

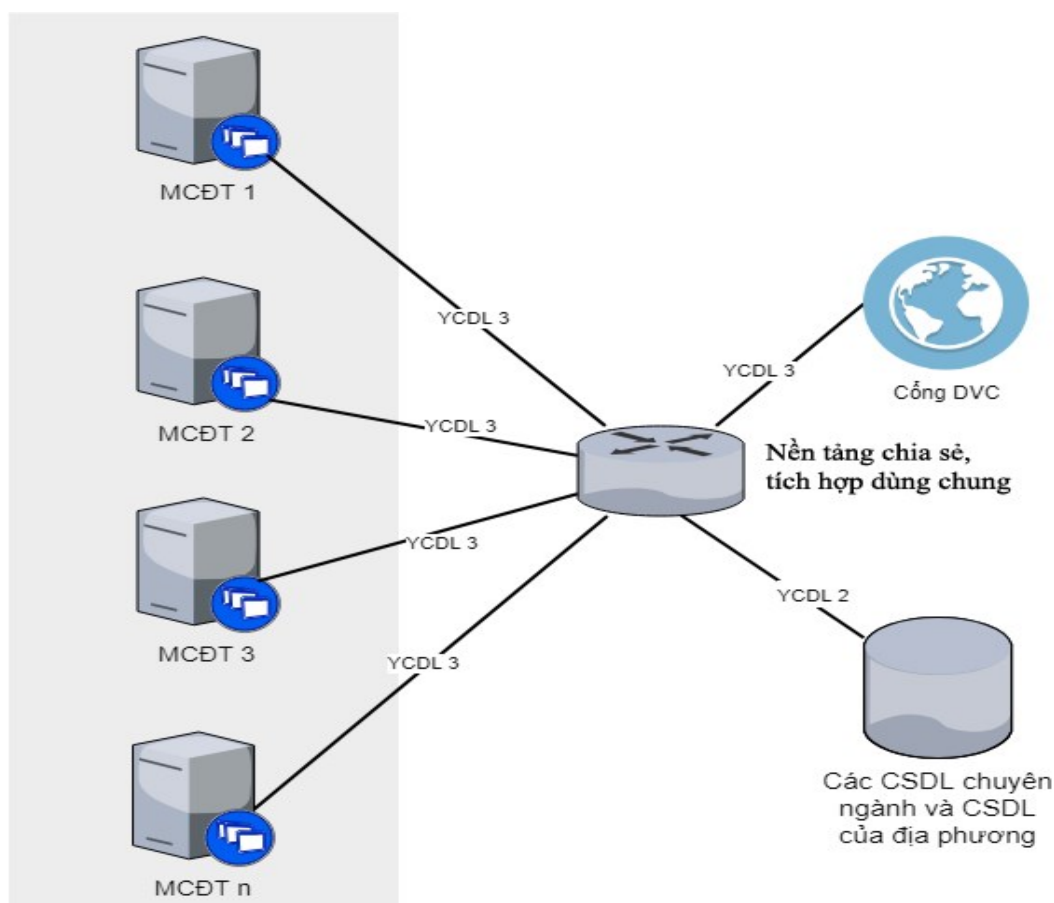
PHỤ LỤC 1

YÊU CẦU VỀ DỮ LIỆU CHIA SẺ PHỤC VỤ KẾT NỐI GIỮA CÔNG DỊCH VỤ CÔNG VÀ HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ

(Ban hành kèm theo Thông tư số /2019/TT-BTTTT ngày /2019
của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

I. DIỄN GIẢI YÊU CẦU DỮ LIỆU CHIA SẺ PHỤC VỤ KẾT NỐI GIỮA CÔNG DỊCH VỤ CÔNG VÀ HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ

1. Mô hình yêu cầu dữ liệu chia sẻ

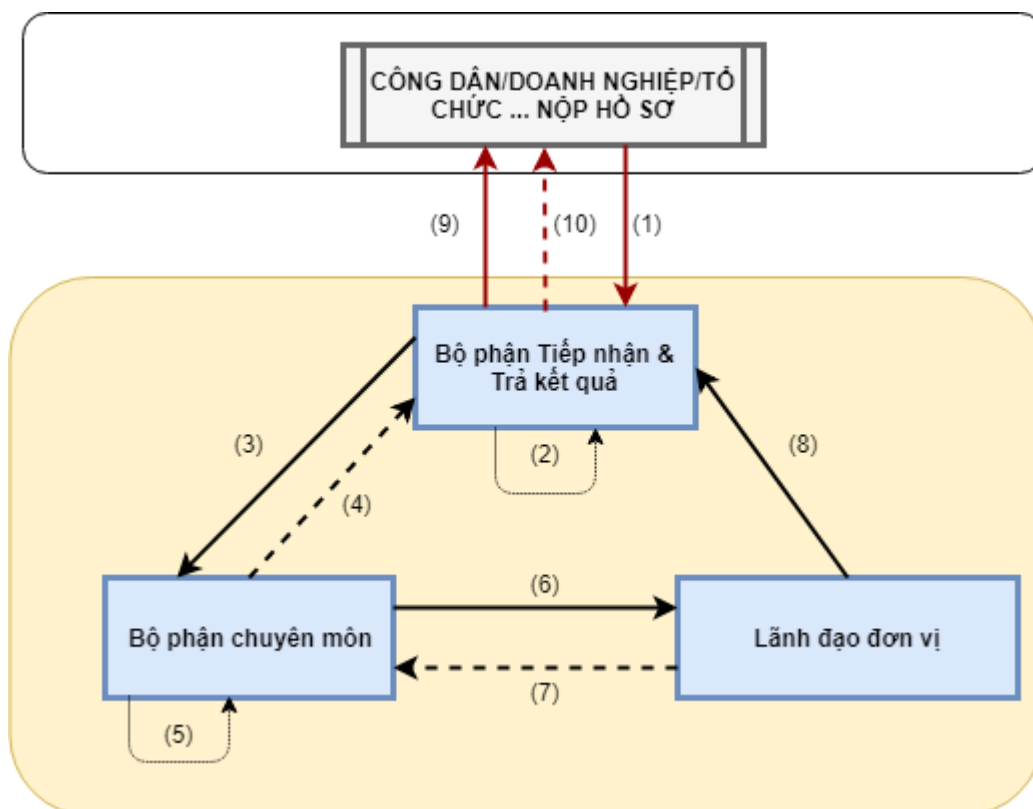


Mô hình trên là trường hợp tổng quát nhất về yêu cầu dữ liệu trao đổi giữa Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử và các Cơ sở dữ liệu khác phục vụ các mục đích như nộp hồ sơ, bổ sung hồ sơ, xử lý hồ sơ, trả kết quả thủ tục hành chính, lấy dữ liệu tham chiếu từ các cơ sở dữ liệu khác. Các thành phần trong mô hình này có thể không đầy đủ tùy thuộc vào mô hình triển khai theo quy định tại Điều 3 Thông tư này.

YCDL 2 là các yêu cầu dữ liệu dùng chung được chia sẻ phục vụ kết nối, được mô tả tại Phần II của Phụ lục này.

YCDL 3 là các yêu cầu dữ liệu cho dịch vụ công, phục vụ kết nối được mô tả tại Phần III của Phụ lục này.

