem khi cần thiết.	Người Quản trị, Cá nhân, Tổ chức

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		6.3. Cung cấp chức năng lưu trữ những thông tin người dùng đã nhập vào biểu mẫu điện tử tương tác, cho phép xuất ra tệp tin hoặc in ra giấy. 6.4. Cung cấp chức năng ký số trực tiếp trên biểu mẫu điện tử. 6.5. Bảo đảm đáp ứng các yêu cầu tối thiểu theo quy định tại khoản 3 Điều 22 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.	
7	Tải ảnh, hồ sơ, tài liệu	Cho phép tải ảnh, hồ sơ, tài liệu theo định dạng do Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh quy định với giới hạn dung lượng phù hợp (Tối thiểu cho phép định dạng .jpeg, .png với hình ảnh và định dạng .pdf, .doc, .docx với hồ sơ, tài liệu).	Cá nhân, Tổ chức
8	Tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính/ bưu chính công ích	8.1. Người dùng có thể sử dụng dịch vụ bưu chính/bưu chính công ích sau: a) Nộp hồ sơ; b) Nhận kết quả; c) Cả hai dịch vụ trên.	Cá nhân, Tổ chức

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		8.2. Có biểu mẫu điện tử để người dùng cung cấp thông tin sử dụng dịch vụ bưu chính/bưu chính công ích. Thông tin tối thiểu: a) Thông tin người nộp hồ sơ: - Họ và tên; - Số điện thoại; - Địa chỉ nộp hồ sơ (chọn tỉnh/thành phố, quận/huyện và địa chỉ chi tiết); b) Thông tin người nhận kết quả: - Họ và tên; - Số điện thoại; - Địa chỉ trả kết quả (chọn tỉnh/thành phố, quận/huyện và địa chỉ chi tiết). c) Các tùy chọn: - Sử dụng dịch vụ thu lệ phí giải quyết thủ tục hành chính (nếu có); - Thông tin cước phí dịch vụ tương ứng.	
9	Thanh toán trực tuyến	9.1. Cho phép thanh toán trực tuyến trên nền tảng thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh đối với các thủ tục hành chính có yêu	Cá nhân, Tổ chức

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		cầu nộp phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác. 9.2. Cung cấp hình thức hoàn lại tiền và thông tin giải quyết tranh chấp khi giao dịch thất bại.	
10	Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính	10.1. Cho phép trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử cho cá nhân, tổ chức thực hiện dịch vụ công trực tuyến, bảo đảm thông điệp dữ liệu đáp ứng quy định của pháp luật. 10.2. Lưu kết quả giải quyết thủ tục hành chính dưới dạng điện tử trong Kho quản lý dữ liệu điện tử theo tài khoản cá nhân, tổ chức.	Cá nhân, Tổ chức
	Ký số và tích hợp với Cổng eSign		
11	Ký số	Bảo đảm đáp ứng yêu cầu tối thiểu theo quy định tại Thông tư số 22/2020/TT-BTTTT ngày 7 tháng 9 năm 2020 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về yêu cầu kỹ thuật đối với phần mềm ký số, phần mềm kiểm tra chữ ký số như sau: 11.1. Cho phép người ký số được sử dụng khóa bí mật cá nhân để thực hiện việc ký số vào thông điệp dữ liệu. 11.2. Cho phép người ký số được sử dụng khóa bí mật tổ	Cá nhân, Tổ chức

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		chức để thực hiện việc ký số vào thông điệp dữ liệu. 11.3. Thông báo (bằng chữ/bằng ký hiệu) cho người ký số biết việc ký số vào thông điệp dữ liệu thành công hay không thành công. 11.4. Cho phép kiểm tra trạng thái chứng thư số/chứng thư chữ ký số trước khi ký số.	
12	Tích hợp với Cổng eSign	Bảo đảm đáp ứng yêu cầu tối thiểu theo quy định tại Thông tư số 06/2015/TT-BTTTT ngày 23 tháng 3 năm 2015 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định danh mục tiêu chuẩn bắt buộc áp dụng về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số, Thông tư số 16/2019/TT-BTTTT ngày 5 tháng 12 năm 2019 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định danh mục tiêu chuẩn bắt buộc áp dụng về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số theo mô hình ký số trên thiết bị di động và ký số từ xa, Thông tư số 22/2020/TT-BTTTT ngày 7 tháng 9 năm 2020 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về yêu cầu kỹ thuật đối với phần mềm ký số, phần mềm kiểm tra chữ ký số như sau:	Cá nhân, Tổ chức

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		12.1. Cho phép tích hợp chữ ký số (công cộng, chuyên dùng Chính phủ/công vụ, chữ ký điện tử chuyên dùng bảo đảm an toàn). 12.2. Chữ ký số tuân thủ tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chữ ký số theo quy định của pháp luật. 12.3. Có chức năng chuyển đổi biểu mẫu điện tử trước khi ký thành các định dạng tập tin phổ biến như: .pdf, .doc, .docx, .xml, .json. 12.4. Cho phép xem tài liệu đã ký số sau khi hoàn thành ký số để kiểm tra tính chính xác thông tin của người ký. 12.5. Cho phép người ký tải tài liệu đã ký số về thiết bị.	
	Tra cứu		
13	Tra cứu dịch vụ công theo tiêu chí	Cho phép tra cứu dịch vụ công theo các tiêu chí sau: 13.1. Tra cứu theo "Từ khóa". 13.2. Tra cứu theo "Cơ quan cung cấp". 13.3. Tra cứu theo "Lĩnh vực". 13.4. Tra cứu theo "Mức độ": - Dịch vụ công trực tuyến toàn trình;	Người quản trị, Cá nhân, Tổ chức

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		- Dịch vụ công trực tuyến một phần; - Dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến; - Dịch vụ khác (nếu có). 13.5. Tra cứu theo "Đối tượng": Tổ chức, cá nhân.	
14	Tra cứu hồ sơ	14.1. Tra cứu, tìm kiếm hồ sơ đã tiếp nhận trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, tối thiểu thông qua mã số hồ sơ. 14.2. Tra cứu trạng thái kết quả giải quyết thủ tục hành chính dưới dạng điện tử, tối thiểu thông qua mã số hồ sơ.	Cá nhân, Tổ chức
	Phản ánh kiến nghị		
15	Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính	15.1. Cho phép tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính. 15.2. Cho phép tra cứu kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.	Cá nhân, Tổ chức, Người tiếp nhận phản ánh, kiến nghị
	Đánh giá sự hài lòng của người dùng		
16	Đánh giá sự hài lòng của người dùng	16.1. Đánh giá sự hài lòng của người dùng trên Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh có nội dung như sau: a) Đánh giá tổng thể dịch vụ;	Cá nhân, Tổ chức

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		b) Đánh giá chi tiết dịch vụ, bao gồm: Đánh giá mức độ thuận tiện khi sử dụng dịch vụ (dịch vụ dễ sử dụng, thời gian đáp ứng của dịch vụ khi giao tiếp, xử lý dữ liệu); mức độ đúng hạn trong xử lý, trả kết quả của cơ quan nhà nước; thái độ hỗ trợ, xử lý dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước (độ nhiệt tình, cách giao tiếp của cán bộ, công chức khi hướng dẫn, xử lý); c) Mỗi nội dung đánh giá theo 03 (ba) mức độ: Rất hài lòng, Hài lòng, Chưa hài lòng. 16.2. Các nội dung đánh giá khác theo phiếu đánh giá điện tử dành cho cá nhân, tổ chức theo quy định tại Điều 12 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.	
	Thống kê tình trạng giải quyết hồ sơ		
17	Thống kê tình trạng giải quyết hồ sơ	Thống kê tình trạng giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của dịch vụ công trực tuyến toàn trình, dịch vụ công trực tuyến	Tất cả các đối tượng

