

Số: *22* /2019/TT-BTTTT

Hà Nội, ngày *31* tháng *12* năm 2019

## **THÔNG TƯ**

### **Quy định về tiêu chí chức năng, tính năng kỹ thuật của Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh**

*Căn cứ Luật Công nghệ thông tin năm 2006;*

*Căn cứ Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2007 của Chính phủ về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước;*

*Căn cứ Nghị định số 17/2017/NĐ-CP ngày 17 tháng 02 năm 2017 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 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;*

*Theo đề nghị của Cục trưởng Cục Tin học hóa,*

*Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Thông tư quy định về tiêu chí chức năng, tính năng kỹ thuật của Công dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh.*

## **Chương I QUY ĐỊNH CHUNG**

### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Thông tư này quy định các tiêu chí thống nhất về chức năng, tính năng kỹ thuật trong xây dựng Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh.

Chức năng, tính năng kỹ thuật quy định trong Thông tư này là cơ bản và tối thiểu, các bộ, tỉnh có thể yêu cầu thêm chức năng, tính năng khác khi xây dựng Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử để đáp ứng yêu cầu sử dụng và đặc thù của mình.

### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ (sau đây gọi là các bộ), Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây gọi là các tỉnh).

2. Các tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc cung cấp giải pháp, xây dựng,

phát triển, vận hành Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh.

## **Chương II**

### **QUY ĐỊNH THỐNG NHẤT TRONG XÂY DỰNG CÔNG DỊCH VỤ CÔNG VÀ HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ CẤP BỘ, CẤP TỈNH**

**Điều 3. Các yêu cầu chung đối với Công Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh**

1. Tuân thủ quy định về xây dựng Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh theo Điều 25, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018.

2. Tuân thủ Khung kiến trúc Chính phủ điện tử Việt Nam và Kiến trúc Chính phủ điện tử cấp bộ/Kiến trúc Chính quyền điện tử cấp tỉnh hiện hành. Việc kết nối, liên thông, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin thực hiện thông qua nền tảng chia sẻ, tích hợp dùng chung cấp bộ, cấp tỉnh (LGSP) và nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia.

3. Tuân thủ các 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.

4. Tuân thủ các quy định đối với Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh trong việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

5. Bảo đảm khả năng kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu của các cơ quan nhà nước (gồm 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) phục vụ công tác phối hợp giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường mạng và khai thác, sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã có.

6. Bảo đảm khả năng kết nối với hệ thống thông tin của các doanh nghiệp bưu chính phục vụ việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính, hệ thống thông tin quản lý Danh mục điện tử dùng chung của các cơ quan nhà nước phục vụ phát triển Chính phủ điện tử của Việt Nam và Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, hệ thống thu thập, đánh giá việc sử dụng thông tin và dịch vụ công trực tuyến của Bộ Thông tin và Truyền thông.

7. Bảo đảm sẵn sàng kết nối, chia sẻ thông tin giữa cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính với tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính thông qua các phương tiện điện tử, truyền thông, mạng xã hội.

8. Bảo đảm khả năng cung cấp công cụ, phương thức tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, phối hợp giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường mạng.

9. Bảo đảm khả năng cung cấp công cụ hỗ trợ cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trong công tác tổ chức, quản lý, khai thác, lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân theo đúng quy định của pháp luật.

10. Bảo đảm an toàn thông tin trong hoạt động vận hành, kết nối; khả năng quản lý tài khoản và xác thực tập trung.

#### **Điều 4. Trình tự thực hiện và yêu cầu về hiển thị trạng thái xử lý hồ sơ thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh**

1. Trình tự thực hiện giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh phải đáp ứng quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại các Điều 17, 18, 19 và 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018.

2. Tại mỗi bước trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính, Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh phải hiển thị trạng thái xử lý hồ sơ tương ứng.

3. Yêu cầu về hiển thị trạng thái xử lý trên Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh theo quy định tại Phụ lục I ban hành kèm theo Thông tư này.

#### **Điều 5. Tiêu chí chức năng Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh**

1. Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh gồm các nhóm chức năng cơ bản như sau:

- a) Quản lý danh mục thủ tục, hồ sơ, biểu mẫu;
- b) Tiếp nhận và xử lý hồ sơ;
- c) Báo cáo thống kê;
- d) Quản lý hồ sơ, tài liệu;
- đ) Quản lý danh mục điện tử dùng chung;
- e) Quản trị người sử dụng;
- g) Theo dõi quá trình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính;
- h) Điều hành, tác nghiệp;
- i) Các tiện ích;

k) Liên thông, tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.

2. Các tiêu chí cụ thể quy định tại Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư này.

### **Điều 6. Tiêu chí chức năng Cổng Dịch vụ công**

1. Cổng Dịch vụ công gồm các chức năng cơ bản như sau:

- a) Hỗ trợ điền thông tin đã có sẵn trong cơ sở dữ liệu vào biểu mẫu điện tử;
- b) Cung cấp dịch vụ công;
- c) Công bố danh mục dịch vụ công trực tuyến;
- d) Tạo lập hồ sơ hành chính điện tử;
- đ) Trao đổi thông tin với người sử dụng trong quá trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4;
- e) Xác thực người sử dụng trong dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4;
- g) Hướng dẫn thực hiện dịch vụ công trực tuyến;
- h) Thống kê kết quả giải quyết hồ sơ;
- i) Đánh giá sự hài lòng của người sử dụng;
- k) Tra cứu dịch vụ công theo tiêu chí;
- l) Tạo câu hỏi tham vấn, khảo sát;
- m) Quản lý hồ sơ;
- n) Đăng ký thông tin người sử dụng;
- o) Ghi lưu nhật ký, thống kê, báo cáo truy cập;
- p) Chức năng tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính/bưu chính công ích;
- q) Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dưới dạng điện tử;
- r) Tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính dưới dạng điện tử;
- s) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp;
- t) Liên thông, tích hợp với Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh.