2. Mô hình diễn giải trình tự giải quyết thủ tục hành chính trong mối quan hệ giữa Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử



Diễn giải mô hình:

Ký hiệu	Mô tả	Trạng thái hồ sơ	Yêu cầu dữ liệu cần đáp ứng
(1)	Công dân, doanh nghiệp hoặc các tổ chức khai hồ sơ và nộp trên Cổng Dịch vụ công.	Đăng ký hồ sơ	Tại Mục 1 Phần III Phụ lục này
(2)	Cán bộ tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra hồ sơ được gửi từ Cổng Dịch vụ công về Hệ thống thông tin một cửa điện tử.	Hồ sơ được tiếp nhận	Tại Mục 1 Phần III Phụ lục này
(3)	Cán bộ tiếp nhận và trả kết quả tiếp nhận	Hồ sơ được tiếp	Tại Mục 1

	hồ sơ và chuyển cho phòng chuyên môn.	nhận	Phần III Phụ lục này
(4)	Phòng/ban chuyên môn kiểm tra hồ sơ, đề nghị bổ sung hoặc từ chối xử lý hồ sơ và trả về Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.	Hồ sơ ngưng giải quyết	
(5)	Phòng/ban chuyên môn phân công xử lý hồ sơ, thực hiện giải quyết hồ sơ (có thể bao gồm cả các bước chuyển tiếp liên thông, các bước trung gian khác).	Xử lý hồ sơ	Tại Mục 1 và Mục 2 Phần III Phụ lục này
(6)	Phòng/ban chuyên môn hoàn thành dự thảo kết quả giải quyết thủ tục hành chính và trình lãnh đạo đơn vị.	Xử lý hồ sơ	
(7)	Lãnh đạo đơn vị không phê duyệt kết quả, dự thảo kết quả trả về cho Phòng/ban chuyên môn.	Hồ sơ ngưng giải quyết	
(8)	Lãnh đạo đơn vị phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính, kết quả được chuyển đến Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.	Phê duyệt hồ sơ	Tại Mục 3 Phần III Phụ lục này
(9)	Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho người dân/doanh nghiệp.	Trả kết quả hồ sơ	Tại Mục 3 Phần III Phụ lục này
(10)	Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả sau khi kiểm tra hồ sơ tại bước (2), không tiếp nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính hoặc thực hiện các công việc tương tác với người dân/doanh nghiệp nối tiếp bước (4) hoặc một số trường hợp khác cần tương tác với người dân/doanh nghiệp.	Hồ sơ ngưng giải quyết	

3. Danh sách các trạng thái hồ sơ

Stt	Tên trạng thái	Giải thích
1	Đăng ký hồ sơ	Người dân hoặc doanh nghiệp đăng ký trực tuyến và gửi.
2	Hồ sơ được tiếp nhận	Cán bộ đã tiếp nhận hồ sơ.
3	Chuyển xử lý hồ sơ	Cán bộ tiếp nhận đã chuyển hồ sơ đến phòng, ban chuyên môn.
4	Xử lý hồ sơ	Phòng, ban chuyên môn đang tiến hành xử lý hồ sơ.
5	Phê duyệt hồ sơ	Lãnh đạo đơn vị đã phê duyệt hồ sơ.
6	Trả kết quả hồ sơ	Cán bộ tiếp nhận và trả kết quả đã trả kết quả cho người dân hoặc doanh nghiệp.
7	Hồ sơ ngưng giải quyết	Hồ sơ bị trả lại hoặc hồ sơ bị người dân rút lại.

II. YÊU CẦU DỮ LIỆU CHIA SẺ CỦA CÁC ĐỐI TƯỢNG TRONG HỆ THỐNG

Mỗi yêu cầu dữ liệu chia sẻ được mô tả cụ thể dưới đây gắn liền với bối cảnh kết nối, trao đổi dữ liệu theo mô tả tại Phần I.

1. Chia sẻ dữ liệu về công dân thực hiện thủ tục hành chính

Các trường dữ liệu và kiểu dữ liệu liên quan đến công dân đã quy định trong Quy chuẩn kỹ thuật Quốc gia về cấu trúc thông điệp dữ liệu công dân trao đổi với Cơ sở dữ liệu Quốc gia về dân cư (QCVN 109:2017/BTTTT) thì tuân thủ theo QCVN 109:2017/BTTTT.

Cụ thể cần chia sẻ các dữ liệu như sau về công dân:

Tên trường	Mô tả
SoCMND	Theo quy định tại QCVN 109:2017/BTTTT
SoDinhDanh	Theo quy định tại QCVN 109:2017/BTTTT

HoVaTen	Theo quy định tại QCVN 109:2017/BTTTT
ThuDienTu	Thư điện tử
GioiTinh	Theo quy định tại QCVN 109:2017/BTTTT
DanToc	Theo quy định tại QCVN 109:2017/BTTTT
SoDienThoaiBan	Số điện thoại bàn của công dân
SoDienThoai	Số điện thoại di động của công dân
TonGiao	Theo quy định tại QCVN 109:2017/BTTTT
TinhTrangHonNhan	Theo quy định tại QCVN 109:2017/BTTTT
NhomMau	Theo quy định tại QCVN 109:2017/BTTTT
NgayThangNamSinh	Theo quy định tại QCVN 109:2017/BTTTT
NoiDangKyKhaiSinh	Theo quy định tại QCVN 109:2017/BTTTT
QueQuan	Theo quy định tại QCVN 109:2017/BTTTT
ThuongTru	Theo quy định tại QCVN 109:2017/BTTTT
NoiOHienTai	Theo quy định tại QCVN 109:2017/BTTTT
QuocTich	Theo quy định tại QCVN 109:2017/BTTTT
Cha	Theo quy định tại QCVN 109:2017/BTTTT
Me	Theo quy định tại QCVN 109:2017/BTTTT
VoChong	Theo quy định tại QCVN 109:2017/BTTTT
NguoiDaiDien	Theo quy định tại QCVN 109:2017/BTTTT
ChuHo	Theo quy định tại QCVN 109:2017/BTTTT
TrangThai	Theo quy định tại QCVN 109:2017/BTTTT

Nhằm đảm bảo nguyên tắc hướng đến lấy người sử dụng làm trung tâm,

khuyến nghị các hệ thống Công Dịch vụ công, một cửa điện tử có thể mở rộng khả năng chia sẻ dữ liệu gắn liền với các giấy tờ, thông tin liên quan đến người sử dụng đã cung cấp và đã được xác thực trong quá trình sử dụng dịch vụ công trực tuyến ở các lần trước. Việc mở rộng được thể hiện thông qua bổ sung thêm các dữ liệu đính kèm như cấu trúc dưới đây:

Tên trường	Mô tả
TepDinhKem	Danh sách các tệp đính kèm - MaDinhKem: Mã tệp trong hệ thống - TenDinhKem: Tên tệp đính kèm - DinhDangTep: Định dạng tệp - MoTa: Mô tả - NoiDungMaHoa: Nội dung của tệp đính kèm dạng base64.

2. Chia sẻ dữ liệu về doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính

Mỗi đối tượng doanh nghiệp khi thực hiện kết nối giữa Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cần chia sẻ các dữ liệu như sau

Tên trường	Mô tả
Msdn	Mã số doanh nghiệp.
Enterprise_Id	Id của doanh nghiệp (sử dụng để liên kết mẹ - con).
Enterprise_Code	Mã số nội bộ.
Enterprise_Gdt_Code	Mã số doanh nghiệp.
Enterprise_type_id	Loại hình doanh nghiệp.
Name	Tên tiếng Việt.
Short_Name	Tên viết tắt.
Name_F	Tên bằng tiếng nước ngoài.
Founding_Date	Ngày thành lập.