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		một phần, dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến và tất cả hồ sơ. Các số liệu thống kê tối thiểu theo tháng, quý, năm, theo lĩnh vực thủ tục hành chính và từ đầu năm tới thời điểm hiện tại, cụ thể như sau: 17.1. Số lượng hồ sơ đã tiếp nhận. 17.2. Số lượng hồ sơ đang xử lý. 17.3. Số lượng hồ sơ đã giải quyết (đối với hồ sơ được tiếp nhận trong năm hiện tại). 17.4. Số lượng hồ sơ được giải quyết đúng hạn. 17.5. Số lượng hồ sơ giải quyết quá hạn. 17.6. Số lượng dịch vụ công được dùng.	
	Hỗ trợ người dùng		
18	Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến	18.1. Hướng dẫn người dùng thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến (bằng hình thức văn bản hướng dẫn chứa hình ảnh, video hướng dẫn) bao gồm: a) Hướng dẫn thực hiện một số dịch vụ hành chính công thường gặp để giúp người dùng biết được các thủ tục, các bước tiến	Người quản trị, Cá nhân, Tổ chức

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		hành khi muốn thực hiện một công việc; b) Hướng dẫn đăng ký, đăng nhập Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh; c) Hướng dẫn sử dụng các chức năng mà Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh cung cấp cho người dùng. 18.2. Cung cấp các câu hỏi thường gặp và nội dung trả lời để giúp người dùng có thể tự giải quyết các vướng mắc thông thường khi thực hiện thủ tục hành chính, khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến. 18.3. Hỗ trợ, hướng dẫn trực tiếp người dùng qua tổng đài điện thoại hoặc số điện thoại hỗ trợ.	
19	Hỏi – đáp, khảo sát ý kiến người dùng	19.1. Chức năng hỏi – đáp cho phép: a) Tạo câu hỏi trực tuyến; b) Tra cứu câu hỏi trực tuyến, tổng hợp hỏi – đáp; c) Trả lời câu hỏi trực tuyến; d) Quản lý hỏi - đáp trực tuyến. 19.2. Khảo sát ý kiến người dùng thông qua Nền tảng khảo sát, thu thập ý kiến người dân (Nền tảng VNForm) hoặc các Nền tảng, ứng dụng khảo sát, thu	Người quản trị, Cá nhân, Tổ chức

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		thập ý kiến người dùng khác bảo đảm: a) Cho phép thực hiện khảo sát ý kiến trực tuyến; b) Tổng hợp thông tin khảo sát, báo cáo số liệu khảo sát.	
20	Trợ lý ảo	Cho phép hỗ trợ, hướng dẫn người dùng các vấn đề liên quan đến dịch vụ công, tối thiểu thông qua hình thức tin nhắn.	Cá nhân, Tổ chức
	Các chức năng khác		
21	Quản lý thông tin người dùng	Cung cấp chức năng quản lý thông tin tài khoản người dùng: 21.1. Hỗ trợ đồng bộ với cơ sở dữ liệu người dùng tập trung của cấp bộ, cấp tỉnh. 21.2. Quản lý người dùng dịch vụ công. 21.3. Quản lý nhóm người dùng dịch vụ công. 21.4. Quản lý quyền truy cập, sử dụng dịch vụ công.	Người quản trị, Cá nhân, Tổ chức
22	Khai thác Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân	Cung cấp Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân để hỗ trợ tổ chức, cá nhân quản lý, lưu giữ thông tin, dữ liệu điện tử liên quan đến giao dịch hành chính của tổ chức, cá nhân đó theo quy định tại khoản 3 Điều 16 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 8	Cá nhân, Tổ chức

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		tháng 4 năm 2020 của Chính phủ.	
23	Ghi lưu nhật ký, thống kê, báo cáo truy cập	23.1. Ghi lưu nhật ký sử dụng của các đối tượng sử dụng dịch vụ công trực tuyến. 23.2. Thống kê, báo cáo lượng truy cập sử dụng dịch vụ công trực tuyến.	Người quản trị

Phụ lục II

YÊU CẦU CHỨC NĂNG CỦA PHÂN HỆ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

(Ban hành kèm theo Thông tư số /2023/TT-BTTTT ngày tháng năm 2023 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
	Quản lý danh mục thủ tục, hồ sơ, biểu mẫu		
1	Danh mục thủ tục hành chính	1.1. Danh mục lĩnh vực, nhóm thủ tục hành chính, thủ tục hành chính được đồng bộ với danh mục lĩnh vực, nhóm thủ tục hành chính của Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh. 1.2. Cho phép đồng bộ danh mục thủ tục hành chính với Cơ sở dữ liệu quốc gia về Thủ tục hành chính.	Người quản trị
2	Hồ sơ, biểu mẫu thủ tục hành chính	2.1. Hồ sơ điện tử: a) Phải được cung cấp dưới dạng tệp tin có định dạng văn bản (Ví dụ: .docx, .xlsx, .pdf...); b) Phải bảo đảm khi in ra hiển thị tương đương như biểu mẫu giấy và người dùng điền thông tin được dễ dàng, chính xác. 2.2. Định dạng tệp tin trong hồ sơ điện tử sau khi số hóa: Định dạng văn bản hoặc hình ảnh. 2.3. Dung lượng cho một tệp tin trong hồ sơ điện tử: Dung lượng tối đa cho mỗi tệp tin được tải lên gắn kèm hồ sơ điện tử phải được	Người quản trị

		thông báo tại vị trí chọn tệp tin đính kèm trên biểu mẫu điện tử tương tác để người dùng biết và thực hiện. 2.4. Cho phép thực hiện việc tạo lập, nộp, quản lý hồ sơ điện tử như: nhập hồ sơ, tìm kiếm hồ sơ, xem danh sách hồ sơ, nhập bổ sung hồ sơ, xóa hồ sơ không hợp lệ, quản lý hồ sơ đã gửi. 2.5. Đối với biểu mẫu, cho phép: a) Quản lý các biểu mẫu hồ sơ thủ tục hành chính; b) Quản lý căn cứ pháp lý của biểu mẫu; c) Thiết lập/thiết kế các biểu mẫu sau (mẫu phiếu quy định theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ): - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ; - Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; - Sổ theo dõi hồ sơ;	

		- Các mẫu kết quả giải quyết thủ tục hành chính; - Các mẫu biểu khác có liên quan (theo nhu cầu thực tế).	
3	Chu trình lưu chuyển, xử lý của thủ tục	3.1. Thiết lập/thiết kế và quản trị chu trình lưu chuyển, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính giữa các phòng, ban chức năng và nhóm các cán bộ xử lý. Quy trình phải cho phép điều chỉnh động (linh hoạt trong việc thiết lập/thiết kế quy trình, thủ tục). 3.2. Cho phép thiết lập thời hạn xử lý tại các bước xử lý của chu trình (lưu ý tổng thời gian xử lý của tất cả các bước phải nhỏ hơn hoặc bằng thời hạn giải quyết; cho phép thiết lập thời gian xử lý tại các bước của chu trình xử lý chi tiết đến đơn vị phút). 3.3. Chu trình lưu chuyển, xử lý phải bao gồm chức năng bổ sung hồ sơ. 3.4. Chu trình lưu chuyển, xử lý phải thể hiện được việc giải quyết thủ tục hành chính khi tiếp nhận hồ sơ điện tử thông qua Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh, Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính từ Trung ương xuống địa phương.	Người quản trị
	Quản lý danh mục trạng thái xử lý thủ tục hành chính		