2. Các tiêu chí cụ thể quy định tại Phụ lục III ban hành kèm theo Thông tư này.

### **Điều 7. Tiêu chí hiệu năng**

1. Hiệu năng của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh phải đáp ứng các yêu cầu về thời gian phản hồi trung bình, thời gian phản hồi chậm nhất, hiệu suất làm việc của máy chủ dữ liệu và máy chủ ứng dụng, khả năng truy cập và sử dụng đồng thời, thời gian hoạt động liên tục.

2. Các tiêu chí cụ thể quy định tại Phụ lục IV ban hành kèm theo Thông tư này.

### **Điều 8. Tiêu chí bảo đảm an toàn thông tin**

Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh phải tuân thủ theo quy định của pháp luật về bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ tại Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Chính phủ về đảm bảo an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ, Thông tư số 03/2017/TT-BTTTT ngày 24/4/2017 của Bộ trưởng 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 đảm bảo an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ và Tiêu chuẩn quốc gia - Công nghệ thông tin - Các kỹ thuật an toàn - Yêu cầu cơ bản về an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ (TCVN 11930:2017).

Đối với Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh có cấp độ 3 trở lên, yêu cầu phải triển khai phương án giám sát theo quy định của pháp luật trước khi đưa vào khai thác, sử dụng; Thực hiện công tác kiểm tra, đánh giá an toàn thông tin trước khi đưa hệ thống vào vận hành, khai thác sử dụng và định kỳ kiểm tra, đánh giá hoặc đột xuất khi có yêu cầu theo quy định của pháp luật.

### **Điều 9. Tiêu chí khác**

Ngoài việc đáp ứng các tiêu chí chức năng, hiệu năng và an toàn thông tin được quy định từ Điều 3 đến Điều 8 của Thông tư này, Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh phải đáp ứng các tiêu chí được quy định cụ thể tại Phụ lục V ban hành kèm theo Thông tư này.

## **Chương III ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

### **Điều 10. Tổ chức thực hiện**

1. Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm chỉ đạo các cơ quan chuyên môn triển khai thực hiện Thông tư này.

2. Các cá nhân, tổ chức 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, vận hành Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh.

3. Bộ Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm công bố trên Cổng thông tin điện tử của Bộ các Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh đáp ứng tiêu chí theo quy định của Thông tư này.

4. Cục Tin học hóa - Bộ Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm phổ biến, hướng dẫn thực hiện các nội dung của Thông tư này; tổ chức kiểm tra việc


tuân thủ các quy định của Thông tư này; tham mưu cho Bộ Thông tin và Truyền thông xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện Thông tư này.

### **Điều 11. Hiệu lực thi hành**

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành từ ngày 20 tháng 02 năm 2020.

2. Bãi bỏ Quyết định số 1697/QĐ-BTTTT ngày 23/10/2018 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Bộ tiêu chí thống nhất về chức năng, tính năng kỹ thuật trong xây dựng Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử (Phiên bản 1.0) 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 Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cho phù hợp với các tiêu chí quy định tại Thông tư này bảo đảm tuân thủ các yêu cầu về Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh trong vòng 06 tháng kể từ ngày Thông tư có hiệu lực.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc phát sinh những điểm chưa phù hợp, đề nghị các cơ quan, đơn vị phản ánh về Bộ Thông tin và Truyền thông để xem xét, giải quyết. / 

#### **Nơi nhận:**

- Thủ tướng Chính phủ và các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Văn phòng Quốc hội;
- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Tổng Bí thư;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Văn phòng Chính phủ;
- Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Đơn vị chuyên trách CNTT các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL (Bộ Tư pháp);
- Công báo nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam;
- Công TTĐT Chính phủ;
- Công TTĐT Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Bộ TTTT: Bộ trưởng và các Thứ trưởng; các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ;
- Lưu: VT, THH. (350)

**BỘ TRƯỞNG**



**Nguyễn Mạnh Hùng**

**PHỤ LỤC I**  
**TRÌNH TỰ THỰC HIỆN VÀ YÊU CẦU VỀ HIỆN THỊ TRẠNG THÁI**  
**XỬ LÝ HỒ SƠ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN CÔNG DỊCH VỤ CÔNG**  
**VÀ HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ**

(Ban hành kèm theo Thông tư số **21** /2019/TT-BTTTT ngày **31** /12/2019  
của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

Bảng dưới đây mô tả trình tự thực hiện thủ tục hành chính và trạng thái xử lý, thông tin chi tiết tại các bước xử lý hồ sơ.