Enterprise_Status	Tình trạng hoạt động của doanh nghiệp.
Legal_Name	Tên của người đại diện pháp luật.
Site_Id	Mã Id của phòng đăng ký kinh doanh đang quản lý.
Subunit_Parent_Ent_Id	Mã Id của doanh nghiệp mẹ (nếu có).
HOAddress	Địa chỉ trụ sở chính: - CityId: Mã thành phố; - DistrictId: Mã quận/huyện; - WardId: Mã phường/xã; - StreetId: Mã đường; - StreetNumber: Địa chỉ số nhà, thôn ấp...; - AddressFullText: Địa chỉ đầy đủ.
BusinessActivity	Ngành nghề kinh doanh: - Code: Mã ngành; - Name: Tên ngành; - Is_Main: Có phải ngành chính (Y/N).
Email	Địa chỉ Email.
Website	Địa chỉ website.
Mobile	Số điện thoại di động.
Phone	Số điện thoại bàn.
Fax	Số fax.

Nhằm đảm bảo nguyên tắc hướng đến lấy người sử dụng làm trung tâm, khuyến nghị các hệ thống Công Dịch vụ công, một cửa điện tử có thể mở rộng khả năng chia sẻ dữ liệu gắn liền với các giấy tờ, thông tin liên quan đến người sử dụng đã cung cấp và đã được xác thực trong quá trình sử dụng dịch vụ công trực tuyến ở các lần trước. Việc mở rộng được thể hiện thông qua bổ sung thêm các dữ liệu đính kèm như cấu trúc dưới đây:

Tên trường	Mô tả
Attachment	Danh sách các tệp đính kèm: - AttachmentId: Mã tệp trong hệ thống; - AttachmentName: Tên tệp đính kèm; - ContentType: Định dạng tệp; - Description: Mô tả; - ContentTransferEncoded: Nội dung của tệp đính kèm dạng base64.

3. Chia sẻ dữ liệu về thủ tục hành chính

Tên trường	Mô tả
ProceduresCode	Mã Thủ tục.
ProceduresName	Tên thủ tục.
Status	Trạng thái sử dụng.
FieldCode	Mã lĩnh vực.
BranchCode	Mã ngành.
Dossier	Nhóm dữ liệu thể hiện thành phần hồ sơ.
Fee	Phí, lệ phí giải quyết.
ProcessingDuration	Thời hạn giải quyết.
OutCome	Kết quả giải quyết thủ tục (loại giấy tờ: giấy phép, giấy chứng nhận, giấy đăng ký, chứng chỉ hành nghề, thẻ, quyết định phê duyệt, chứng chỉ, văn bản xác nhận, quyết định hành chính, giấy xác nhận, bản cam kết, biển hiệu, văn bản chấp thuận, bằng cấp hoặc loại giấy tờ khác).

4. Danh mục điện tử dùng chung khác

Yêu cầu về dữ liệu chia sẻ đối với các danh mục điện tử dùng chung được thực hiện theo các quy định hiện hành. Trong khuôn khổ Thông tư này, chỉ nêu yêu cầu

dữ liệu chia sẻ sơ bộ đối với một số danh mục điện tử dùng chung phổ biến như sau:

a) Danh mục đơn vị hành chính

Tên trường	Mô tả
Province	Tỉnh hoặc thành phố tiếp nhận hồ sơ.
District	Quận hoặc huyện tiếp nhận hồ sơ.
Commune	Phường hoặc xã tiếp nhận hồ sơ.

b) Danh mục mã định danh theo Quy chuẩn số QCVN 102:2016/BTTTT

Tên trường	Mô tả
OrganId	Theo quy định tại QCVN 102:2016/BTTTT
OrganName	Theo quy định tại QCVN 102:2016/BTTTT

c) Danh mục lĩnh vực thủ tục hành chính

Tên trường	Mô tả
FieldName	Tên của lĩnh vực dịch vụ công trực tuyến.
Branch	Ngành của lĩnh vực đó.
FieldCode	Mã của lĩnh vực tương ứng.

d) Danh mục Quốc gia/Quốc tịch

Tên trường	Mô tả
Id	Mã Quốc gia.
Name	Tên tiếng Anh.
OtherName	Tên khác thường sử dụng trong tiếng Việt.

e) Danh mục dân tộc

Tên trường	Mô tả
------------	-------

MaDanToc	Mã dân tộc của công dân.
TenGoi	Chỉ định rõ tên khi cần thiết. Tên phải thuộc danh sách các tên gọi khác nhau của dân tộc có mã chỉ định.

III. YÊU CẦU DỮ LIỆU CHIA SẺ GIỮA CÔNG DỊCH VỤ CÔNG VÀ HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ

Mỗi yêu cầu dữ liệu chia sẻ được mô tả cụ thể dưới đây gắn liền với bối cảnh kết nối, trao đổi dữ liệu theo mô tả tại Mục 1 - Các mô hình diễn giải yêu cầu dữ liệu chia sẻ phục vụ kết nối giữa Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử.

1 Tiếp nhận hồ sơ

Tên trường	Mô tả
Id	Mã hồ sơ khi đăng ký.
RefCode	Mã số tham chiếu của hồ sơ.
ProceduresCode	Mã thủ tục.
SystemId	Mã hệ thống gửi gói tin.
SystemReceived	Mã hệ thống nhận gói tin.
CreationDate	Ngày tạo.
ApplicantsType	Đối tượng nộp hồ sơ: - 1: Người dân; - 2: Doanh nghiệp; - 3: Cơ quan nhà nước; - 4: Tổ chức khác.
ApplicantsId	Mã số người sử dụng dịch vụ công.
DocFees	Phí, lệ phí thu kèm có thể gồm nhiều loại phí, lệ phí khác nhau. Nhóm thông tin này có thể gồm các trường dữ liệu sau:

	- FeeName: tên lệ phí; - Price: số tiền thu; - FeeType: Loại lệ phí; - ...
DocPaper	Giấy tờ thu kèm có thể sẽ bao gồm nhiều giấy tờ, nhóm thông tin này có thể gồm các trường dữ liệu sau: - PaperName: tên giấy tờ; - Amount: số lượng; - PaperType: loại giấy tờ thu; - ...
OrgImplCode	Mã đơn vị thực hiện
AcceptDate	Ngày nhận
AppointmentDate	Ngày hẹn trả
ReturnType	Loại hình trả kết quả, ví dụ: - Trả tại bộ phận tiếp nhận; - Trả qua bưu điện; - ...
Note	Ghi chú.
Status	Trạng thái hồ sơ (Ví dụ: hồ sơ mới đăng ký trực tuyến, hồ sơ mới tiếp nhận ...).
FromOrganId	Mã định danh đơn vị gửi.
ToOrganId	Mã định danh đơn vị nhận.
Attachment	Giấy tờ đính kèm có thể nhiều tệp đính kèm gồm các trường: - ContentID: Mã giấy tờ đính kèm; - ContentType: Định dạng giấy tờ;

	- AttachmentName: Tên giấy tờ đính kèm; - Description: Mô tả tệp đính kèm; - ContentTransferEncoded: Nội dung dưới dạng base64; - IsVerified: Các giấy tờ, thông tin gắn liền với hồ sơ của người sử dụng đã được xác thực.
--	--

2 Bổ sung/Điều chỉnh hồ sơ

Tên trường	Mô tả
Id	Mã hồ sơ khi đăng ký.
Status	Trạng thái hồ sơ yêu cầu bổ sung hồ sơ, điều chỉnh hồ sơ, trả lại hồ sơ.
DocFees	Lệ phí bổ sung có thể gồm nhiều lệ phí gồm các trường - FeeName: tên lệ phí; - Price: số tiền thu; - FeeType: Loại lệ phí.
DocPaper	Giấy tờ bổ sung có thể nhiều giấy tờ: - PaperName: tên giấy tờ; - Amount: số lượng; - PaperType: loại giấy tờ thu.
AdditionAttachment	Giấy tờ bổ sung đính kèm có thể nhiều tệp đính kèm gồm các trường: - ContentID: Mã giấy tờ đính kèm; - ContentType: Định dạng giấy tờ; - AttachmentName: Tên giấy tờ đính kèm; - Description: Mô tả tệp đính kèm; - ContentTransferEncoded: Nội dung dưới dạng base64.

3. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Tên trường	Mô tả
Id	Mã hồ sơ khi đăng ký.
Status	Trạng thái hồ sơ, ví dụ: Trả kết quả hồ sơ.
ResultAttachment	Giấy tờ trả đính kèm có thể nhiều tệp đính kèm gồm các trường: - ContentID: Mã giấy tờ đính kèm; - ContentType: Định dạng giấy tờ; - AttachmentName: Tên giấy tờ đính kèm; - Description: Mô tả tệp đính kèm; - ContentTransferEncoded: Nội dung dưới dạng base64.

Nhằm đảm bảo nguyên tắc hướng đến lấy người sử dụng làm trung tâm, khuyến nghị các hệ thống Cổng Dịch vụ công, một cửa điện tử có thể mở rộng khả năng chia sẻ dữ liệu gắn liền với các giấy tờ, thông tin liên quan đến người sử dụng đã cung cấp và đã được xác thực trong quá trình sử dụng dịch vụ công trực tuyến ở các lần trước. Việc mở rộng được thể hiện thông qua bổ sung thêm các dữ liệu đính kèm như cấu trúc dưới đây:

Tên trường	Mô tả
Attachment	Danh sách các tệp đính kèm: - AttachmentId: Mã tệp trong hệ thống; - AttachmentName: Tên tệp đính kèm; - ContentType: Định dạng tệp; - Description: Mô tả; - ContentTransferEncoded: Nội dung của tệp đính kèm dạng base64.

Ngoài các yêu cầu cơ bản nói trên, đối với yêu cầu dữ liệu chia sẻ trong bối cảnh trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, các Bộ/tỉnh căn cứ nhu cầu thực tế của mình có thể bổ sung, mở rộng yêu cầu năng chia sẻ dữ liệu có cấu trúc gắn liền với kết quả giải quyết thủ tục hành chính, nhằm phục vụ việc cập nhật, chia sẻ cho các hệ thống thông tin/ CSDL nghiệp vụ khác.

PHỤ LỤC 2
TIÊU CHÍ, QUY ĐỊNH CHỨC NĂNG PHẦN MỀM
HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ

(Ban hành kèm theo Thông tư số /2019/TT-BTTTT ngày /2019
của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

TT	Tên chức năng	Tiêu chí, quy định	Đối tượng sử dụng
Quản lý danh mục thủ tục, hồ sơ, biểu mẫu			
1.	Danh mục thủ tục hành chính	- Danh mục lĩnh vực, nhóm thủ tục hành chính. Danh mục được đồng bộ với danh mục lĩnh vực, nhóm thủ tục hành chính của Cổng Dịch vụ công của Bộ, tỉnh. - Định nghĩa và quản lý từng thủ tục hành chính: + Trình tự các bước thực hiện; + Cách thức thực hiện: trực tiếp tại cơ quan hành chính, qua mạng internet; + Hồ sơ: thành phần hồ sơ bao gồm mẫu đơn, mẫu tờ khai, các giấy tờ - tài liệu liên quan; số lượng bộ hồ sơ; + Thời hạn giải quyết; + Kết quả thực hiện: giấy phép, giấy chứng nhận, giấy đăng ký, chứng chỉ hành nghề, thẻ, quyết định phê duyệt, chứng chỉ, văn bản xác nhận, quyết định hành chính, giấy xác nhận, bản cam kết, biển hiệu, văn bản chấp thuận, bằng cấp hoặc loại giấy tờ khác; + Các yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính (nếu có); + Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính; + Thông tin về phí/lệ phí (nếu có) của thủ tục hành chính.	Người quản trị
2.	Hồ sơ, biểu mẫu thủ tục hành chính	a) Hồ sơ hành chính điện tử: - Phải được cung cấp dưới dạng tệp văn bản có định dạng theo quy định tại mục Văn bản	Người quản trị

		thuộc Danh mục tiêu chuẩn kỹ thuật về ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước ban hành kèm theo Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng 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; - Phải bảo đảm khi in ra tương đương như biểu mẫu giấy, rõ ràng để người sử dụng điền thông tin được dễ dàng, chính xác. b) Định dạng tệp tin trong hồ sơ hành chính điện tử sau khi số hóa: đối với tệp tin trong hồ sơ hành chính điện tử sử dụng định dạng văn bản, hình ảnh, áp dụng các định dạng văn bản, hình ảnh tại mục Văn bản và Ảnh đồ họa thuộc Danh mục tiêu chuẩn kỹ thuật về ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước ban hành kèm theo Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT. c) Dung lượng cho một tệp tin trong hồ sơ hành chính điện tử: dung lượng tối đa cho mỗi tệp tin được tải lên gắn kèm hồ sơ hành chính điện tử phải được thông báo tại vị trí chọn tệp tin đính kèm trên biểu mẫu điện tử tương tác để người sử dụng biết và thực hiện. d) Cho phép thực hiện việc tạo lập, nộp, quản lý hồ sơ hành chính điện tử như: nhập hồ sơ, quản lý hồ sơ, xem danh sách hồ sơ, nhập bổ sung hồ sơ, quản lý hồ sơ đã gửi. đ) Đối với biểu mẫu, cho phép: - Quản lý các biểu mẫu hồ sơ thủ tục hành chính; - Quản lý căn cứ pháp lý của biểu mẫu; - Định nghĩa các biểu mẫu sau:	
--	--	--	--

		+ Mẫu phiếu tiếp nhận và hẹn trả kết quả hồ sơ cho tổ chức cá nhân; + Mẫu phiếu bàn giao hồ sơ giữa các phòng ban, bộ phận; + 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	- Định nghĩa 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 định nghĩa quy trình, thủ tục) do các quy trình, thủ tục hành chính thường xuyên có sự thay đổi. - Đồng thời cho phép thiết lập thời gian 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) nhằm giúp lãnh đạo theo dõi khả năng giải quyết, cũng như triển khai giải pháp tăng cường khi xảy ra quá tải. - Chu trình lưu chuyển, xử lý phải bao gồm chức năng bổ sung hồ sơ. - 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 hệ thống Cổng Dịch vụ công của Bộ, tỉnh.	Người quản trị
4.	Quản lý danh mục trạng thái hồ sơ thủ tục hành chính	- Định nghĩa danh mục trạng thái hồ sơ thủ tục hành chính. - Định nghĩa và quản trị lưu đồ chuyển đổi trạng thái hồ sơ trong quá trình hồ sơ luân chuyển trong chu trình lưu chuyển, xử lý của thủ tục hành chính (theo mục III.3.3).	Người quản trị

		- Có phương thức thông báo, đồng bộ trạng thái hồ sơ thủ tục hành chính cho hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến.	
	Tiếp nhận và xử lý hồ sơ		
5.	Tiếp nhận hồ sơ	- 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 pháp quy quy định đối với thủ tục hành chính cần giải quyết. - 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, tính hợp pháp của các trường thông tin đã nhập. - Mã số hồ sơ thủ tục hành chính do Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp tự động, được sử dụng thống nhất trong hoạt động giao dịch giữa các cơ quan, đơn vị với tổ chức, cá nhân và giữa các cơ quan, đơn vị với nhau. Cấu trúc Mã số hồ sơ thủ tục hành chính bao gồm: Mã định danh của cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận thủ tục hành chính (Cấu trúc mã định danh theo QCVN 102:2016/BTTTT) và Dãy số tự nhiên gồm ngày, tháng, năm tiếp nhận, số thứ tự hồ sơ tiếp nhận trong ngày. - Hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ hành chính điện tử từ Cổng Dịch vụ công và hồ sơ điện tử qua mạng internet. Có cơ chế phân biệt hồ sơ tiếp nhận trên Cổng Dịch vụ công và hồ sơ tiếp nhận tại bộ phận một cửa. - 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...	Cán bộ tiếp nhận và trả kết quả