4	Quản lý danh mục trạng thái xử lý thủ tục hành chính	4.1. Thiết lập/thiết kế danh mục trạng thái xử lý thủ tục hành chính, hiển thị trạng thái xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh tuân thủ theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, cụ thể như sau: a) Nộp hồ sơ - Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ: + Trạng thái: Mới đăng ký. b) Tiếp nhận hồ sơ - Cá nhân, tổ chức chờ hồ sơ được tiếp nhận: + Trạng thái: Đang chờ tiếp nhận. - Cá nhân, tổ chức được Bộ phận một cửa trả lại hồ sơ: + Trạng thái: Đang chờ bổ sung. - Cá nhân, tổ chức đã bổ sung hồ sơ: + Trạng thái: Đã bổ sung hồ sơ. - Cá nhân, tổ chức yêu cầu rút hồ sơ: + Trạng thái: Yêu cầu rút hồ sơ. - Cá nhân, tổ chức rút hồ sơ thành công: + Trạng thái: Đã thu hồi.	Cá nhân, tổ chức, bộ phận một cửa, cơ quan có thẩm quyền giải quyết, người được giao xử lý

		- Bộ phận một cửa tiếp nhận hồ sơ: + Trạng thái: Được tiếp nhận. + Thông tin: Ngày tiếp nhận hồ sơ (Ví dụ: 15/8/2023). - Bộ phận một cửa trả lại hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết: + Trạng thái: Yêu cầu bổ sung giấy tờ. + Thông tin: Lý do bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. - Bộ phận một cửa trả lại hồ sơ cá nhân, tổ chức yêu cầu rút hồ sơ: + Trạng thái: Đã trả lại. - Bộ phận một cửa từ chối tiếp nhận: + Trạng thái: Dừng xử lý. + Thông tin: Lý do từ chối tiếp nhận. c) Giải quyết thủ tục hành chính - Bộ phận một cửa chuyển hồ sơ: + Trạng thái: Đang xử lý. + Thông tin: Cơ quan có thẩm quyền giải quyết. - Cơ quan có thẩm quyền giải quyết tiến hành phân công xử lý: + Trạng thái: Đang xử lý.	

		+ Thông tin: Vị trí, phòng ban, người xử lý hiện tại. - Người được giao xử lý tiến hành xử lý hồ sơ trong trường hợp thủ tục hành chính không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ hoặc có quy định nhưng hồ sơ đã đủ điều kiện trình cấp có thẩm quyền quyết định: + Trạng thái: Đang xử lý. + Thông tin: Vị trí, phòng ban, người xử lý hiện tại. - Người được giao xử lý tiến hành xử lý hồ sơ khi thẩm tra, xác minh hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: + Trạng thái: Yêu cầu bổ sung giấy tờ. + Thông tin: Lý do, nội dung cần bổ sung. - Người được giao xử lý tiến hành xử lý hồ sơ sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết: + Trạng thái: Dừng xử lý. + Thông tin: Lý do không giải quyết. - Người được giao xử lý tiến hành xử lý hồ sơ khi hồ sơ đang lấy ý kiến của các cơ quan liên quan: + Trạng thái: Đang xử lý.	

		+ Thông tin: Vị trí, phòng ban, người xử lý hiện tại. - Người được giao xử lý tiến hành xử lý hồ sơ khi hồ sơ thực hiện theo liên thông: + Trạng thái: Đang xử lý. + Thông tin: Vị trí, phòng ban, người xử lý hiện tại. - Người được giao xử lý tiến hành xử lý hồ sơ khi hồ sơ quá hạn giải quyết: + Trạng thái: Đang xử lý. + Thông tin: Thời hạn xử lý, thời gian quá hạn (Ví dụ: Hạn xử lý 15/08/2023 – Quá hạn 3 ngày). - Cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ đối với các trường hợp khoản 4 Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 04 năm 2018 của Chính phủ: + Trạng thái: Đã bổ sung hồ sơ. - Cá nhân, tổ chức nộp phí/ lệ phí/ thuế: + Trạng thái: Yêu cầu thực hiện nghĩa vụ tài chính. d) Trả kết quả/Nhận kết quả - Bộ phận một cửa chuyển hồ sơ được xử lý xong về bộ phận một cửa để trả hồ sơ: + Trạng thái: Đã xử lý xong. + Thông tin: Đang trả kết quả.	

		- Cá nhân, tổ chức chờ nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính: + Trạng thái: Chờ trả kết quả. - Cá nhân, tổ chức nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính: + Trạng thái: Đã trả kết quả. + Thông tin: Ngày hẹn trả kết quả (Ví dụ: 25/8/2023). 4.2. Định nghĩa và quản trị lưu đồ chuyển đổi trạng thái xử lý trong quá trình hồ sơ luân chuyển trong chu trình lưu chuyển, xử lý của thủ tục hành chính. 4.3. Đồng bộ trạng thái xử lý hồ sơ thủ tục hành chính với Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.	
	Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính		
5	Tiếp nhận hồ sơ	5.1. Hỗ trợ cán bộ tiếp nhận và trả kết quả: Hiển thị danh mục hồ sơ cần nộp tương ứng với thủ tục hành chính, hiển thị danh sách các văn bản quy định đối với thủ tục hành chính cần giải quyết. 5.2. Nhập mới hồ sơ, nhập bổ sung hồ sơ (theo mẫu đơn, mẫu tờ khai và các giấy tờ, tài liệu liên quan): Các thông tin yêu cầu, thông tin định danh và các tài liệu đính kèm. Kiểm tra được tính đầy đủ, đúng quy định của các trường thông tin đã nhập.	Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả

		5.3. Mã số hồ sơ thủ tục hành chính do Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tự động, được sử dụng thống nhất trong hoạt động giao dịch giữa các cơ quan, đơn vị với tổ chức, cá nhân; giữa các cơ quan, đơn vị và giữa các hệ thống với nhau. Cấu trúc Mã số hồ sơ thủ tục hành chính theo Điều 26 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 04 năm 2018 của Chính phủ. Cấu trúc mã định danh cơ quan, tổ chức thực hiện theo quy định tại Quyết định số 20/2020/QĐ-TTg ngày 22 tháng 7 năm 2020 của Thủ tướng Chính phủ về mã định danh điện tử của các cơ quan, tổ chức phục vụ kết nối, chia sẻ dữ liệu với các bộ, ngành, địa phương. 5.4. Tiếp nhận hồ sơ điện tử từ Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh; có cơ chế phân biệt hồ sơ tiếp nhận trên Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh, hồ sơ tiếp nhận tại bộ phận một cửa và các kênh cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên môi trường mạng. 5.5. Hiển thị danh mục các hồ sơ đã tiếp nhận theo loại hồ sơ với các thông tin: Loại thủ tục hành chính, mã hồ sơ, nội dung hồ sơ, ngày hẹn trả…	