Quy trình	Trình tự thực hiện	Trạng thái chi tiết/Thông tin chi tiết	Quy định tại Nghị định số 61 (*)	Đối tượng thực hiện
<b>Nộp hồ sơ</b>	1. Nộp hồ sơ qua Bộ phận một cửa/Dịch vụ bưu chính (Hồ sơ giấy)		Khoản 1 và 2 Điều 16	Cá nhân, Tổ chức
	2. Nộp hồ sơ qua Cổng Dịch vụ công (Hồ sơ điện tử)	- Trạng thái: Mới đăng ký.	Khoản 3 Điều 16	Cá nhân, Tổ chức
<b>Tiếp nhận hồ sơ</b>	1. Nhận hồ sơ giấy: Quét và lưu trữ hồ sơ điện tử vào hệ thống một cửa điện tử		Khoản 1, Điều 17	
	1.1. Hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác	- Trạng thái: Yêu cầu bổ sung giấy tờ; - Thông tin: Lý do bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.	Điểm a, khoản 1, Điều 17	Bộ phận một cửa
	1.2. Từ chối tiếp nhận	- Trạng thái: Không được tiếp nhận; - Thông tin: Lý do từ chối tiếp nhận.	Điểm b, khoản 1, Điều 17	Bộ phận một cửa
	1.3. Tiếp nhận hồ sơ	- Trạng thái: Được tiếp nhận.	Điểm c, khoản 1,	Bộ phận một cửa

Quy trình	Trình tự thực hiện	Trạng thái chi tiết/Thông tin chi tiết	Quy định tại Nghị định số 61 (*)	Đối tượng thực hiện
			Điều 17	
	2. Nhận hồ sơ điện tử		Khoản 2, Điều 17	
	2.1. Hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trạng thái: Yêu cầu bổ sung giấy tờ (nếu hồ sơ cần bổ sung, chỉnh sửa);</li> <li>- Trạng thái: Không được tiếp nhận (nếu hồ sơ không được tiếp nhận);</li> <li>- Thông tin: Lý do bổ sung, chỉnh sửa hoặc không tiếp nhận hồ sơ.</li> </ul>	Điểm a, khoản 2, Điều 17	Bộ phận một cửa, Bộ phận tiếp nhận
	2.2. Tiếp nhận hồ sơ và chuyển giải quyết (cơ quan có thẩm quyền chưa tiến hành xử lý)	- Trạng thái: Được tiếp nhận.	Điểm b, khoản 2, Điều 17	Bộ phận một cửa, Bộ phận tiếp nhận
	3. Hồ sơ đã được bổ sung đối với các trường hợp điểm a, khoản 1 và điểm a, khoản 2, Điều 17	- Trạng thái: Đã bổ sung hồ sơ.		Cá nhân, Tổ chức
<b>Giải quyết thủ tục hành chính</b>	1. Chuyển hồ sơ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trạng thái: Đang xử lý;</li> <li>- Thông tin: Cơ quan có thẩm quyền giải quyết.</li> </ul>	Điều 18	Bộ phận một cửa, Bộ phận tiếp nhận
	2. Phân công xử lý	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trạng thái: Đang xử lý;</li> <li>- Thông tin: Vị trí, phòng ban, người xử lý hiện tại.</li> </ul>	Khoản 1, Điều 19	Cơ quan có thẩm quyền giải quyết



Quy trình	Trình tự thực hiện	Trạng thái chi tiết/Thông tin chi tiết	Quy định tại Nghị định số 61 (*)	Đối tượng thực hiện
	3. Xử lý hồ sơ		Khoản 2, Điều 19	Người được giao xử lý
	3.1. 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.	Khoản 2, Điều 19 và khoản 3, Điều 19	
	3.2. Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ		Khoản 3 Điều 19	
	3.2.1. 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.	Khoản 4, Điều 19	
	3.2.2. Sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết	- Trạng thái: Dừng xử lý; - Thông tin: Lý do không giải quyết.	Khoản 8, Điều 19	
	3.3. 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.	Khoản 5, Điều 19	
	3.4. Hồ sơ thực hiện theo liên thông	- Trạng thái: Đang xử lý; - Thông tin: Vị trí, phòng ban, người xử lý	Khoản 6, Điều 19 và khoản	

<b>Quy trình</b>	<b>Trình tự thực hiện</b>	<b>Trạng thái chi tiết/Thông tin chi tiết</b>	<b>Quy định tại Nghị định số 61 (*)</b>	<b>Đối tượng thực hiện</b>
		hiện tại.	7, Điều 19	
	3.5. 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 15/08/2019 - Quá hạn 3 ngày).	Khoản 9, Điều 19	
	4. Hồ sơ đã được bổ sung đối với các trường hợp khoản 4, Điều 19	- Trạng thái: Đã bổ sung hồ sơ.		Cá nhân, Tổ chức
	5. Nộp phí/ lệ phí/ thuế	- Trạng thái: Yêu cầu thực hiện nghĩa vụ tài chính.		Cá nhân, Tổ chức
<b>Trả kết quả/ Nhận kết quả</b>	1. Hồ sơ được xử lý xong, đã chuyển về bộ phận một cửa để trả hồ sơ	- Trạng thái: Đã xử lý xong; - Thông tin: Đang trả kết quả.	Điều 20	Bộ phận một cửa
	2. Cá nhân, tổ chức nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính	- Trạng thái: Đã trả kết quả; - Thông tin: Ngày trả kết quả (ví dụ: 15/8/2019).	Điều 20	Cá nhân, Tổ chức