		- Chuyển xử lý: theo quy trình đã định nghĩa. - Tự động sinh mã tiếp nhận, in mã vạch phục vụ tra cứu. - In phiếu hẹn trả kết quả, biên nhận hồ sơ cho tổ chức, cá nhân trực tiếp từ phần mềm. - In phiếu biên nhận bàn giao giữa các đơn vị trực tiếp từ phần mềm. - Quản lý thông tin liên lạc, liên hệ của tổ chức, cá nhân. - Cho phép in các thông tin công dân/tổ chức ra thành mẫu đơn, mẫu tờ khai (đối với các hồ sơ nộp trực tuyến trên cổng Dịch vụ công). - Hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định tại Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg. - Cho phép hủy, khôi phục hồ sơ (khi chưa nộp, tiếp nhận bởi cán bộ tiếp nhận). - Hỗ trợ khả năng xác minh, khai thác hồ sơ công dân/tổ chức đã có trên hệ thống nội bộ của Bộ/tỉnh thông qua nền tảng chia sẻ, tích hợp dùng chung cấp bộ, cấp tỉnh hoặc thông qua kết nối đến hệ thống CSDL quốc gia, HTTT 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 công dân/tổ chức.	
6.	Tiếp nhận bổ sung hồ sơ	- Hiện thị danh sách hồ sơ chờ bổ sung. - 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. - Chuyển xử lý: theo quy trình đã định nghĩa (theo phòng, ban hoặc cá nhân). - In lại phiếu trả kết quả.	Cán bộ tiếp nhận và trả kết quả

		- Hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ điện tử bổ sung từ hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến và hồ sơ điện tử bổ sung qua mạng internet. - 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 (notification, sms...). - Hỗ trợ việc tiếp nhận hồ sơ bổ sung qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg.	
7.	Phân công thụ lý hồ sơ	- Hỗ trợ lãnh đạo phòng, ban trong phân công thụ lý với những hồ sơ được chuyển xử lý về phòng, ban. - Phân công thụ lý lại. - 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 chia sẻ, tích hợp dùng chung cấp bộ, cấp tỉnh.	Lãnh đạo phòng, ban
8.	Thụ lý hồ sơ	- Hiện thị danh sách các hồ sơ đang giải quyết: mã hồ sơ, nội dung hồ sơ, ngày hẹn trả, trạng thái hồ sơ. - Hiện thị đầy đủ thông tin của hồ sơ được chọn xử lý và các tài liệu đính kèm. - Hỗ trợ xử lý hồ sơ theo danh mục công việc đã được quy định: xác nhận nội dung hồ sơ, yêu cầu bổ sung, nhận hồ sơ bổ sung... - Hỗ trợ xử lý ủy quyền, gia hạn thời gian xử lý hồ sơ (nếu được phép). - Chuyển bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để thông báo yêu cầu bổ sung hồ sơ (nếu có). - Phân công phối hợp xử lý hoặc chuyển xử lý trong trường hợp không cần phối hợp. - Trình phê duyệt.	Cán bộ thụ lý

		- Liên thông cập nhật trạng thái, vết xử lý hồ sơ hành chính công điện tử với các cơ quan khác liên quan trong nội bộ của Bộ/tỉnh (liên thông nội bộ) qua nền tảng chia sẻ, tích hợp dùng chung cấp bộ, cấp tỉnh.	
9.	Phê duyệt hồ sơ	- Hiện thị danh sách các hồ sơ chờ được phê duyệt. - Hỗ trợ tạo dự thảo kết quả xử lý dưới định dạng Word, Pdf... - Ký duyệt. - 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). - Từ chối hồ sơ, cập nhật ý kiến chỉ đạo. - Hiện thị danh sách các hồ sơ đã được ký duyệt. - Liên thông cập nhật trạng thái, vết xử lý hồ sơ hành chính công điện tử với các cơ quan khác liên quan trong nội bộ của bộ/tỉnh (liên thông nội bộ) qua nền tảng chia sẻ, tích hợp dùng chung cấp bộ, cấp tỉnh.	Lãnh đạo đơn vị Lãnh đạo phòng, ban được ủy quyền phê duyệt
10.	Trả kết quả	- Hiện thị thông tin các hồ sơ đã giải quyết, tình trạng trả kết quả của hồ sơ. - Hỗ trợ thông báo cho tổ chức, cá nhân kết quả xử lý hồ sơ qua email/tin nhắn SMS theo đăng ký. - 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. - Cập nhật thông tin trả kết quả cho tổ chức, cá nhân, thời gian trả kết quả và biên lai nộp lệ phí theo quy định. - Cập nhật thông tin người nhận kết quả (trong trường hợp nhận thay hoặc được ủy quyền nhận).	Cán bộ tiếp nhận và trả kết quả

		- 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. - Hỗ trợ việc trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg. - 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 chia sẻ, tích hợp dùng chung cấp bộ, cấp tỉnh.	
	Báo cáo thống kê		
11.	Báo cáo	- Báo cáo thống kê theo nhiều tiêu chí: lĩnh vực, thời gian, trạng thái, quá trình xử lý, cán bộ xử lý... - Hỗ trợ chức năng tạo báo cáo theo các định dạng phổ biến như excel, pdf, word, ... - In báo cáo thống kê trực tiếp từ phần mềm.	Lãnh đạo đơn vị Lãnh đạo phòng, ban Cán bộ thụ lý Cán bộ tiếp nhận và trả kết quả
12.	Biểu mẫu báo cáo	- 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. - 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. - Tùy chỉnh báo cáo trực quan bằng giao diện.	Người quản trị
	Quản lý văn bản, hồ sơ		
13.	Lưu trữ tài liệu	- Hỗ trợ cập nhật trạng thái, vị trí, đối tượng quản lý về hồ sơ gốc, văn bản giấy	Cán bộ tiếp nhận và trả kết quả

		(hardcopy) liên quan đến quá trình xử lý thủ tục hành chính. - Lưu vết quá trình dịch chuyển vị trí hồ sơ gốc.	Cán bộ thụ lý Văn thư lưu trữ
14.	Luân chuyển hồ sơ	- Cho phép luân chuyển hồ sơ giữa các đơn vị trong cơ quan phục vụ việc phối hợp thụ lý hồ sơ. - Cập nhật trạng thái hồ sơ trong quá trình xử lý thủ tục hành chính quy định tại mục (III.3.3) với danh mục trạng thái hồ sơ quy định tại mục (III.3.3).	Cán bộ tiếp nhận và trả kết quả Cán bộ thụ lý Văn thư lưu trữ
Quản lý danh mục tham chiếu			
15.	Quản lý danh mục tham chiếu/dùng chung	- Có thể đồng bộ với hệ thống danh mục điện tử dùng chung của Bộ, tỉnh, của các cơ quan Trung ương. - Quản lý các danh mục tham chiếu trong nội bộ hệ thống.	Người quản trị
Quản trị người dùng			
16.	Quản trị người dùng	- Thiết lập và quản trị nhóm người dùng và người dùng: tên, chức danh, phòng, ban, thông tin cá nhân, quyền truy cập hệ thống. - Phân quyền theo quy trình xử lý thủ tục hành chính (phân quyền theo nhóm, theo cá nhân, theo chức vụ).	Người quản trị
Theo dõi quá trình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính			
17.	Theo dõi quá trình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính	- Cho phép lưu vết quá trình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính theo thời gian. - Có khả năng kết xuất nội dung đã lưu vết ra các tệp tin có định dạng phổ biến như word, excel.	Người quản trị
Điều hành, tác nghiệp			
18.	Tra cứu tình trạng hồ sơ	- Tra cứu tình trạng hồ sơ, kết quả giải quyết hồ sơ của tổ chức, cá nhân.	Người nộp hồ sơ