		5.6. Chuyển xử lý: Theo quy định của pháp luật. 5.7. Quản lý thông tin liên lạc, liên hệ của tổ chức, cá nhân. 5.8. Cho phép hủy, khôi phục hồ sơ (khi chưa nộp/tiếp nhận bởi cán bộ tiếp nhận). 5.9. Hỗ trợ khả năng xác minh, khai thác hồ sơ cá nhân, tổ chức đã có trên hệ thống nội bộ của bộ, tỉnh hoặc thông qua kết nối đến cơ sở dữ liệu quốc gia, hệ thống thông tin có quy mô, phạm vi từ Trung ương đến địa phương để hỗ trợ đơn giản hóa thành phần hồ sơ, giấy tờ liên quan đến cá nhân, tổ chức. 5.10. Hỗ trợ thông báo cho người dân hồ sơ đã được tiếp nhận thông qua các hình thức sau: Notification/SMS/OTT/email.	
6	Tiếp nhận bổ sung hồ sơ	6.1. Hiển thị danh sách hồ sơ chờ bổ sung. 6.2. Cho phép cập nhật các thông tin bổ sung khi tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ các thông tin, giấy tờ cần thiết. 6.3. Chuyển xử lý: Theo quy định của pháp luật (theo phòng, ban hoặc cá nhân). 6.4. Hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ điện tử bổ sung từ Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.	Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả

		6.5. Hỗ trợ thông báo người dân đã bổ sung thông tin hồ sơ hoặc thanh toán qua mạng cho cán bộ tiếp nhận bổ sung biết và xử lý kịp thời thông qua các hình thức sau: Notification/SMS/OTT/email. 6.6. Hỗ trợ việc tiếp nhận hồ sơ bổ sung qua dịch vụ bưu chính.	
7	Phân công thụ lý hồ sơ	7.1. Hỗ trợ lãnh đạo phòng, ban phân công thụ lý với những hồ sơ được chuyển xử lý về phòng, ban. 7.2. Phân công thụ lý lại. 7.3. Sẵn sàng liên thông cập nhật trạng thái, vết xử lý hồ sơ hành chính công điện tử với các bộ phận một cửa các cấp và các cơ quan khác trong nội bộ bộ, tỉnh (liên thông nội bộ) qua nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu cấp bộ, cấp tỉnh. 7.4. Cho phép đính kèm file và thực hiện ký số hồ sơ.	Lãnh đạo phòng, ban
8	Thụ lý hồ sơ	8.1. Hiển thị danh sách các hồ sơ đang giải quyết: Mã hồ sơ, nội dung hồ sơ, ngày hẹn trả, trạng thái hồ sơ. 8.2. Hiển thị đầy đủ thông tin của hồ sơ được chọn xử lý và các tài liệu đính kèm. 8.3. Hỗ trợ xử lý hồ sơ theo danh mục công việc đã được quy định: Hồ sơ chờ xử lý, hồ sơ yêu cầu bổ	Cán bộ thụ lý

		sung, hồ sơ đã bổ sung chờ xử lý, hồ sơ đã tham gia xử lý. 8.4. Hỗ trợ xử lý ủy quyền, gia hạn thời gian xử lý hồ sơ (nếu được phép). 8.5. Chuyển bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả để thông báo yêu cầu bổ sung hồ sơ (nếu có). 8.6. Yêu cầu phối hợp xử lý hoặc chuyển xử lý trong trường hợp không cần phối hợp. 8.7. Trình phê duyệt. 8.8. Liên thông cập nhật trạng thái, vết xử lý hồ sơ điện tử với các cơ quan khác liên quan trong nội bộ của bộ, tỉnh (liên thông nội bộ) qua nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu cấp bộ, cấp tỉnh. 8.9. Hỗ trợ thông báo cho người dân hồ sơ đã được thụ lý (Notification/SMS/OTT/email...). 8.10. Cho phép đính kèm file và thực hiện ký số hồ sơ.	
9	Phê duyệt hồ sơ	9.1. Hiển thị danh sách các hồ sơ chờ được phê duyệt. Cho phép chuyển luồng về phòng, ban hoặc cán bộ xử lý nếu dự thảo kết quả giải quyết thủ tục hành chính chưa đạt yêu cầu, cần trình lại. 9.2. Cho phép ký duyệt nhiều lần (trong trường hợp hồ sơ phải luân chuyển nhiều lần tới các cơ quan khác để phối hợp xử lý).	Lãnh đạo đơn vị, Lãnh đạo phòng, ban được ủy quyền phê duyệt

		9.3. Từ chối hồ sơ, cập nhật ý kiến chỉ đạo. 9.4. Hiển thị danh sách các hồ sơ đã được ký duyệt. Hiển thị danh sách hồ sơ từ chối. 9.5. Liên thông cập nhật trạng thái, vết xử lý hồ sơ điện tử với các cơ quan khác liên quan trong nội bộ của bộ, tỉnh (liên thông nội bộ) qua nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu cấp bộ, cấp tỉnh.	
10	Trả kết quả	10.1. Cho phép ký số hồ sơ để trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến. 10.2. Hiển thị thông tin các hồ sơ đã giải quyết, tình trạng trả kết quả của hồ sơ; thời điểm hoàn thành xử lý hồ sơ, chờ giao trả kết quả (dùng để xác định đúng hạn hay quá hạn của hồ sơ). 10.3. Hỗ trợ thông báo cho tổ chức, cá nhân kết quả xử lý hồ sơ qua email/SMS/OTT theo đăng ký. 10.4. Hỗ trợ thông báo thời gian thực hiện nghĩa vụ tài chính đối với các thủ tục hành chính bắt buộc phải thực hiện nghĩa vụ tài chính. 10.5. Cập nhật thông tin trả kết quả cho cá nhân, tổ chức, thời gian trả kết quả và biên lai nộp lệ phí theo quy định.	Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả

		10.6. Cập nhật thông tin người nhận kết quả (trong trường hợp nhận thay hoặc được ủy quyền nhận). 10.7. Cập nhật các dữ liệu trả kết quả vào hệ thống. Trong trường hợp đã có kết quả nhưng công dân, tổ chức không mang đủ hồ sơ bản chính để đối soát thì cập nhật dữ liệu về việc chưa trả kết quả đến khi đáp ứng đủ các điều kiện về việc trả kết quả theo quy định. 10.8. Hỗ trợ việc trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ. 10.9. Liên thông thông tin trả kết quả điện tử với các cơ quan khác liên quan trong nội bộ của bộ, tỉnh (liên thông nội bộ) qua nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu cấp bộ, cấp tỉnh.	
11	Chức năng trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích	11.1. Chọn dịch vụ Nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích. 11.2. Có biểu mẫu điện tử để cung cấp thông tin sử dụng dịch vụ bưu chính công ích. Thông tin tối thiểu về người nhận kết quả gồm: a) Họ và tên; b) Số điện thoại;	Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả

		c) Địa chỉ trả kết quả (chọn tỉnh/thành phố, quận/huyện và địa chỉ chi tiết).	
12	Chức năng in	12.1. In trực tiếp từ phần mềm (có thể in ngay tại bước đang giải quyết và in lại, in sau) các loại giấy tờ sau: a) Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; b) Phiếu Yêu cầu bổ sung hoàn thiện hồ sơ; c) Phiếu Từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ; d) Phiếu Xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả; đ) Phiếu Kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; e) Sổ theo dõi hồ sơ. 12.2. Cho phép in các thông tin cá nhân, tổ chức ra thành mẫu đơn, mẫu tờ khai (đối với các hồ sơ nộp trực tuyến trên Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh).	Lãnh đạo đơn vị, Lãnh đạo phòng, ban, Cán bộ thụ lý, Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả, Cán bộ kiểm soát thủ tục
	Báo cáo thống kê		
13	Báo cáo	13.1. Báo cáo thống kê theo nhiều tiêu chí: Lĩnh vực, thời gian, đơn vị xử lý, trạng thái, quá trình xử lý, cán bộ xử lý. 13.2. Hỗ trợ chức năng tạo báo cáo theo các định dạng phổ biến (theo Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT ngày 15 tháng 12 năm	Lãnh đạo đơn vị, Lãnh đạo phòng, ban, Cán bộ thụ lý, Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả, Cán bộ