(\*) Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

**PHỤ LỤC II**  
**TIÊU CHÍ CHỨC NĂNG HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ**

(Ban hành kèm theo Thông tư số **22** /2019/TT-BTTTT ngày **31** /12/2019  
của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Đối tượng sử dụng
<b>Quản lý danh mục thủ tục, hồ sơ, biểu mẫu</b>			
1	Danh mục thủ tục hành chính	<p>1.1. Danh mục lĩnh vực, nhóm thủ tục hành chính được đồng bộ với danh mục lĩnh vực, nhóm thủ tục hành chính của Công Dịch vụ công của bộ, tỉnh.</p> <p>1.2. Định nghĩa và quản lý từng thủ tục hành chính:</p> <p>a) Trình tự các bước thực hiện.</p> <p>b) Cách thức thực hiện: trực tiếp tại cơ quan hành chính hay trực tuyến qua mạng Internet.</p> <p>c) 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.</p> <p>d) Thời hạn giải quyết.</p> <p>đ) 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, biểu hiệu, văn bản chấp thuận, bằng cấp hoặc loại giấy tờ khác.</p> <p>e) Các yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính (nếu có).</p> <p>g) Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính.</p> <p>h) Thông tin về phí/lệ phí (nếu có) của thủ tục hành chính.</p> <p>1.3. Cho phép đồng bộ danh mục thủ tục hành chính với Cơ sở dữ liệu quốc gia về Thủ tục hành chính.</p>	Người quản trị
2	Hồ sơ, biểu mẫu thủ tục hành chính	<p>2.1. Hồ sơ hành chính điện tử:</p> <p>a) Phải được cung cấp dưới dạng tệp tin có định dạng văn bản.</p> <p>b) Phải bảo đảm khi in ra hiển thị tương đương như biểu mẫu giấy, rõ ràng để người sử dụng điền thông tin được dễ dàng, chính xác.</p> <p>2.2. Định dạng tệp tin trong hồ sơ hành chính</p>	Người quản trị

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Đối tượng sử dụng
		<p>điện tử sau khi số hóa: Định dạng văn bản hoặc hình ảnh.</p> <p>2.3. 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.</p> <p>2.4. 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.</p> <p>2.5. Đối với biểu mẫu, cho phép:</p> <p>a) Quản lý các biểu mẫu hồ sơ thủ tục hành chính.</p> <p>b) Quản lý căn cứ pháp lý của biểu mẫu.</p> <p>c) Định nghĩa các biểu mẫu sau (mẫu phiếu quy định theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm 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):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;</li> <li>- Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ;</li> <li>- Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ;</li> <li>- Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả;</li> <li>- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ;</li> <li>- Sổ theo dõi hồ sơ;</li> <li>- Các mẫu kết quả giải quyết thủ tục hành chính;</li> <li>- Các mẫu biểu khác có liên quan (theo nhu cầu thực tế).</li> </ul>	
3	Chu trình lưu chuyển, xử lý của thủ tục	<p>3.1. 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).</p> <p>3.2. Cho phép thiết lập thời hạn xử lý tại các bước</p>	Người quản trị

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Đối tượng sử dụng
		<p>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).</p> <p>3.3. Chu trình lưu chuyển, xử lý phải bao gồm chức năng bổ sung hồ sơ.</p> <p>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 hệ thống Công Dịch vụ công của bộ, tỉnh.</p>	
4	Quản lý danh mục trạng thái xử lý thủ tục hành chính	<p>4.1. Định nghĩa danh mục trạng thái xử lý thủ tục hành chính. Danh mục trạng thái phải phù hợp với yêu cầu về hiển thị trạng thái xử lý tại Phụ lục I.</p> <p>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.</p> <p>4.3. Đồng bộ trạng thái xử lý thủ tục hành chính với Công Dịch vụ công của bộ, cấp tỉnh.</p>	Người quản trị
<b>Tiếp nhận và xử lý hồ sơ</b>			
5	Tiếp nhận hồ sơ	<p>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 pháp quy quy định đối với thủ tục hành chính cần giải quyết.</p> <p>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, tính hợp pháp của các trường thông tin đã nhập.</p> <p>5.3. 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 theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.</p> <p>5.4. Tiếp nhận hồ sơ hành chính điện tử từ Công Dịch vụ công; có cơ chế phân biệt hồ sơ tiếp nhận</p>	Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Đối tượng sử dụng
		<p>trên Cổng Dịch vụ công và hồ sơ tiếp nhận tại bộ phận một cửa.</p> <p>5.5. Hiện 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...</p> <p>5.6. Chuyển xử lý: theo quy trình đã định nghĩa.</p> <p>5.7. Quản lý thông tin liên lạc, liên hệ của tổ chức, cá nhân.</p> <p>5.8. Cho phép hủy, khôi phục hồ sơ (khi chưa nộp/tiếp nhận bởi cán bộ tiếp nhận).</p> <p>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 hệ thống 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.</p> <p>5.10. Hỗ trợ thông báo cho người dân hồ sơ đã được tiếp nhận (Notification/SMS/OTT/email...).</p>	
6	Tiếp nhận bổ sung hồ sơ	<p>6.1. Hiện thị danh sách hồ sơ chờ bổ sung.</p> <p>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.</p> <p>6.3. Chuyển xử lý: theo quy trình đã định nghĩa (theo phòng, ban hoặc cá nhân).</p> <p>6.4. Hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ điện tử bổ sung từ Cổng Dịch vụ công.</p> <p>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 (Notification/SMS/OTT/email...).</p> <p>6.6. Hỗ trợ việc tiếp nhận hồ sơ bổ sung qua dịch vụ bưu chính.</p>	Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả
7	Phân công thụ lý hồ sơ	<p>7.1. Hỗ trợ lãnh đạo phòng, ban phân công thụ lý với những hồ sơ được chuyển xử lý về phòng, ban.</p> <p>7.2. Phân công thụ lý lại.</p> <p>7.3. Sẵn sàng liên thông cập nhật trạng thái, vết xử lý hồ sơ hành chính công điện tử với các bộ</p>	Lãnh đạo phòng, ban