		- Hỗ trợ tra cứu qua nhiều tiêu chí: mã vạch, mã hồ sơ, tin nhắn, tổng đài... Yêu cầu tối thiểu phải có khả năng tra cứu qua mã hồ sơ.	
19.	Chỉ đạo, điều hành	- Tích hợp với Cổng Dịch vụ công của Bộ/tỉnh. Trong trường hợp cơ quan chưa có cổng dịch vụ công cấp Bộ/tỉnh, Hệ thống thông tin một cửa điện tử phải cung cấp phân hệ Trang tin điện tử để thực hiện chức năng này. Phân hệ này phải đảm bảo cung cấp các thông tin theo quy định về việc cung cấp thông tin và đảm bảo khả năng truy nhập thuận tiện đối với trang thông tin điện tử của Cơ quan nhà nước và bổ sung các thông tin trong mục Thông tin về thủ tục hành chính bao gồm: + Thông tin tác nghiệp hồ sơ cần xử lý; + 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...; + Tra cứu, hướng dẫn về thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân; + Thông tin chi tiết quá trình xử lý một 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 gây trễ, cán bộ nào trực tiếp xử lý (nếu có); hồ sơ sắp đến hết hạn trả.	Lãnh đạo đơn vị Lãnh đạo phòng, ban Quản trị hệ thống Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ
	Các tiện ích		
20.	Thông báo, nhắc việc	Cung cấp cho người sử dụng một bộ công cụ tiện ích để trao đổi, giải quyết các công việc, tổng hợp các hồ sơ cần giải quyết. Chức năng nhắc việc hiển thị theo định danh và vai trò người sử dụng. - Với cán bộ tiếp nhận và trả kết quả: Chức năng thông báo tổng thể tình hình hồ sơ	Tất cả cán bộ

		thuộc thẩm quyền xử lý, hiển thị theo loại hồ sơ: + Số hồ sơ mới tiếp nhận; + Số hồ sơ chờ bổ sung; + Số hồ sơ chờ trả kết quả. - Với cán bộ thụ lý: + Số hồ sơ đang thụ lý chờ giải quyết; + Số hồ sơ chờ bổ sung; + Số hồ sơ đang trình ký. - Với các trưởng phòng, ban: + Số hồ sơ chờ phân công thụ lý; + Số hồ sơ chờ phân công thụ lý lại; + Số hồ sơ chờ duyệt; + Số hồ sơ chờ lãnh đạo đơn vị ký duyệt. - Với lãnh đạo đơn vị: + Số hồ sơ chờ duyệt. - Hỗ trợ khả năng tích hợp nhắc việc trên các hệ thống dùng chung khác như hệ thống thông tin nội bộ dùng chung của Bộ/tỉnh.	
21.	Tìm kiếm	- Tìm kiếm thông tin theo các thuộc tính cơ bản gắn với hồ sơ thủ tục hành chính như ngày tiếp nhận, đơn vị tiếp nhận, thời hạn giải quyết, trạng thái giải quyết, thủ tục hành chính, tên công dân, tên doanh nghiệp... Có thể tìm kiếm theo từng tiêu chí hoặc kết hợp các tiêu chí với nhau.	Tất cả cán bộ
22.	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

PHỤ LỤC 3
TIÊU CHÍ, QUY ĐỊNH CHỨC NĂNG PHẦN MỀM CÔNG DỊCH VỤ CÔNG
(Ban hành kèm theo Thông tư số /2019/TT-BTTTT ngày /2019
của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

STT	Yêu cầu	Tiêu chí, Quy định	Đối tượng
1.	Hỗ trợ biểu mẫu điện tử tương tác	Hỗ trợ biểu mẫu điện tử tương tác, với các yêu cầu: - Tại các trường nhập dữ liệu trong biểu mẫu, dữ liệu đã có trong cơ sở dữ liệu của cổng dịch vụ công phải được cung cấp ở chế độ chọn để người sử dụng không phải nhập lại. - Trong biểu mẫu, cần cung cấp chức năng hướng dẫn trực tiếp ngay tại từng nơi nhập dữ liệu để người sử dụng có thể xem ngay hướng dẫn khai báo thông tin, cách sử dụng dịch vụ khi cần thiết. - Cổng Dịch vụ công cần cung cấp chức năng lưu trữ (ghi ra tệp hoặc in) những thông tin người sử dụng đã nhập vào biểu mẫu điện tử tương tác.	Công dân, doanh nghiệp, tổ chức
2.	Việc đáp ứng dịch vụ công trực tuyến các mức độ	Cổng dịch vụ công cấp Bộ/tỉnh hỗ trợ khả năng cung cấp dịch vụ công trực tuyến đến mức độ 4 theo Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT.	Công dân, doanh nghiệp, tổ chức
3.	Công bố danh mục dịch vụ công trực tuyến	- Trên Cổng Dịch vụ công phải thông báo đầy đủ, kịp thời toàn bộ danh sách dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, của các đơn vị thuộc, trực thuộc. - Danh sách các dịch vụ công trực tuyến được phân loại theo ngành, theo lĩnh vực, theo cấp hành chính và thể hiện rõ mức độ	Cán bộ biên tập, Cán bộ tổng biên tập

		của dịch vụ để thuận tiện cho việc tìm kiếm, sử dụng. - Tên của dịch vụ công trực tuyến phải đặt đúng theo tên của thủ tục hành chính tương ứng được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật.	
4.	Tạo lập hồ sơ hành chính điện tử	- Hồ sơ do người thực hiện thủ tục hành chính nộp trên Cổng Dịch vụ công sẽ được chuyển vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử để cấp Mã số hồ sơ thủ tục hành chính tự động. Mã số hồ sơ thủ tục hành chính sẽ được sử dụng thống nhất trong hoạt động giao dịch giữa các cơ quan, đơn vị với tổ chức, cá nhân và giữa các cơ quan, đơn vị với nhau. - Cho phép thực hiện việc tạo lập, nộp, quản lý hồ sơ hành chính điện tử như: nhập hồ sơ, quản lý hồ sơ, xem danh sách hồ sơ, nhập bổ sung hồ sơ, quản lý hồ sơ đã gửi.	Người Quản trị; Công dân, doanh nghiệp, tổ chức
5.	Trao đổi thông tin với người sử dụng trong quá trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4	- Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 cần có các chức năng trao đổi thông tin giữa cơ quan cung cấp dịch vụ với người sử dụng trong quá trình thực hiện dịch vụ tối thiểu như sau: + Chức năng cho phép người sử dụng theo dõi, kiểm tra việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; + Chức năng thông báo tự động cho người sử dụng biết thông tin về việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính. - Cho phép sử dụng một số hình thức thông báo trao đổi thông tin với người sử dụng trong các hình thức sau đây:	Công dân, doanh nghiệp, tổ chức