		2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Danh mục tiêu chuẩn kỹ thuật về ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước) như văn bản, bảng tính, trình diễn. 13.3. Thông tin công khai tình trạng xử lý các hồ sơ theo kỳ. 13.4. In báo cáo thống kê trực tiếp từ phần mềm. 13.5. Cho phép tìm kiếm, kết xuất thông tin tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công để phục vụ báo cáo hoặc khảo sát. 13.6. Báo cáo thống kê trực quan kết quả giải quyết thủ tục hành chính dưới dạng đồ họa (biểu đồ, sơ đồ, hình ảnh…)	kiểm soát thủ tục
14	Biểu mẫu báo cáo	14.1. Cho phép định nghĩa biểu mẫu báo cáo theo tất cả các thuộc tính gắn với hồ sơ thủ tục hành chính, báo cáo tình hình xử lý, báo cáo định kỳ. 14.2. Cá nhân hóa các biểu mẫu báo cáo. Cho phép người dùng lưu các dạng báo cáo của riêng họ và tái sử dụng khi cần thiết. 14.3. Tùy chỉnh báo cáo trực quan bằng giao diện.	Người quản trị
	Quản lý hồ sơ, tài liệu		
15	Luân chuyển hồ sơ	15.1. Cho phép luân chuyển hồ sơ giữa các đơn vị trong cơ quan	Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả, Cán bộ thụ

		phục vụ việc phối hợp thụ lý hồ sơ. 15.2. Cập nhật trạng thái xử lý trong quá trình xử lý thủ tục hành chính.	lý, Văn thư lưu trữ
	Quản lý danh mục điện tử dùng chung		
16	Quản lý danh mục điện tử dùng chung	16.1. Bảo đảm đồng bộ với hệ thống danh mục điện tử dùng chung của bộ, tỉnh (nếu có) và với các cơ quan trung ương và Hệ thống thông tin quản lý danh mục điện tử dùng chung của các cơ quan nhà nước. 16.2. Quản lý các danh mục điện tử trong nội bộ hệ thống.	Người quản trị
	Quản trị người dùng		
17	Quản trị người dùng	17.1. Thiết lập và quản trị nhóm người dùng và người dùng: Tên, chức vụ, phòng, ban, thông tin cá nhân, quyền truy cập hệ thống. 17.2. Phân quyền theo quy trình xử lý thủ tục hành chính (phân quyền theo nhóm, theo cá nhân, theo chức vụ). 17.3. Quản lý tài khoản đăng ký của tổ chức, cá nhân; kích hoạt tài khoản; cho phép tìm kiếm, kết xuất thông tin tổ chức, cá nhân phục vụ báo cáo.	Người quản trị
	Quản trị và sử dụng Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức và cá nhân		

18	Quản trị Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức và cá nhân	Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức và cá nhân bảo đảm: 18.1. Có thể cấu hình đồng bộ danh mục thủ tục hành chính, kết quả và thành phần hồ sơ giấy tờ. 18.2. Có thể tái sử dụng giấy tờ từ Kho quản lý dữ liệu điện tử cấp bộ, cấp tỉnh; trường hợp không tìm thấy dữ liệu trong Kho thì Kho quản lý dữ liệu điện tử cấp bộ, cấp tỉnh mới có yêu cầu truy vấn từ Kho quản lý dữ liệu điện tử của Cổng Dịch vụ công quốc gia. 18.3. Thống kê được tình hình lưu trữ và tái sử dụng giấy tờ trong Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức và cá nhân. 18.4. Có thể thiết kế biểu mẫu động cho các loại giấy tờ lưu trữ trên Kho để lưu trữ các trường thông tin quan trọng của giấy tờ. 18.5. Có thể thống kê dung lượng lưu trữ của từng tổ chức và cá nhân. 18.6. Đáp ứng khả năng lưu trữ hồ sơ tiếp nhận và kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo các quy định về lưu trữ hiện hành. 18.7. Đáp ứng khả năng chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử ra văn bản giấy theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP	Người quản trị, Cán bộ thụ lý, Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả, Cán bộ kiểm soát thủ tục

		ngày 8 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ.	
19	Sử dụng Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức và cá nhân	19.1. Cho phép lưu thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính vào Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức và cá nhân. 19.2. Cho phép lưu hồ sơ bị từ chối tiếp nhận của cá nhân, tổ chức.	Người quản trị, Cán bộ thụ lý, Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả, Cán bộ kiểm soát thủ tục
	Theo dõi quá trình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính		
20	Theo dõi quá trình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính	20.1. Cho phép lưu vết quá trình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính theo thời gian. 20.2. Hỗ trợ chức năng kết xuất báo cáo theo các định dạng văn bản, bảng tính, trình diễn theo Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông (Ví dụ: .docx, .xlsx, .pdf...) và theo yêu cầu về chế độ báo cáo định kỳ, đột xuất thuộc thẩm quyền ban hành của bộ, ngành, địa phương.	Lãnh đạo đơn vị, Lãnh đạo phòng, ban, Cán bộ thụ lý, Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả, Cán bộ kiểm soát thủ tục
	Điều hành, tác nghiệp		
21	Tra cứu tình trạng hồ sơ	21.1. Tra cứu tình trạng hồ sơ, kết quả giải quyết hồ sơ của tổ chức, cá nhân. 21.2. Hỗ trợ tra cứu qua: QR Code, mã số hồ sơ, các ứng dụng trên nền tảng di động, qua SMS hoặc các ứng dụng OTT... Yêu	Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả

		cầu tối thiểu phải có khả năng tra cứu qua mã số hồ sơ.	
22	Chỉ đạo, điều hành	Tích hợp với Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh để cung cấp các thông tin về chỉ đạo, điều hành: 22.1. Thông tin tác nghiệp hồ sơ cần xử lý. 22.2. Thông tin công khai tình trạng xử lý các hồ sơ theo kỳ: Số hồ sơ xử lý đúng hạn, số hồ sơ quá hạn. 22.3. Tra cứu, hướng dẫn về thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân. 22.4. Thông tin chi tiết quá trình xử lý hồ sơ như: Trạng thái hồ sơ; hồ sơ đang ở bộ phận nào; hồ sơ đã qua các bước xử lý nào; bộ phận nào bị quá hạn, cán bộ nào trực tiếp xử lý (nếu có); hồ sơ sắp đến hạn trả.	Lãnh đạo đơn vị, Lãnh đạo phòng, ban, Người quản trị, Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ
	Các tiện ích		
23	Thông báo, nhắc việc	23.1. Với cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả: Chức năng thông báo tổng thể tình hình hồ sơ thuộc thẩm quyền xử lý, hiển thị theo loại hồ sơ: a) Số hồ sơ chờ tiếp nhận; b) Số hồ sơ chờ bổ sung; c) Số hồ sơ chờ trả kết quả;	Tất cả cán bộ

		d) Số hồ sơ đã bổ sung, chờ tiếp nhận; đ) Số hồ sơ đang xử lý; e) Số hồ sơ từ chối; g) Số hồ sơ sắp hết hạn; h) Tất cả hồ sơ. 23.2. Với cán bộ thụ lý: Chức năng thông báo tổng thể tình hình hồ sơ thuộc thẩm quyền xử lý, hiển thị theo loại hồ sơ: a) Số hồ sơ đang thụ lý chờ giải quyết (trong hạn/quá hạn); b) Số hồ sơ chờ bổ sung; c) Số hồ sơ đang trình ký; d) Số hồ sơ đã được phân công xử lý. 23.3. Với các trưởng phòng, ban: Chức năng thông báo tổng thể tình hình hồ sơ thuộc thẩm quyền xử lý, hiển thị theo loại hồ sơ: a) Số hồ sơ chờ phân công thụ lý (trong hạn/quá hạn); b) Số hồ sơ chờ duyệt; c) Số hồ sơ chờ lãnh đạo đơn vị ký duyệt; d) Số hồ sơ tham gia xử lý. 23.4. Với lãnh đạo đơn vị: Chức năng thông báo Số hồ sơ chờ duyệt.	