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Đối tượng sử dụng
		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.	
8	Thụ lý hồ sơ	<p>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.</p> <p>8.2. Hiển thị đầy đủ thông tin của hồ sơ được chọn xử lý và các tài liệu đính kèm.</p> <p>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 sung, hồ sơ đã bổ sung chờ xử lý, hồ sơ đã tham gia xử lý.</p> <p>8.4. Hỗ trợ xử lý ủy quyền, gia hạn thời gian xử lý hồ sơ (nếu được phép).</p> <p>8.5. Chuyển bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả để thông báo yêu cầu bổ sung hồ sơ (nếu có).</p> <p>8.6. Yêu cầu phối hợp xử lý hoặc chuyển xử lý trong trường hợp không cần phối hợp.</p> <p>8.7. Trình phê duyệt.</p> <p>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 chia sẻ, tích hợp dùng chung cấp bộ, cấp tỉnh.</p> <p>8.9. Hỗ trợ thông báo cho người dân hồ sơ đã được thụ lý (Notification/SMS/OTT/email...).</p>	Cán bộ thụ lý
9	Phê duyệt hồ sơ	<p>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 TTHC chưa đạt yêu cầu, cần trình lại.</p> <p>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).</p> <p>9.3. Từ chối hồ sơ, cập nhật ý kiến chỉ đạo.</p> <p>9.4. Hiển thị danh sách các hồ sơ đã được ký duyệt. Hiển thị danh sách hồ sơ từ chối.</p> <p>9.5. 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</p>	Lãnh đạo đơn vị, Lãnh đạo phòng, ban được ủy quyền phê duyệt

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Đối tượng sử dụng
10	Trả kết quả	<p>bộ) qua nền tảng chia sẻ, tích hợp dùng chung cấp bộ, cấp tỉnh.</p> <p>10.1. 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 tính việc đúng hạn hay quá hạn của hồ sơ).</p> <p>10.2. Hỗ trợ thông báo cho tổ chức, cá nhân kết quả xử lý hồ sơ qua email/ SMS/OTT theo đăng ký.</p> <p>10.3. 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.</p> <p>10.4. 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.</p> <p>10.5. Cập nhật thông tin người nhận kết quả (trong trường hợp nhận thay hoặc được ủy quyền nhận).</p> <p>10.6. 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.</p> <p>10.7. Hỗ trợ việc trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg.</p> <p>10.8. 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.</p>	Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả
11	Chức năng trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính	<p>11.1. Chọn dịch vụ Nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích.</p> <p>11.2. Có biểu mẫu điện tử để cung cấp thông tin sử dụng dịch vụ bưu chính công ích. Thông tin tối thiểu người nhận kết quả:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Họ và tên;</li> <li>- Số điện thoại;</li> <li>- Địa chỉ trả kết quả (chọn tỉnh/thành phố, quận/huyện và địa chỉ chi tiết).</li> </ul>	Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả



TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Đối tượng sử dụng
	công ích		
12	Chức năng in	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;</li> <li>- Phiếu Yêu cầu bổ sung hoàn thiện hồ sơ;</li> <li>- Phiếu Từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ;</li> <li>- Phiếu Xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả;</li> <li>- Phiếu Kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ;</li> <li>- Sổ theo dõi hồ sơ.</li> </ul> <p>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).</p>	
<b>Báo cáo thống kê</b>			
13	Báo cáo	<p>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.</p> <p>13.2. Hỗ trợ chức năng tạo báo cáo theo các định dạng phổ biến (theo Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT ngày 15/12/2017 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) như văn bản, bảng tính, trình diễn.</p> <p>13.3. Thông tin công khai tình trạng xử lý các hồ sơ theo kỳ.</p> <p>13.4. In báo cáo thống kê trực tiếp từ phần mềm.</p> <p>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.</p>	<p>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</p>
14	Biểu mẫu báo cáo	<p>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.</p> <p>14.2. Cá nhân hóa các biểu mẫu báo cáo. Cho phép người sử dụng lưu các dạng báo cáo của riêng họ và tái sử dụng khi cần thiết.</p> <p>14.3. Tùy chỉnh báo cáo trực quan bằng giao diện.</p>	<p>Người quản trị</p>

<b>TT</b>	<b>Nhóm tiêu chí</b>	<b>Tiêu chí</b>	<b>Đối tượng sử dụng</b>
<b>Quản lý hồ sơ, tài liệu</b>			
15	Luân chuyển hồ sơ	15.1. Cho phép luân chuyển hồ sơ giữa các đơn vị trong cơ quan 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.	Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả, Cán bộ thụ lý, Văn thư lưu trữ
<b>Quản lý danh mục điện tử dùng chung</b>			
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 phục vụ phát triển chính phủ điện tử của Việt Nam. 16.2. Quản lý các danh mục điện tử trong nội bộ hệ thống.	Người quản trị
<b>Quản trị người sử dụng</b>			
17	Quản trị người sử dụng	17.1. Thiết lập và quản trị nhóm người sử dụng và người sử dụng: tên, chức danh, 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
<b>Theo dõi quá trình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính</b>			
18	Theo dõi quá trình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính	18.1. Cho phép lưu vết quá trình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính theo thời gian. 18.2. 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 (VD: .docx, .xlsx, .odt, .pdf...) và theo yêu cầu về chế độ báo	Lãnh đạo đơn vị, Lãnh đạo phòng, ban, Cán bộ thụ lý, Cán bộ

