HƯỚNG DẪN TRIỂN KHAI THỰC HIỆN KIẾN TRÚC HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP BỘ, CẤP TỈNH

(Kèm theo Công văn số 7753/BKHCN-CĐSQG ngày 17 tháng 12 năm 2025 của Bộ Khoa học và Công nghệ)

I. THÔNG TIN CHUNG

1. Mục đích

Tiếp nối văn bản số 5721/BKHCN-CĐSQG ngày 17/10/2025 của Bộ Khoa học và Công nghệ ban hành hướng dẫn triển khai thực hiện Kiến trúc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính (HTTT GQTTHC) cấp bộ, cấp tỉnh (viết tắt là Tài liệu).

Các bộ, ngành, địa phương tham khảo Tài liệu để xây dựng, nâng cấp, tổ chức và triển khai HTTT GQTTHC phù hợp với nhu cầu thực tiễn. Các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân liên quan chủ động xem xét, áp dụng khi phát triển hệ thống.

2. Nguyên tắc triển khai

Các bộ, ngành, địa phương khi triển khai xây dựng hoặc nâng cấp HTTT GQTTHC cần áp dụng các nguyên tắc sau:

- Thống nhất hệ thống: Mỗi bộ, ngành chỉ duy trì một HTTT GQTTHC tập trung, vận hành thống nhất từ trung ương tới địa phương, bảo đảm chuẩn hóa quy trình điện tử và biểu mẫu điện tử (eForm)[1] trên toàn quốc.

- Tuân thủ kiến trúc, tiêu chuẩn chung và các hướng dẫn, quy định kỹ thuật: Việc phát triển hệ thống cần phù hợp với kiến trúc chung và các tiêu chuẩn quốc gia về chính phủ điện tử, bảo đảm kết nối, chia sẻ dữ liệu thống nhất và đúng quy định pháp luật.

- Tích hợp nền tảng dùng chung: Các kết nối giữa HTTT GQTTHC, Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối giải quyết thủ tục hành chính (gọi tắt là hệ thống điều phối) và phần mềm chuyên ngành phải thực hiện thông qua Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (NDXP); Nền tảng chia sẻ, điều phối dữ liệu (NDOP) hoặc nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu cấp bộ/ngành (LGSP). Đối với các bộ, ngành, địa phương có triển khai mô hình liên thông giữa HTTT GQTTHC và hệ thống quản lý văn bản điều hành, việc kết nối phải bảo đảm thông suốt với Hệ thống Trục Liên thông văn bản quốc gia (TLTVBQG).

[1] Bộ, ngành xây dựng biểu mẫu điện tử (eForm) bảo đảm đáp ứng yêu cầu tại Phụ lục 01 kèm theo Tài liệu này, nội dung của Phụ lục 01 đồng nhất với hướng dẫn xây dựng biểu mẫu điện tử tại Công văn số 7725/BTP-VP ngày 27/11/2025 của Bộ Tư pháp.

- Kết nối qua hệ thống Ứng dụng định danh điện tử quốc gia (VNeID) để đăng nhập tập trung đối với cán bộ, người dân và doanh nghiệp thông qua kết nối, đăng nhập một lần với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Đồng bộ dữ liệu, quy trình liên thông: Dữ liệu hồ sơ phải được đồng bộ kịp thời, xuyên suốt giữa HTTT GQTTHC cấp bộ, hệ thống điều phối, Cổng Dịch vụ công quốc gia. Quy trình xử lý phải thông suốt kể cả với các thủ tục liên thông nhiều cấp.

- Tập trung phục vụ người dùng: Hệ thống cần hỗ trợ đầy đủ cả hai hình thức nộp hồ sơ (trực tuyến và trực tiếp), đồng thời cung cấp trạng thái hồ sơ, kết quả xử lý qua Cổng Dịch vụ công quốc gia và VNeID.

- Bảo đảm an toàn, an ninh thông tin: Các hệ thống phải tuân thủ tiêu chuẩn bảo mật, xác thực tập trung qua VNeID và áp dụng giải pháp kỹ thuật để bảo vệ dữ liệu, kể cả với hệ thống đặc thù ngành dọc.

- Bám sát tiến độ triển khai: Các đơn vị thực hiện theo lộ trình và thời hạn do cấp có thẩm quyền quy định, bảo đảm hoàn thành đúng tiến độ chung và đáp ứng yêu cầu hướng dẫn của Bộ Khoa học và Công nghệ.

- Tuân thủ quy định pháp luật về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, cung cấp dịch vụ công trực tuyến; thanh toán trực tuyến[2].