		+ Thông báo trên Cổng Dịch vụ công khi người sử dụng đăng nhập vào dịch vụ; + Thông báo qua thư điện tử của người sử dụng; + Thông báo qua tin nhắn trên điện thoại di động của người sử dụng; + Thông báo qua các dịch vụ trao đổi thông tin trên mạng; + Thông báo qua các hình thức khác bằng phương tiện điện tử.	
6.	Xác thực người sử dụng trong dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4	- Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 phải xác thực người sử dụng khi người sử dụng thực hiện dịch vụ, phù hợp với yêu cầu của dịch vụ. - Phương thức xác thực người sử dụng tối thiểu thông qua tên người sử dụng và mật khẩu.	Công dân, doanh nghiệp, tổ chức
7.	Có hướng dẫn tối thiểu phục vụ việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến	Các mục hướng dẫn tối thiểu phục vụ việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công bao gồm: - Mục hướng dẫn thực hiện đối với việc thực hiện một số dịch vụ hành chính công thường gặp để giúp người sử dụng biết được các thủ tục, các bước tiến hành khi muốn thực hiện một công việc; - Mục các câu hỏi thường gặp và nội dung trả lời để giúp người sử dụng có thể tự tìm ra giải đáp được các vướng mắc thông thường khi thực hiện thủ tục hành chính, khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến.	Cán bộ biên tập, Cán bộ tổng biên tập, Quản trị hệ thống, Công dân (tổ chức)
8.	Yêu cầu đối với dịch vụ công trực	a) Dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 cần đạt được các yêu cầu tối thiểu như sau:	Công dân, doanh

	tuyển mức độ 3, 4	- Phải tương thích với các trình duyệt Web thông dụng (Chrome, Firefox, Internet Explorer, Microsoft Edge, Safari); - Dễ dàng tìm thấy dịch vụ: người sử dụng dễ dàng tìm được dịch vụ sau tối đa 03 lần bấm chuột từ trang chủ của cổng thông tin điện tử cung cấp dịch vụ công trực tuyến; dễ dàng tìm được dịch vụ bằng các công cụ tìm kiếm phổ biến; - Có cơ chế hướng dẫn, tự động khai báo thông tin: hỗ trợ tự động điền các thông tin của người sử dụng nếu các thông tin đó đã được người sử dụng cung cấp khi đăng ký tài khoản hoặc trong lần sử dụng dịch vụ trước, thông tin của cơ quan nhà nước đã có trong cơ sở dữ liệu của hệ thống dịch vụ công trực tuyến; hỗ trợ việc điền, kiểm tra thông tin theo các định dạng quy định sẵn; có giải thích chi tiết về thông tin cần nhập (đối với các thông tin có yêu cầu riêng, mang tính chất chuyên ngành); - Có chức năng để người sử dụng đánh giá sự hài lòng đối với dịch vụ sau khi sử dụng. b) Cổng Dịch vụ công phải có chức năng thống kê kết quả giải quyết hồ sơ của các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4. Mỗi dịch vụ phải thông báo các số liệu thống kê tối thiểu từ đầu năm tới thời điểm hiện tại như sau: - Số lượng hồ sơ trực tuyến đã tiếp nhận; - Số lượng hồ sơ trực tuyến đã giải quyết; - Tỷ lệ hồ sơ trực tuyến được giải quyết đúng hạn; - Tổng số hồ sơ đã tiếp nhận qua hình thức trực tuyến và không trực tuyến; - Số lượng dịch vụ công được sử dụng;	nghiệp, tổ chức
--	-------------------	--	-----------------

		- Tình hình xử lý hồ sơ trong tháng, trong quý, trong năm; - Số liệu về mức độ hài lòng của người sử dụng đối với dịch vụ theo từng nội dung đánh giá quy định tại Điều 12 Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT.	
9.	Đánh giá sự hài lòng của người sử dụng đối với dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4	Chức năng đánh giá cần có tối thiểu nội dung như sau: - Đánh giá tổng thể dịch vụ; - 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); - Mỗi nội dung đánh giá theo 03 (ba) mức độ: Rất hài lòng, Hài lòng, Chưa hài lòng.	Công dân, doanh nghiệp, tổ chức
10.	Tra cứu dịch vụ công theo tiêu chí	Cho phép tra cứu dịch vụ công theo các tiêu chí cơ bản: Cơ quan cung cấp, theo lĩnh vực, theo mức độ (mức độ 1, 2, 3, 4), theo tên thủ tục hành chính, theo nội dung của dịch vụ công.	Cán bộ biên tập, Cán bộ tổng biên tập, Quản trị hệ thống, Công dân (tổ chức)
11.	Tạo tham vấn, khảo sát	- Tạo câu hỏi trực tuyến. - Tra cứu câu hỏi trực tuyến. - Trả lời câu hỏi trực tuyến. - Quản lý hỏi đáp trực tuyến. - Tham vấn ý kiến trực tuyến. - Trả lời ý kiến tham vấn.	Cán bộ biên tập, Cán bộ tổng biên tập, Quản trị hệ thống, Công dân (tổ chức)

12.	Tra cứu hồ sơ tại bộ phận một cửa	Cung cấp chức năng tra cứu hồ sơ tại bộ phận một cửa theo tiêu chí: mã số hồ sơ, thông tin người thực hiện thủ tục hành chính.	Công dân, doanh nghiệp, tổ chức
13.	Đăng ký thông tin người sử dụng	Cung cấp chức năng đăng ký thông tin và tạo tài khoản người sử dụng như: Hỗ trợ đồng bộ với kho người dùng tập trung của Bộ/tỉnh, quản lý người sử dụng dịch vụ công, quản lý nhóm người sử dụng dịch vụ công, quản lý quyền truy cập, sử dụng dịch vụ công.	Công dân, doanh nghiệp, tổ chức
14.	Ghi lưu nhật ký, thống kê, báo cáo truy cập	- Ghi lưu nhật ký sử dụng của các đối tượng sử dụng dịch vụ công trực tuyến; - Thống kê, báo cáo lượng truy cập sử dụng dịch vụ công trực tuyến.	Cán bộ biên tập, Cán bộ tổng biên tập, Quản trị hệ thống

PHỤ LỤC 4
TIÊU CHÍ, QUY ĐỊNH VỀ HIỆU NĂNG ĐỐI VỚI CÔNG DỊCH VỤ CÔNG
VÀ HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ

*(Ban hành kèm theo Thông tư số /2019/TT-BTTTT ngày /2019
của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)*

1. Thời gian phản hồi trung bình:

Đảm bảo 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:

Đảm bảo hệ thống có thời gian phản hồi chậm nhất dưới 30 giây đối với toàn bộ các thao tác trên toàn trang.

3. Hiệu suất làm việc của máy chủ dữ liệu:

Đảm bảo hiệu suất làm việc trung bình của CPU trên máy chủ dữ liệu $\leq 75\%$.

4. Hiệu suất làm việc của máy chủ ứng dụng:

Đảm bảo hiệu suất làm việc trung bình của CPU trên máy chủ ứng dụng $\leq 75\%$.

5. Truy cập đồng thời:

Đảm bảo hệ thống có khả năng đáp ứng ít nhất 5.000 truy cập đồng thời.

6. Số người dùng hoạt động đồng thời:

Đảm bảo hệ thống có khả năng đáp ứng ít nhất 500 người dùng hoạt động đồng thời (có thực hiện các tác vụ khác nhau phát sinh yêu cầu gửi đến hệ thống).

7. Thời gian hoạt động liên tục:

Đảm bảo hệ thống hoạt động liên tục 24/7.

Các chỉ số quy định trong các tiêu chí trên là yêu cầu tối thiểu, các Bộ, tỉnh có thể tùy theo nhu cầu của mình để yêu cầu hiệu năng cao hơn.

PHỤ LỤC 5

CÁC LỖI AN TOÀN THÔNG TIN PHỔ BIẾN

*(Ban hành kèm theo Thông tư số /2019/TT-BTTTT ngày /2019
của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)*

1. Tấn công Injection: bao gồm các lỗi cho phép thực hiện thành công các kiểu tấn công như SQL Injection, OS Injection, LDAP Injection. Kiểu tấn công này xảy ra khi người dùng gửi các dữ liệu không tin cậy đến ứng dụng web, những dữ liệu này có tác dụng như các câu lệnh với hệ điều hành hoặc các câu truy vấn với cơ sở dữ liệu nhằm phục vụ cho mục đích xấu.