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Đối tượng sử dụng
		cáo định kỳ, đột xuất thuộc thẩm quyền ban hành của bộ, ngành, địa phương.	Tiếp nhận và Trả kết quả, Cán bộ kiểm soát thủ tục
<b>Điều hành, tác nghiệp</b>			
19	Tra cứu tình trạng hồ sơ	<p>19.1. Tra cứu tình trạng hồ sơ, kết quả giải quyết hồ sơ của tổ chức, cá nhân.</p> <p>19.2. Hỗ trợ tra cứu qua nhiều tiêu chí: mã vạch, QR code, mã số hồ sơ... Yêu cầu tối thiểu phải có khả năng tra cứu qua mã số hồ sơ.</p> <p>19.3. Hỗ trợ tra cứu qua các ứng dụng trên nền tảng di động (Android, iOS); qua SMS hoặc các ứng dụng OTT.</p>	Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả
20	Chỉ đạo, điều hành	<p>20.1. Tích hợp với Cổng Dịch vụ công của bộ, tỉnh để cung cấp các thông về chỉ đạo điều hành:</p> <p>a) Thông tin tác nghiệp hồ sơ cần xử lý.</p> <p>b) 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...</p> <p>c) Tra cứu, hướng dẫn về thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.</p> <p>d) 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 trễ hạn, cán bộ nào trực tiếp xử lý (nếu có); hồ sơ sắp đến hạn trả.</p>	Lãnh đạo đơn vị, Lãnh đạo phòng, ban, Người quản trị, Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ.
21	Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính	<p>21.1. Có chức năng đánh giá điện tử để thu nhận thông tin đánh giá theo các tiêu chí được quy định tại các khoản 1, 3, 4, 7, Điều 13 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.</p> <p>21.2. Có chức năng đánh giá trực tuyến để thu nhận thông tin đánh giá theo các tiêu chí được quy định tại các khoản 2, 6, 8, 9, Điều 13 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.</p> <p>21.3. Cho phép cá nhân, tổ chức thực hiện thủ tục hành chính đánh giá mức độ hài lòng tại quầy thực hiện thủ tục (bộ phận một cửa).</p>	Lãnh đạo đơn vị, Lãnh đạo phòng, ban, Người quản trị, Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ.

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Đối tượng sử dụng
		<b>Các tiện ích</b>	
22	Thông báo, nhắc việc	<p>22.1. 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.            d) Số hồ sơ đã bổ sung, chờ tiếp nhận.            e) Số hồ sơ đang xử lý.            f) Số hồ sơ từ chối.            g) Tất cả hồ sơ.</p> <p>22.2. 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.</p> <p>22.3. 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.</p> <p>22.4. Với lãnh đạo đơn vị: Chức năng thông báo Số hồ sơ chờ duyệt.</p> <p>22.5. Nhắc các công việc quá thời hạn xử lý. Nhắc khi có công việc chuyển đến cần xử lý.</p> <p>22.6. 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.</p>	Tất cả cán bộ
23	Tìm kiếm	23.1. 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	Tất cả cán bộ

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Đối tượng sử dụng
		hành chính, tên công dân, tên doanh nghiệp... 23.2. Có thể tìm kiếm theo từng tiêu chí hoặc kết hợp các tiêu chí với nhau.	
24	Hiện thị trực quan chu trình lưu chuyển thủ tục hành chính	24.1. 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.
<b>Liên thông với Cổng Dịch vụ công quốc gia</b>			
25	Cập nhật trạng thái xử lý	25.1. Cung cấp, cập nhật tình trạng giải quyết thủ tục hành chính lên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Tuân thủ Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về cấu trúc, định dạng dữ liệu gói tin phục vụ kết nối Cổng dịch vụ công quốc gia với Cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa cấp bộ, cấp tỉnh và các cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành (QCVN 120:2019/BTTTT).	

**PHỤ LỤC III**  
**TIÊU CHÍ CHỨC NĂNG CÔNG DỊCH VỤ CÔNG**

*(Ban hành kèm theo Thông tư số /2019/TT-BTTTT ngày /12/2019  
của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)*

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Đối tượng
1	Hỗ trợ điền thông tin đã có sẵn trong cơ sở dữ liệu vào biểu mẫu điện tử	<p>1.1 Tại các trường nhập dữ liệu trong biểu mẫu điện tử trên Công Dịch vụ công, dữ liệu đã có trong cơ sở dữ liệu của Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử 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 một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh) phải được cung cấp ở chế độ chọn để người sử dụng không phải nhập lại.</p> <p>1.2. 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.</p> <p>1.3. Công Dịch vụ công cần cung cấp chức năng lưu trữ những thông tin người sử dụng đã nhập vào biểu mẫu điện tử tương tác, cho phép xuất ra tệp tin hoặc in ra giấy.</p>	Cá nhân, Tổ chức
2	Cung cấp dịch vụ công	2.1. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến từ mức độ 1 đến mức độ 4 theo quy định tại Điều 5, Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT.	Cá nhân, Tổ chức
3	Công bố danh mục dịch vụ công trực tuyến	3.1. Trên Công Dịch vụ công phải thông báo đầy đủ toàn bộ danh sách dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, của các đơn vị thuộc, trực thuộc theo quy định tại	Người biên tập, Người quản trị