		23.5. Nhắc các công việc quá thời hạn xử lý. Nhắc khi có công việc chuyển đến cần xử lý. 23.6. Hỗ trợ khả năng tích hợp nhắc việc trên các hệ thống dùng chung khác như các hệ thống thông tin nội bộ dùng chung của bộ, tỉnh.	
24	Tìm kiếm	24.1. Tìm kiếm thông tin theo các thuộc tính cơ bản gắn với hồ sơ thủ tục hành chính như: Khoảng thời gian tiếp nhận, lĩnh vực, đơn vị giải quyết, thời hạn giải quyết, trạng thái giải quyết, thủ tục hành chính, tên công dân, tên doanh nghiệp. 24.2. Có thể tìm kiếm theo từng tiêu chí hoặc kết hợp các tiêu chí với nhau.	Tất cả cán bộ
25	Hiển thị trực quan chu trình lưu chuyển thủ tục hành chính	Trong quá trình định nghĩa và quản trị cũng như báo cáo, các chu trình lưu chuyển, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính được hiển thị dưới dạng sơ đồ trực quan.	Người quản trị, Lãnh đạo phòng, ban, Lãnh đạo đơn vị
	Liên thông, tích hợp và chia sẻ thông tin		
26	Tích hợp hệ thống	26.1. Bảo đảm khả năng tích hợp thanh toán điện tử. 26.2. Bảo đảm khả năng tích hợp Cổng eSign. 26.3. Bảo đảm khả năng tích hợp hóa đơn điện tử.	Người quản trị

		26.4. Bảo đảm khả năng tích hợp dịch vụ bưu chính (Ví dụ: VNPost, Viettel Post…). 26.5. Bảo đảm khả năng tích hợp tin nhắn SMS. 26.6. Bảo đảm khả năng tích hợp các phần mềm (Ví dụ: Phần mềm quản lý văn bản, phần mềm Lý lịch tư pháp, hộ tịch, đăng ký kinh doanh, tra cứu thông tin hồ sơ doanh nghiệp…). 26.7. Bảo đảm khả năng tích hợp các dịch vụ trao đổi thông tin.	
27	Kết nối, tích hợp, chia sẻ thông tin với Cổng Dịch vụ công quốc gia	27.1. Thực hiện kết nối, tích hợp, chia sẻ thông tin với Cổng Dịch vụ công quốc gia theo Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Văn phòng Chính phủ. 27.2. Đồng bộ, chia sẻ thông tin giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia.	Người quản trị

28	Kết nối, tích hợp, chia sẻ thông tin với các Hệ thống thông tin do các bộ, ngành triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền thực hiện của cơ quan nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương	28.1. Thực hiện kết nối, tích hợp, chia sẻ thông tin với Hệ thống thông tin do các bộ, ngành triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền thực hiện của cơ quan nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương theo quy định. 28.2. Đồng bộ, chia sẻ thông tin giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp cấp tỉnh với Hệ thống thông tin do các bộ, ngành triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền thực hiện của cơ quan nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.	Người quản trị

Phụ lục III

YÊU CẦU CẤU TRÚC, BỐ CỤC CỦA CỔNG DỊCH VỤ CÔNG CẤP BỘ, CẤP TỈNH

(Ban hành kèm theo Thông tư số 24 /2023/TT-BTTTT ngày 31 tháng 12 năm 2023 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Quy định áp dụng
I	**Phần đầu trang**		
1	Thông tin đầu trang	1.1. Góc trái phần đầu trang hiển thị nội dung sau: a) Biểu tượng (logo) hiển thị quốc huy hoặc biểu tượng (logo) của đơn vị; b) Tên đầy đủ của Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.	Bắt buộc áp dụng
		1.2. Góc phải phần đầu trang cung cấp nút đăng ký và đăng nhập.	Bắt buộc áp dụng
		1.3. Biểu ngữ, khẩu hiệu (banner) tại phần đầu trang bảo đảm thiết kế đơn giản, dễ nhìn, thu hút sự chú ý của người dùng.	Khuyến nghị áp dụng
2	Đường dẫn trang chủ	2.1. Gắn trực tiếp vào biểu tượng (logo) và tên của Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.	Bắt buộc áp dụng
		2.2. Gắn vào nút Trang chủ.	Bắt buộc áp dụng
3	Thanh điều hướng	3.1. Đặt ở vị trí cuối cùng của phần đầu trang, chứa các đường dẫn tới các trang khác trên Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.	Bắt buộc áp dụng

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Quy định áp dụng
		3.2. Thanh điều hướng bảo đảm các thành phần được sắp xếp theo thứ tự như sau: a) Trang chủ: Chuyển về trang chủ của Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh hiện tại; b) Giới thiệu: Giới thiệu chung về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh; các chức năng có trên menu và giao diện dành cho người dùng; c) Thủ tục hành chính: Cung cấp danh sách thủ tục hành chính, dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến; d) Dịch vụ công trực tuyến: Cung cấp danh sách dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần; nộp hồ sơ trực tuyến; đ) Tra cứu hồ sơ: Thực hiện tra cứu hồ sơ, có thể tạo thanh điều hướng con phục vụ tra cứu nhiều thành phần khác; e) Phản ánh kiến nghị: Gửi phản ánh kiến nghị, tra cứu kết quả trả lời; g) Đánh giá: Đánh giá sự hài lòng của người dùng;	Khuyến nghị áp dụng

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Quy định áp dụng
		h) Thống kê: Thống kê tình trạng giải quyết thủ tục hành chính; i) Hỗ trợ: Tạo thanh điều hướng con bao gồm thanh toán trực tuyến, hướng dẫn sử dụng, câu hỏi thường gặp, hỏi - đáp, khảo sát ý kiến,…; k) Dịch vụ khác *(Nếu có)*.	
II	**Phần thông tin chính**		
4	Ô tìm kiếm nâng cao	4.1. Ô tìm kiếm nâng cao phục vụ tìm kiếm thông tin dịch vụ công; hiển thị to, rõ ràng và đặt ngay dưới thanh điều hướng. 4.2. Cho phép tìm kiếm tối thiểu theo từ khóa, cơ quan, lĩnh vực.	Bắt buộc áp dụng
5	Nút kêu gọi hành động	Hiển thị các nút này bên cạnh hoặc ở dưới ô tìm kiếm nâng cao với mục đích thu hút sự chú ý của người dùng trong việc: 5.1. Nộp dịch vụ công trực tuyến. 5.2. Tra cứu hồ sơ. 5.3. Thanh toán trực tuyến. 5.4. Các chức năng khác.	Khuyến nghị áp dụng
6	Danh sách các lĩnh vực thực hiện dịch vụ công	Hiển thị danh sách các lĩnh vực thực hiện dịch vụ công theo hai cột:	Khuyến nghị áp dụng