- Tuân thủ Quy định số 05-QĐ/BCĐTW ngày 27/8/2025 của Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số về Mô hình liên thông số thống nhất, hiệu quả và quản trị dựa trên dữ liệu trong hệ thống chính trị.

- Tuân thủ Thông tư số 04/2025/TT-VPCP ngày 08/12/2025 của Văn phòng Chính phủ quy định về thông tin, dữ liệu được kết nối, chia sẻ giữa Cổng Dịch vụ công quốc gia với các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, Cơ sở dữ liệu dùng chung của cơ quan nhà nước phục vụ giải quyết thủ tục hành chính.

- Tuân thủ Quyết định số 3090/QĐ-BKHCN ngày 08/10/2025 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ ban hành Khung kiến trúc tổng thể số quốc gia.

II. HƯỚNG DẪN CHI TIẾT

1. Cơ chế phối hợp kỹ thuật giữa bộ, ngành và địa phương trong triển khai nền tảng/hệ thống

Cơ chế phối hợp được thực hiện theo kiến trúc thống nhất tại Công văn số 5721/BKHCN-CĐSQG ngày 17/10/2025 và Công văn số 6247/BKHCN-CĐSQG ngày 03/11/2025 của Bộ Khoa học và Công nghệ. Trên cơ sở đó, vai trò và trách nhiệm của các bên được xác định như sau:

a) Trách nhiệm của bộ, ngành chủ trì triển khai HTTT GQTTHC cấp bộ:

[2] Nghị định số 118/2025/NĐ-CP; Nghị định số 45/2020/NĐ-CP; Nghị định số 42/2022/NĐ-CP; Nghị định số 11/2020/NĐ-CP

- Chuẩn hóa và ban hành hướng dẫn kỹ thuật thống nhất, bao gồm: quy trình nghiệp vụ, danh mục thủ tục hành chính, biểu mẫu điện tử (eForm).

- Chuẩn hóa và ban hành hướng dẫn đối với API và các yêu cầu kỹ thuật của hệ thống tập trung.

- Hướng dẫn cơ chế kết nối, đồng bộ và xử lý dữ liệu theo mô hình tập trung cho các đơn vị trực thuộc và địa phương.

- Chủ trì phối hợp với các bộ, ngành liên quan trong việc thống nhất yêu cầu nghiệp vụ liên ngành, đặc biệt đối với các thủ tục hành chính liên thông nhiều cấp, bảo đảm vận hành đồng bộ trên phạm vi toàn quốc.

- Công bố bộ API chuẩn để các hệ thống của địa phương và các hệ thống liên quan khác kết nối vào HTTT GQTTHC cấp bộ; hướng dẫn đầy đủ phương thức tích hợp, cơ chế xác thực, đồng bộ dữ liệu và các yêu cầu kỹ thuật kèm theo để bảo đảm các địa phương kết nối đúng chuẩn, thống nhất. Việc tích hợp phải đáp ứng các tình huống thực tế trong xử lý hồ sơ, cho phép cấu hình để thực hiện ký số trực tiếp trên hệ thống của Bộ hoặc ký trên phần mềm quản lý văn bản của địa phương nếu đáp ứng yêu cầu kỹ thuật; đồng thời bảo đảm HTTT GQTTHC có khả năng kết nối với nhiều phần mềm quản lý văn bản khác nhau trên toàn quốc để phục vụ việc cấp số, ký số và đồng bộ kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

b) Trách nhiệm của địa phương:

- Phối hợp với bộ, ngành chủ trì trong việc chuẩn hóa dữ liệu, cập nhật quy trình thủ tục và triển khai các yêu cầu kỹ thuật theo hướng dẫn đã ban hành.

- Bố trí đầu mối kỹ thuật để làm việc trực tiếp với bộ, ngành; cung cấp thông tin, tạo điều kiện tổ chức khảo sát hiện trạng, triển khai thí điểm và thực hiện đồng bộ dữ liệu giữa hệ thống địa phương đang vận hành với hệ thống tập trung.

- Trong quá trình vận hành, kịp thời phản hồi các yêu cầu nghiệp vụ, khó khăn, vướng mắc nhằm bảo đảm hệ thống vận hành thông suốt từ Trung ương đến địa phương.

(Kế hoạch triển khai HTTT GQTTHC tập trung cấp bộ được trình bày tại Phụ lục 02).