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Đối tượng
		khoản 2 và khoản 3, Điều 6, Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT.	
4	Tạo lập hồ sơ hành chính điện tử	<p>4.1. 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.</p> <p>4.2. Cho phép thực hiện việc tạo lập, nộp, quản lý hồ sơ hành chính điện tử như: nhập hồ sơ, thay đổi hồ sơ, quản lý hồ sơ, xem danh sách hồ sơ, nhập bổ sung hồ sơ, quản lý hồ sơ đã nộp.</p>	Người Quản trị, Cá nhân, 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	<p>5.1. 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:</p> <p>a) Chức năng cho phép người sử dụng theo dõi, kiểm tra việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.</p> <p>b) 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 (qua các hình thức như Notification/SMS/OTT/email hoặc các hình thức khác).</p> <p>5.2. Cho phép sử dụng một số hình thức thông báo, trao đổi thông tin với người sử dụng trong các hình thức sau đây:</p> <p>a) Thông báo trên Cổng Dịch vụ công khi</p>	Cá nhân, Tổ chức

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Đối tượng
		<p>người sử dụng đăng nhập.</p> <p>b) Thông báo qua thư điện tử của người sử dụng.</p> <p>c) Thông báo qua tin nhắn trên điện thoại di động của người sử dụng.</p> <p>d) Thông báo qua các dịch vụ trao đổi thông tin trên mạng.</p> <p>đ) Thông báo qua các hình thức khác bằng phương tiện điện tử.</p>	
6	Xác thực người sử dụng trong dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4	<p>6.1. 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.</p> <p>6.2. Phương thức xác thực người sử dụng tối thiểu thông qua tên người sử dụng và mật khẩu.</p>	Cá nhân, Tổ chức
7	Hướng dẫn thực hiện dịch vụ công trực tuyến	<p>7.1. Hướng dẫn 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.</p> <p>7.2. Các câu hỏi thường gặp và nội dung trả lời để giúp người sử dụng có thể tự tìm ra giải đáp các vướng mắc thông thường khi thực hiện thủ tục hành chính, khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến.</p>	Người biên tập, Quản trị hệ thống, Cá nhân, Tổ chức
8	Thống kê kết quả giải quyết hồ sơ	8.1. 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 theo quy định tại khoản 3 Điều 11 Thông tư số 32//2017/TT-BTTTT. Ngoài ra còn có:	Tất cả các đối tượng



TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Đối tượng
		a) Số lượng dịch vụ công được sử dụng. b) Tình hình xử lý hồ sơ trong tháng, trong quý, trong năm. c) Tình hình xử lý hồ sơ theo lĩnh vực, cơ quan xử lý.	
9	Đánh giá sự hài lòng của người sử dụng	9.1. Chức năng đánh giá trên cổng Dịch vụ công cần có tối thiểu nội dung như sau: a) Các nội dung đánh giá theo Điều 12 Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT. b) 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 01/2019/TT-VPCP.	Cá nhân, Tổ chức
10	Tra cứu dịch vụ công theo tiêu chí	10.1. Cho phép tra cứu dịch vụ công theo các tiêu chí cơ bản: theo cơ quan cung cấp, theo lĩnh vực, theo mức độ (4 mức độ), theo tên thủ tục hành chính, theo nội dung của dịch vụ công.	Người biên tập, Người quản trị, Cá nhân, Tổ chức)
11	Tạo câu hỏi tham vấn, khảo sát	11.1. Tạo câu hỏi trực tuyến: Cho phép tạo câu hỏi trực tuyến. 11.2. Tra cứu câu hỏi trực tuyến: Cho phép tra cứu câu hỏi trực tuyến; Tổng hợp hỏi - đáp. 11.3. Trả lời câu hỏi trực tuyến: Cho phép trả lời câu hỏi trực tuyến. 11.4. Quản lý hỏi đáp trực tuyến: Cho phép quản lý hỏi đáp trực tuyến. 11.5. Tham vấn ý kiến trực tuyến: Cho phép lấy ý kiến trực tuyến. 11.6. Trả lời ý kiến tham vấn: Cho phép gửi câu trả lời đối với tham vấn trực tuyến.	Người biên tập, Người quản trị, Cá nhân, Tổ chức

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Đối tượng
12	Quản lý hồ sơ	12.1. Tra cứu, tìm kiếm hồ sơ đã tiếp nhận trên Cổng Dịch công hoặc tại bộ phận một cửa thông qua: mã số hồ sơ, số điện thoại của người nộp, địa chỉ thư điện tử của người nộp. Yêu cầu tối thiểu tra cứu, tìm kiếm thông qua mã số hồ sơ.	Cá nhân, Tổ chức
13	Đăng ký thông tin người sử dụng	13.1. Cung cấp chức năng đăng ký thông tin và tạo tài khoản người sử dụng: a) Hỗ trợ đồng bộ với cơ sở dữ liệu người dùng tập trung của bộ, tỉnh. b) Quản lý người sử dụng dịch vụ công. c) Quản lý nhóm người sử dụng dịch vụ công. d) Quản lý quyền truy cập, sử dụng dịch vụ công.	Người quản trị, Cá nhân, Tổ chức
14	Ghi lưu nhật ký, thống kê, báo cáo truy cập	14.1. Ghi lưu nhật ký sử dụng của các đối tượng sử dụng dịch vụ công trực tuyến. 14.2. Thống kê, báo cáo lượng truy cập sử dụng dịch vụ công trực tuyến.	Người biên tập, Người quản trị
15	Chức năng tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính/ bưu chính công ích	15.1. Người sử dụng lựa chọn dịch vụ: - Nộp hồ sơ; - Nhận kết quả (chỉ áp dụng cho dịch vụ bưu chính công ích); - Cả hai dịch vụ trên. 15.2. Có biểu mẫu điện tử để người sử dụng 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;	Cá nhân, Tổ chức