2. Cross Site Scripting (XSS): Lỗi XSS xảy ra khi ứng dụng web nhận các dữ liệu độc hại và chuyển nó đến trình duyệt cho người dùng mà không xác nhận lại dữ liệu đó có hợp lệ hay không. Kiểu tấn công này cho phép kẻ tấn công thực thi các đoạn mã độc trong trình duyệt của nạn nhân và có thể cướp phiên người dùng hoặc chuyển hướng người dùng đến các trang độc hại khác.

3. Insecure Direct Object References (Tham chiếu trực tiếp đối tượng không an toàn): Việc tham chiếu xảy ra khi nhà phát triển ứng dụng web đưa ra tham chiếu đến một đối tượng bên trong ứng dụng như là một tập tin, một thư mục hay một khóa cơ sở dữ liệu. Nếu việc kiểm tra quá trình tham chiếu này không an toàn, kẻ tấn công có thể dựa theo để tham chiếu đến các dữ liệu mà họ không có quyền truy cập.

4. Cross Site Request Forgery (CSRF): Là kiểu tấn công mà người dùng bị lợi dụng để thực thi những hành động không mong muốn ngay trên phiên đăng nhập của họ. Thông qua việc gửi người dùng một liên kết qua email hay chat, tin tặc có thể hướng người dùng thực thi một số hành động ngay trên trình duyệt của người dùng (như gửi bài viết, xóa bài viết...).

5. Failure to Restrict URL Access (Thất bại trong việc hạn chế truy cập các URL quản trị): Thông thường để vào được các đường dẫn quản trị thì ứng dụng phải kiểm tra người dùng có đủ quyền để truy cập vào đó hay không rồi mới hiển thị URL và các giao diện quản trị tương ứng khác. Để tránh tình trạng người dùng bình thường cũng truy cập vào các URL quản trị, mỗi lần truy cập vào các URL này cần được kiểm tra quyền kỹ càng, nếu không tin tặc có thể truy cập vào các URL này nhằm thực hiện các hành vi độc hại.

6. Bỏ gây sự xác thực và quản lý phiên: Những chức năng của ứng dụng liên quan đến sự xác thực và sự quản lý phiên làm việc thường không khởi tạo đúng, cho

phép tin tặc tấn công mật khẩu, khóa và token của phiên làm việc hoặc khai thác lỗ hổng từ những sự khởi tạo này để gán định danh một người sử dụng khác.

7. Cấu hình bảo mật không an toàn: Là lỗi liên quan đến việc đặt cấu hình cho ứng dụng, framework, máy chủ web, ứng dụng máy chủ và platform sử dụng những giá trị thiết đặt mặc định hoặc khởi tạo và duy trì những giá trị không an toàn.

8. Chuyển hướng và chuyển tiếp không được kiểm tra: Nhiều ứng dụng thường xuyên chuyển tiếp hoặc chuyển hướng người sử dụng đến những trang hoặc những website và sử dụng những dữ liệu chưa tin tưởng để xác định những trang đích. Không có sự kiểm tra phù hợp, tin tặc có thể chuyển hướng nạn nhân đến các trang giả mạo hoặc các trang có chứa mã độc, hoặc chuyển tiếp đến các trang web đòi làm thủ tục xác thực nhằm đánh cắp thông tin cá nhân.

9. Lưu trữ mã hóa không an toàn: Ứng dụng web không có cơ chế bảo vệ hoặc tuy có cơ chế mã hóa và hashing (băm) dữ liệu để lưu trữ nhưng sử dụng không đúng cách đối với những dữ liệu quan trọng, như là thông tin thẻ tín dụng, thông tin cá nhân và những thông tin chứng thực. Do đó tin tặc có thể lợi dụng những kẽ hở này để đánh cắp những dữ liệu cần được bảo vệ.

10. Thiếu sự bảo vệ lớp vận chuyển: Các ứng dụng không mã hóa dữ liệu khi truyền những thông tin quan trọng, hoặc nếu có mã hóa thì lại chỉ có thể sử dụng các chứng thực hết hạn hoặc không hợp lệ.

PHỤ LỤC 6
QUY ĐỊNH VỀ MỘT SỐ TÍNH NĂNG, TIÊU CHÍ
PHI CHỨC NĂNG KHÁC

(Ban hành kèm theo Thông tư số /2019/TT-BTTTT ngày /2019
của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

Yêu cầu về một số tính năng, tiêu chí phi chức năng khác:

TT	Tính năng kỹ thuật
	Yêu cầu chung
1	Giao diện với người sử dụng đầu cuối dựa trên nền tảng web, hỗ trợ người dùng cuối sử dụng thiết bị cầm tay thông minh (ví dụ iPhone, iPad).
2	Cho phép cài đặt theo mô hình máy chủ chính và máy chủ dự phòng.
3	Cho phép cài đặt trong hệ thống mạng có phân vùng bảo mật nhiều lớp.
4	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...).
	Yêu cầu về lưu trữ
5	Cơ sở dữ liệu phải có khả năng lưu trữ với dung lượng lớn, trong thời gian lâu dài.
6	Có khả năng lưu trữ được nhiều định dạng dữ liệu khác nhau như dữ liệu có cấu trúc, dữ liệu phi cấu trúc dưới dạng tệp gắn kèm (dữ liệu tệp văn bản, dữ liệu phim, ảnh, âm thanh).
7	Chuẩn hóa dữ liệu để lưu trữ theo chuẩn ký tự Unicode.
	Yêu cầu về giao diện
8	Tương thích với các trình duyệt thông dụng hiện nay: Chrome, Internet Explorer, Microsoft Edge, Firefox, Cốc Cốc
9	Hỗ trợ hiển thị tiếng Việt theo chuẩn Unicode.
10	Tuân thủ các quy định về chuẩn nội dung web, các định dạng văn bản, các định dạng hình ảnh theo Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT.

11	Hiển thị ngày, giờ theo định dạng DD/MM/YYYY và hh:mm:ss
	Yêu cầu về kết nối thiết bị
12	Cho phép kết nối với thiết bị đọc, in mã vạch để phục vụ việc tra cứu hồ sơ theo mã vạch.
13	Cho phép kết nối với máy quét, máy in.
14	Hỗ trợ kết nối với Kiosk tra cứu cảm ứng.
15	Cho phép kết nối tự động với hệ thống xếp hàng/cấp số.
16	Cho phép tra cứu tình trạng hồ sơ, kết quả giải quyết hồ sơ qua SMS, điện thoại.
	Yêu cầu về trao đổi, tích hợp
17	- 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 các nội dung cụ thể đã được quy định trong Thông tư này).
	Yêu cầu về khai thác, vận hành
18	Cho phép sử dụng chữ ký số cho các đối tượng trong hệ thống như người dùng, máy chủ. Sử dụng chữ ký số đảm bảo hoạt động được trên máy tính và các thiết bị cầm tay thông minh (ví dụ: điện thoại thông minh, máy tính bảng) tuân thủ quy định tại Thông tư số 41/2017/TT-BTTTT ngày 19/12/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông.
19	Cho phép kiểm soát việc truy cập đồng thời của cùng một tài khoản người dùng trên nhiều máy tính khác nhau.
20	Cho phép xem và chỉnh sửa trực tiếp trên trình duyệt các tệp đính kèm với một số định dạng phổ biến (ví dụ: .doc; .docx; .xls; .xlsx; .rtf).
21	Có các cơ chế chống gửi thông tin rác (dưới dạng captcha, audio...).

22	Cho phép kết nối, chia sẻ thông tin với Hệ thống thu thập, đánh giá việc sử dụng thông tin và dịch vụ công trực tuyến của Bộ Thông tin và Truyền thông.
----	---