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Quy định áp dụng
		6.1. Cột bên trái: Công dân (Người dân). 6.2. Cột bên phải: Doanh nghiệp.	
7	Các thông tin khác	Hiển thị các thông tin như thông tin hình ảnh, video hướng dẫn, báo cáo thống kê, danh sách hồ sơ thủ tục hành chính đã giải quyết…	Khuyến nghị áp dụng
III	**Phần chân trang**		
8	Thông tin phần chân trang	Bảo đảm đầy đủ các thông tin sau: 8.1. Tên cơ quan chủ quản Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh. 8.2. Địa chỉ cơ quan chủ quản. 8.3. Hỗ trợ (Tổng đài hỗ trợ sử dụng dịch vụ công hoặc số điện thoại hỗ trợ sử dụng dịch vụ công). 8.4. Thư điện tử của cơ quan chủ quản. 8.5. Các thông tin khác (Nếu có).	Bắt buộc áp dụng

Phụ lục IV

YÊU CẦU HIỆU NĂNG TẢI TRANG DÀNH CHO TRẢI NGHIỆM NGƯỜI DÙNG

(Ban hành kèm theo Thông tư số 21 /2023/TT-BTTTT ngày 31 tháng 12 năm 2023 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

Hiệu năng tải trang dành cho trải nghiệm người dùng khi chịu tải trong điều kiện môi trường thực hiện có băng thông tối thiểu 100Mbps:

TT	Yêu cầu	Yêu cầu cụ thể
1	Thời gian hiển thị nội dung đầu tiên	Là thời gian mà người dùng phải đợi để nhìn thấy nội dung đầu tiên trên Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh sau khi trang bắt đầu được tải. Yêu cầu dưới 3 giây. Khuyến khích đáp ứng thời gian nhỏ hơn tuỳ theo tình hình thực tiễn.
2	Thời gian hiển thị nội dung lâu nhất	Là thời gian mà trình duyệt cần để hiển thị phần nội dung lớn nhất của Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh (có thể là một hình ảnh, video...). Yêu cầu dưới 4 giây. Khuyến khích đáp ứng thời gian nhỏ hơn tuỳ theo tình hình thực tiễn.
3	Tốc độ tải nội dung	Là thời gian mà Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh cần để hiển thị đầy đủ nội dung trên màn hình. Yêu cầu dưới 5,8 giây. Khuyến khích đáp ứng thời gian nhỏ hơn tuỳ theo tình hình thực tiễn.
4	Thời gian đáp ứng	Là thời gian mà Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh cần để xử lý mỗi tác vụ (request) trong quá trình tải trang. Yêu cầu dưới 0,6 giây. Khuyến khích đáp ứng thời gian nhỏ hơn tuỳ theo tình hình thực tiễn.

Phụ lục V

YÊU CẦU HIỆU NĂNG CỦA HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP BỘ, CẤP TỈNH

(Ban hành kèm theo Thông tư số 21 /2023/TT-BTTTT ngày 31 tháng 12 năm 2023 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

TT	Yêu cầu	Yêu cầu cụ thể
1	Thời gian phản hồi trung bình	Hệ thống có thời gian phản hồi trung bình dưới 2,5 giây đối với mỗi luồng công việc chính riêng rẽ và không bao gồm các luồng mang tính chất thống kê, báo cáo (thời gian phản hồi được tính từ khi người dùng gửi yêu cầu đáp ứng tới hệ thống cho đến khi nhận được dữ liệu phản hồi từ hệ thống).
2	Thời gian phản hồi chậm nhất	Hệ thống có thời gian phản hồi chậm nhất dưới 30 giây đối với toàn bộ các thao tác trên toàn trang.
3	Truy cập đồng thời	Hệ thống có khả năng đáp ứng ít nhất 5.000 truy cập đồng thời hoặc theo yêu cầu của cấp bộ, cấp tỉnh cụ thể.
4	Số người dùng hoạt động đồng thời	Hệ thống có khả năng đáp ứng số người dùng hoạt động đồng thời (có thực hiện các tác vụ khác nhau phát sinh yêu cầu gửi đến hệ thống) ít nhất bằng 1/6 lần số lượng truy cập đồng thời (Mức độ hoạt động tương tự người dùng đã sử dụng thành thạo hệ thống).

Phụ lục VI

YÊU CẦU KHÁC

(Ban hành kèm theo Thông tư số 21 /2023/TT-BTTTT ngày 31 tháng 12 năm 2023 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

TT	Yêu cầu	Mô tả
1	Tên miền Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh	Tuân thủ theo điểm a khoản 2 Điều 13 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng.
2	Giao diện cho người dùng	2.1. Giao diện trên trình duyệt máy tính bảo đảm thân thiện, thuận tiện cho người dùng, các vùng thông tin được phân biệt rõ ràng.
		2.2. Giao diện hỗ trợ người dùng trên thiết bị di động bảo đảm tối thiểu: a) Tối ưu, tương thích với thiết bị di động, cỡ chữ dễ nhìn, dễ đọc; b) Kích thước hiển thị nội dung phù hợp, không phải phóng to, xoay ngang; c) Các liên kết, đường dẫn được đặt cách nhau giúp các thao tác bằng ngón tay dễ dàng.
3	Dễ dàng tìm thấy thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến	Người dùng dễ dàng tìm được dịch vụ sau tối đa 03 lần bấm chuột từ trang chủ của Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh; dễ dàng tìm được thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến bằng các công cụ tìm kiếm phổ biến.

TT	Yêu cầu	Mô tả
4	Hỗ trợ IPv6, DNSSEC, HTTPS sử dụng giao thức TLS v1.2 trở lên	Sẵn sàng hỗ trợ địa chỉ Internet thế hệ mới IPv6, DNSSEC. Triển khai HTTPS sử dụng giao thức TLS v1.2 trở lên với các bộ mã hóa an toàn trong xác thực người dùng và truyền nhận các thông tin nhạy cảm (thông tin cá nhân, thông tin thanh toán).
5	Tín hiệu thể hiện trạng thái hệ thống	Có tín hiệu thể hiện trạng thái hệ thống đang xử lý thông tin. Tín hiệu này phải được sử dụng thống nhất trong toàn bộ màn hình xử lý của Hệ thống (tín hiệu có thể là hình quay tròn, đồng hồ cát...).
6	Định dạng tập tin	Các định dạng tập tin (tập tin nhập vào hệ thống, tập tin được xuất ra từ hệ thống, tập tin lưu trữ trong hồ sơ điện tử...) tuân thủ theo các định dạng tập tin (về văn bản, hình ảnh...) được quy định tại Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT ngày ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông.
7	Khả năng lưu trữ	8.1. Có khả năng lưu trữ với dung lượng lớn, trong thời gian lâu dài (tương thích hoặc sử dụng các hệ quản trị cơ sở dữ liệu phổ biến như SQL server, My SQL, Oracle hoặc các hệ quản trị tương đương).
		8.2. Có khả năng lưu trữ được nhiều định dạng dữ liệu khác nhau như dữ liệu có cấu trúc, bán cấu trúc, phi cấu trúc dưới dạng tệp gắn kèm (dữ liệu tệp văn bản, dữ liệu phim, ảnh, âm thanh).