2. Quy trình cấp tài khoản, hướng dẫn sử dụng, chuyển đổi và tiếp nhận dữ liệu từ hệ thống đang vận hành

a) Cấp tài khoản và hướng dẫn sử dụng hệ thống

Tại Công văn số 5721/BKHCN-CĐSQG đã nêu rõ trách nhiệm tổ chức cấp tài khoản, phân quyền người dùng, hướng dẫn sử dụng và đào tạo vận hành hệ thống thuộc về các bộ, ngành chủ trì triển khai. Các bộ, ngành có trách nhiệm:

- Ban hành quy trình cấp, quản lý và thu hồi tài khoản đối với cán bộ thuộc phạm vi quản lý (bao gồm các đơn vị trực thuộc và Sở chuyên ngành tại địa phương), bảo đảm quản lý tập trung danh sách người dùng theo mô hình một hệ

thống duy nhất. Hệ thống của Bộ cấp tài khoản quản trị cho từng địa phương để thực hiện các thao tác quản trị người dùng.

- Thiết lập cơ chế phân quyền theo đúng chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền của từng nhóm cán bộ (tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt, hỗ trợ kỹ thuật…), bảo đảm tuân thủ mô hình tập trung của kiến trúc. Địa phương sử dụng tài khoản quản trị được cấp để thêm, sửa, xóa tài khoản cán bộ tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính, đồng thời cấu hình vai trò xử lý và phân quyền trong các quy trình điện tử theo thẩm quyền của mình.

- Biên soạn và cung cấp thống nhất bộ tài liệu hướng dẫn sử dụng (sổ tay, video, tài liệu hỏi/đáp), tổ chức đào tạo và tập huấn cho cán bộ nghiệp vụ nhằm bảo đảm người dùng nắm rõ quy trình vận hành trên hệ thống mới. Địa phương có trách nhiệm rà soát, cập nhật và bảo đảm tính chính xác của thông tin tài khoản và cấu hình quy trình nghiệp vụ từ tài khoản quản trị của mình.

b) Chuyển đổi và tiếp nhận dữ liệu từ hệ thống đang vận hành

Các bộ, ngành chủ trì xây dựng kế hoạch chuyển đổi dữ liệu theo lộ trình phù hợp, thực hiện sau khi HTTT GQTTHC chính thức vận hành ổn định. Kế hoạch bao gồm: trích xuất dữ liệu từ hệ thống cấp tỉnh, chuẩn hóa, đối sánh, chuyển đổi, kiểm thử và xác nhận dữ liệu trước khi đưa vào khai thác trên hệ thống của Bộ, ngành.

- Toàn bộ dữ liệu hồ sơ, dữ liệu thủ tục và các thông tin liên quan từ hệ thống đang vận hành phải được đối sánh với cấu trúc dữ liệu mới triển khai theo kiến trúc tại Công văn số 5721/BKHCN-CĐSQG, bảo đảm tương thích và đồng bộ.

- Bộ, ngành hướng dẫn địa phương về phương thức mapping dữ liệu và xây dựng công cụ hoặc kịch bản chuyển đổi tự động (trong trường hợp đáp ứng điều kiện kỹ thuật), nhằm hỗ trợ việc đưa toàn bộ dữ liệu hiện có của địa phương (dữ liệu hồ sơ, thủ tục và thông tin liên quan) lên hệ thống tập trung của Bộ. Đồng thời, Bộ, ngành tổ chức kiểm tra tính đầy đủ, chính xác và nhất quán của dữ liệu sau chuyển đổi và có phương án sao lưu, khôi phục dữ liệu trước khi đồng bộ từ hệ thống cũ sang hệ thống mới.

- Đối với hồ sơ đang giải quyết trên hệ thống cũ, bộ, ngành phải ban hành phương án chuyển tiếp phù hợp:

+ Tiếp tục xử lý trên hệ thống cũ và đồng bộ kết quả sang hệ thống mới;

+ Nhập liệu hồ sơ vào hệ thống mới để tiếp tục theo dõi.

Việc lựa chọn phương án phải bảo đảm không gián đoạn việc giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp.

c) Nguyên tắc khi thực hiện chuyển đổi

Quá trình chuyển đổi dữ liệu và vận hành hệ thống mới phải tuân thủ các nguyên tắc sau:

- Không làm gián đoạn dịch vụ: Bảo đảm hệ thống hiện tại hoạt động ổn định trong toàn bộ thời gian chuyển đổi; chỉ dừng hệ thống cũ khi hệ thống mới đã sẵn sàng vận hành đầy đủ.