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Đối tượng
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Địa chỉ nộp hồ sơ (chọn tỉnh/thành phố, quận/huyện và địa chỉ chi tiết);</li> <li>- Mô tả nội dung cần nộp.</li> <li>b) Thông tin người nhận kết quả: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Họ và tên;</li> <li>- Số điện thoại;</li> <li>- Địa chỉ trả kết quả (chọn tỉnh/thành phố, quận/huyện và địa chỉ chi tiết).</li> </ul> </li> <li>c) Các tùy chọn: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sử dụng dịch vụ thu lệ phí giải quyết thủ tục hành chính (nếu có);</li> <li>- Thông tin cước phí dịch vụ tương ứng.</li> </ul> </li> </ul>	
16	Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính dưới dạng điện tử	<p>16.1. Cho phép trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến cho cá nhân, tổ chức thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 4.</p> <p>16.2. Lưu kết quả giải quyết thủ tục hành chính dưới dạng điện tử trong hồ sơ điện tử theo tài khoản cá nhân, tổ chức.</p>	Cá nhân, Tổ chức
17	Tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính dưới dạng điện tử	17.1. Cho phép cá nhân, tổ chức tra cứu kết quả giải quyết thủ tục hành chính dưới dạng điện tử.	Cá nhân, Tổ chức
18	Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp	<p>18.1. Cho phép tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính.</p> <p>18.2. Đáp ứng quy định về gói tin kết nối, chia sẻ phản ánh kiến nghị của Bộ Thông tin và Truyền thông.</p>	Cá nhân, Tổ chức, Người tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

**PHỤ LỤC IV**  
**TIÊU CHÍ HIỆU NĂNG CÔNG DỊCH VỤ CÔNG VÀ**  
**HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ CẤP BỘ, CẤP TỈNH**

(Ban hành kèm theo Thông tư số /2019/TT-BTTTT ngày /12/2019  
của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí
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 sử dụng 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	Hiệu suất làm việc của máy chủ dữ liệu	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	Hiệu suất làm việc trung bình của CPU trên máy chủ ứng dụng $\leq 75\%$ .
5	Truy cập đồng thời	Hệ thống có khả năng đáp ứng ít nhất 5.000 truy cập đồng thời hoặc theo yêu cầu của bộ/tỉnh cụ thể.
6	Số người sử dụng hoạt động đồng thời	Hệ thống có khả năng đáp ứng số người sử dụng 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 sử dụng đã sử dụng thành thạo hệ thống).

**PHỤ LỤC V**  
**TIÊU CHÍ KHÁC ĐỐI VỚI CÔNG DỊCH VỤ CÔNG VÀ**  
**HỆ THỐNG THÔNG TIN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ CẤP BỘ, CẤP TỈNH**  
*(Ban hành kèm theo Thông tư số /2019/TT-BTTTT ngày /12/2019*  
*của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)*

TT	Tiêu chí
1	Giao diện với người sử dụng đầu cuối dựa trên nền tảng web, hỗ trợ người sử dụng cuối sử dụng thiết bị cầm tay thông minh (ví dụ: điện thoại thông minh, máy tính bảng...).
2	Đễ 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.
3	Cho phép cài đặt hệ thống theo mô hình máy chủ chính và máy chủ dự phòng.
4	Cho phép cài đặt trong hệ thống mạng có phân vùng bảo mật nhiều lớp.
5	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).
6	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...).
7	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 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông.
8	Hồ sơ, thành phần hồ sơ do người dân nộp sau khi được cơ quan nhà nước xác thực tại các bước giải quyết thủ tục hành chính phải được lưu trữ trong cơ sở dữ liệu để sử dụng lại (khi cần thiết).
9	Cơ sở dữ liệu phải có khả năng lưu trữ với dung lượng lớn, trong thời gian

TT	Tiêu chí
	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).
10	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).
11	Chuẩn hóa dữ liệu để lưu trữ theo chuẩn ký tự Unicode.
12	Tương thích với các trình duyệt thông dụng hiện nay: Chrome, Edge, Firefox, Cốc Cốc.
13	Hỗ trợ hiển thị tiếng Việt theo chuẩn Unicode.
14	Tuân thủ các quy định về chuẩn nội dung web theo Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT ngày 15/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông.
15	Hiển thị ngày, giờ theo định dạng DD/MM/YYYY và hh:mm:ss.
16	Cho phép kết nối với thiết bị đọc, in mã vạch để phục vụ việc tra cứu hồ sơ theo mã vạch.
17	Cho phép kết nối với máy quét, máy in.
18	Hỗ trợ kết nối với Kiosk tra cứu cảm ứng.
19	Cho phép kết nối tự động với hệ thống xếp hàng, cấp số.
20	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).
21	Hệ thống có khả năng hoạt động liên tục 24/7.
22	Cho phép sử dụng chữ ký số cho các đối tượng trong hệ thống như người sử dụng, 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

TT	Tiêu chí
	ngày 19/12/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông.
23	Cho phép kiểm soát việc truy cập đồng thời của cùng một tài khoản người sử dụng trên nhiều máy tính/thiết bị khác nhau.
24	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).
25	Có các cơ chế chống gửi thông tin rác (dưới dạng captcha, audio...).
26	Tích hợp, cung cấp thông tin cho Hệ thống thu thập, đánh giá việc sử dụng thông tin và dịch vụ công trực tuyến của Bộ Thông tin và Truyền thông (Bộ Thông tin và Truyền thông hướng dẫn cụ thể việc kết nối, chia sẻ).