TT	Yêu cầu	Mô tả
8	Chuẩn hóa dữ liệu để lưu trữ	Chuẩn hóa dữ liệu để lưu trữ theo chuẩn ký tự Unicode.
9	Trình duyệt	Tương thích với các trình duyệt thông dụng hiện nay: Chrome, Safari, Edge, Firefox, Cốc Cốc.
10	Bộ mã kí tự tiếng Việt	Hỗ trợ hiển thị tiếng Việt theo chuẩn Unicode.
11	Tuân thủ các quy định về chuẩn nội dung web	Tuân thủ các quy định về chuẩn nội dung web theo Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông.
12	Định dạng hiển thị ngày, giờ	Hiển thị ngày, giờ theo định dạng DD/MM/YYYY và hh:mm:ss.
13	Kết nối thiết bị	13.1. Cho phép kết nối với thiết bị đọc, in mã vạch để phục vụ việc tra cứu hồ sơ theo mã vạch.
		13.2. Cho phép kết nối với máy quét, máy in.
		13.3. Hỗ trợ kết nối với Ki-ốt thông minh (Kiosk) để tra cứu các thông tin, hướng dẫn sử dụng thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.
		13.4. Cho phép kết nối tự động với hệ thống xếp hàng, cấp số.
		13.5. Cho phép kết nối tự động với hệ thống đánh giá hài lòng.

TT	Yêu cầu	Mô tả
		13.6. Cho phép kết nối đến các thiết bị phục vụ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.
14	Chuẩn dữ liệu	Cung cấp các dữ liệu đầu ra theo chuẩn XML hoặc JSON để phục vụ công tác lập báo cáo theo quy định hiện hành, theo quy định nội bộ của đơn vị, đồng thời cung cấp dữ liệu theo các khuôn dạng thống nhất phục vụ quy trình trao đổi thông tin với các hệ thống khác (Cấu trúc dữ liệu của tệp XML hoặc JSON được xác định tùy thuộc vào nhu cầu thực tế trao đổi thông tin của các hệ thống trừ khi có quy định khác).
15	Khả năng hoạt động	Hệ thống có khả năng hoạt động liên tục 24/7.
16	Kiểm soát việc truy cập đồng thời	Cho phép kiểm soát việc truy cập đồng thời của cùng một tài khoản người dùng trên nhiều máy tính/thiết bị khác nhau.
17	Đính kèm định dạng phổ biến	Cho phép xem trực tiếp trên trình duyệt các tệp đính kèm với một số định dạng phổ biến (Ví dụ: .doc; .docx; .xls; .xlsx; .rtf, pdf).
18	Chống gửi thông tin rác	Có các cơ chế chống gửi thông tin rác (dưới dạng captcha, audio...).
19	Hỗ trợ khả năng truy cập thông tin thuận tiện và hỗ trợ người khuyết tật	Áp dụng tiêu chuẩn Web Content Accessibility Guidelines 2.0 (WCAG 2.0).

TT	Yêu cầu	Mô tả
20	Truy cập thuận tiện trên nhiều thiết bị	Bảo đảm người dùng có thể truy cập thuận tiện từ các thiết bị khác nhau: Máy tính để bàn, máy tính bảng, điện thoại.
21	Các kênh cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên môi trường mạng	21.1. Căn cứ vào điều kiện cụ thể, các cơ quan nhà nước chủ động triển khai các kênh cung cấp dịch vụ công trực tuyến khác ngoài Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh. 21.2. Các kênh cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên môi trường mạng bảo đảm chức năng cơ bản, tối thiểu sau: a) Tra cứu thủ tục hành chính bảo đảm theo điểm đ khoản 1 Điều 5 Thông tư này; b) Chức năng trao đổi thông tin với người dùng trong quá trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến; c) Chức năng đánh giá sự hài lòng về dịch vụ công trực tuyến được cung cấp; d) Hỗ trợ người dùng, bao gồm: Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến; hỏi – đáp, khảo sát ý kiến người dùng; đ) Đồng bộ về thông tin, trạng thái xử lý các dịch vụ công với Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.

Phụ lục VII

DANH SÁCH DỮ LIỆU THU THẬP, GIÁM SÁT CỦA HỆ THỐNG EMC

(Ban hành kèm theo Thông tư số 21 /2023/TT-BTTTT ngày 31 tháng 12 năm 2023 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

TT	Dữ liệu thu thập	Ghi chú
1	Lượt truy cập (Visit)	Lượt truy cập Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.
2	Lượt xem trang (Page view)	Lượt xem trang Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.
3	Người dùng (Visitor)	Người dùng truy cập vào Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.
4	Tỷ lệ thoát (Bounce Rate)	Là phần trăm người dùng rời khỏi Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh sau khi chỉ truy cập vào một trang thành phần *(người dùng vào xem một trang thành phần và rời đi ngay mà không truy cập bất kỳ trang nào khác).*
5	Hit, Session, Avg. Session Duration,…	Các chỉ số thu thập khác.
6	CodeProfile	Mã hồ sơ.
7	SiteId	Mã số Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.
8	CodeTTHC	Mã thủ tục hành chính.
9	NameTTHC	Tên thủ tục hành chính.
10	Status	Trạng thái hồ sơ.
11	FormsReception	Hình thức của hồ sơ (tiếp nhận, đang xử lý, trả kết quả).
12	FormsPayments	Hình thức thanh toán.

TT	Dữ liệu thu thập	Ghi chú
13	Level	Mức độ dịch vụ công.
14	IsFromDVCQG	Hồ sơ tiếp nhận từ cổng DVC Quốc gia.
15	IsDVCBC	Hồ sơ trả kết quả qua dịch vụ bưu chính.
16	Data	Dữ liệu khác.
17	User	Người dùng (người dân, doanh nghiệp); cán bộ tiếp nhận, xử lý, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính.

Bộ Thông tin và Truyền thông hướng dẫn kỹ thuật kết nối và thu thập dữ liệu đối với Hệ thống EMC, hướng dẫn được cập nhật thường xuyên theo các quy định hiện hành.

Phụ lục VIII

MẪU PHIẾU CUNG CẤP THÔNG TIN KẾT NỐI VỚI HỆ THỐNG EMC

(Ban hành kèm theo Thông tư số /2023/TT-BTTTT ngày tháng năm 2023 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

TÊN CƠ QUAN ---	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** ---
Số: ..... V/v cung cấp thông tin kết nối với Hệ thống EMC	*....., ngày ..... tháng ..... năm .....*

Kính gửi: Cục Chuyển đổi số quốc gia - Bộ Thông tin và Truyền thông

1. Cơ quan cung cấp thông tin:

Tên cơ quan		
Địa chỉ cơ quan		
Số điện thoại		
Đầu mối liên hệ	Tên người liên hệ	
	Điện thoại	
	Thư điện tử	

2. Nội dung thông tin:

STT	Họ và tên người đại diện	Đơn vị	Điện thoại di động	Thư điện tử	Tên Hệ thống kết nối	Tên miền

3. Thông tin khác (*nếu có*):

.....
.....
.....

4. Hình thức nhận thông tin trả lời:

- Nhận thông tin trả lời của cơ quan quản lý Hệ thống EMC tại địa chỉ thư điện tử (*Thư điện tử công vụ*): .....

Trân trọng.

Nơi nhận:
- Như trên;
- Cơ quan đề nghị;
- Lưu:...

ĐẠI DIỆN CƠ QUAN
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)