- Chỉ chuyển đổi khi hệ thống mới đáp ứng yêu cầu kỹ thuật: Việc chuyển đổi sang HTTT GQTTHC tập trung chỉ được thực hiện khi đã đáp ứng đầy đủ yêu cầu kỹ thuật, an toàn thông tin và đã kết nối thông suốt với Hệ thống điều phối giải quyết thủ tục hành chính, tránh "chạy song song" kéo dài gây sai lệch dữ liệu hoặc giảm hiệu quả vận hành.

- Có phương án dự phòng: Các bộ, ngành và địa phương phải chuẩn bị phương án dự phòng kỹ thuật, nhân sự hỗ trợ và các biện pháp bảo đảm vận hành liên tục; Không vận hành song song hai hệ thống để tiếp nhận hồ sơ mới, nhưng có thể duy trì hệ thống cũ như kênh dự phòng kỹ thuật trong giai đoạn đầu (nếu cần thiết) và bố trí đội ngũ trực hỗ trợ để xử lý kịp thời sự cố phát sinh.

d) Lộ trình chuyển tiếp và hợp nhất hệ thống

- Trường hợp bộ, ngành hoặc địa phương đang có hệ thống vận hành ổn định, có thể áp dụng giai đoạn chuyển tiếp theo thời hạn do cấp có thẩm quyền quyết định, nhằm bảo đảm người dùng làm quen với hệ thống mới, đồng thời khắc phục triệt để các lỗi kỹ thuật trước khi hợp nhất toàn bộ sang hệ thống tập trung. Trong giai đoạn này, bộ, ngành chịu trách nhiệm:

+ Giám sát chất lượng vận hành;

+ Hỗ trợ cán bộ địa phương trong quá trình chuyển đổi;

+ Đẩy nhanh tiến độ chuẩn hóa dữ liệu và quy trình;

+ Bảo đảm hoàn thành hợp nhất hệ thống trong thời hạn theo yêu cầu chung, tránh kéo dài gây lãng phí nguồn lực và ảnh hưởng sự thống nhất toàn quốc.

- Trường hợp HTTT GQTTHC tập trung cấp bộ chưa đáp ứng các thủ tục đặc thù, báo cáo đặc thù, thống kê quản trị nội bộ, dữ liệu đặc thù của tỉnh hoặc các tiện ích số phục vụ điều hành của UBND tỉnh, địa phương tiếp tục duy trì HTTT GQTTHC cấp tỉnh cho các chức năng này. Việc duy trì phải bảo đảm:

+ Không làm trùng lặp dữ liệu gửi lên Hệ thống điều phối và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

+ Có cơ chế đồng bộ hoặc chia sẻ dữ liệu phù hợp theo hướng dẫn của bộ, ngành;

+ Chỉ sử dụng cho phạm vi các chức năng chưa được hệ thống tập trung đáp ứng và không thay thế các thủ tục đã được chuyển lên hệ thống mới.

3. Yêu cầu kết nối, liên thông, tích hợp dữ liệu, bảo đảm an ninh, an toàn thông tin, phù hợp kiến trúc tổng thể

a) Yêu cầu về kết nối, liên thông và tích hợp dữ liệu

- Các hệ thống, thành phần trong mô hình phải kết nối và liên thông theo kiến trúc thống nhất quy định tại Công văn số 5721/BKHCN-CĐSQG. Mọi kết

nối giữa HTTT GQTTHC cấp bộ với Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối giải quyết thủ tục hành chính và các phần mềm chuyên ngành phải thực hiện thông qua các nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu theo quy định (NDXP, NDOP, VDXP, LGSP). Không triển khai kết nối riêng lẻ ngoài mô hình kết nối tập trung nhằm bảo đảm dữ liệu được đồng bộ, chia sẻ thống nhất và tuân thủ quy định pháp luật hiện hành.

- Hệ thống phải bảo đảm tích hợp với nền tảng định danh và xác thực điện tử quốc gia; thực hiện xác thực tập trung qua VNeID để hỗ trợ đăng nhập một lần (SSO) phục vụ toàn bộ quy trình giải quyết thủ tục hành chính. Dữ liệu hồ sơ phải được đồng bộ theo thời gian thực giữa HTTT GQTTHC cấp bộ, Hệ thống điều phối, Cổng Dịch vụ công quốc gia và các hệ thống liên quan, bảo đảm trạng thái xử lý và kết quả giải quyết được hiển thị thống nhất trên Cổng Dịch vụ công quốc gia/VNeID.

b) Yêu cầu kỹ thuật đối với tích hợp và kết nối liên thông

Bộ Công an (Trung tâm dữ liệu quốc gia) ban hành quy định kỹ thuật kết nối phục vụ vận hành Hệ thống điều phối giải quyết thủ tục hành chính dùng chung toàn quốc. Các bộ, ngành triển khai HTTT GQTTHC cấp bộ có trách nhiệm tuân thủ các yêu cầu kỹ thuật này khi phát triển, nâng cấp hệ thống nhằm bảo đảm tích hợp thông suốt với Hệ thống điều phối và các cơ sở dữ liệu quốc gia liên quan.

c) Yêu cầu về an ninh, an toàn thông tin

- Hệ thống phải tuân thủ đầy đủ các tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật về an toàn thông tin theo quy định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, bao gồm yêu cầu bảo vệ hệ thống thông tin theo cấp độ và các yêu cầu liên quan đến kết nối với cơ sở dữ liệu quốc gia.

- Việc xác thực và phân quyền người dùng phải thực hiện tập trung thông qua VNeID, hạn chế việc tạo tài khoản phân tán. Hệ thống cần áp dụng các biện pháp bảo vệ như mã hóa dữ liệu nhạy cảm, sao lưu dữ liệu thời gian thực, giám sát an toàn thông tin, và cơ chế phát hiện ngăn chặn truy cập trái phép.

- Việc kết nối với các cơ sở dữ liệu quốc gia và chuyên ngành (dân cư, doanh nghiệp, đất đai, bảo hiểm,…) phải tuân thủ yêu cầu bảo mật, quy trình kết nối của cơ quan quản lý cơ sở dữ liệu. Kết nối với cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư phải thực hiện theo Đề án 06 của Chính phủ và hướng dẫn của Bộ Công an, trong đó bao gồm yêu cầu bảo vệ môi trường kết nối, quản lý tập trung tài khoản truy cập và kiểm tra an ninh hệ thống trước khi khai thác dữ liệu.

d) Tuân thủ kiến trúc tổng thể và quy định pháp luật

- Các yêu cầu kết nối, tích hợp và an toàn thông tin phải phù hợp với kiến trúc tổng thể ban hành tại Công văn số 5721/BKHCN-CĐSQG và các văn bản pháp luật liên quan (Thông tư số 01/2023/TT-VPCP, Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT và Thông tư số 11/2025/TT-BKHCN).

- Trường hợp có đề xuất giải pháp kỹ thuật khác với quy định chung, bộ, ngành phải báo cáo và chỉ được triển khai sau khi được cơ quan có thẩm quyền xem xét, phê duyệt, nhằm bảo đảm thống nhất và đồng bộ trên toàn quốc.

đ) Yêu cầu tích hợp ký số và Cổng eSign

- HTTT GQTTHC cấp bộ phải hỗ trợ đầy đủ chức năng ký số đối với các thành phần hồ sơ điện tử theo quy định của pháp luật.

- Hệ thống cần kết nối đến cổng eSign, nếu đã có kết nối ký số thì cần tiếp tục duy trì kết nối như bình thường để hỗ trợ ký số cho người dân, doanh nghiệp và cán bộ. Tuân thủ theo hướng dẫn của Ban Cơ yếu Chính phủ, Trung tâm Chứng thực điện tử quốc gia (NEAC) nếu có hướng dẫn mới.

e) Kết nối Cổng Thanh toán tập trung

- HTTT GQTTHC cấp bộ phải tích hợp với Cổng Thanh toán tập trung trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để thực hiện thu phí, lệ phí trực tuyến theo quy định.

- Các bộ, ngành chuẩn hóa danh mục phí, lệ phí trên hệ thống và phối hợp với Cổng Thanh toán tập trung để thiết lập tài khoản thụ hưởng, đối soát giao dịch và kết nối báo cáo theo chuẩn thống nhất.

- Việc kết nối phải bảo đảm an toàn giao dịch, tuân thủ tiêu chuẩn kỹ thuật của Cổng Thanh toán tập trung và các yêu cầu về bảo mật dữ liệu tài chính.

g) Tích hợp dịch vụ bưu chính công ích

- HTTT GQTTHC cấp bộ phải tích hợp với các doanh nghiệp bưu chính công ích để cung cấp dịch vụ tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả qua bưu chính và dịch vụ logistics phục vụ giải quyết thủ tục hành chính.

- Các bộ, ngành phải hướng dẫn địa phương cấu hình phí, lựa chọn dịch vụ, kết nối tra cứu hành trình bưu gửi và đồng bộ trạng thái trả kết quả với hệ thống tập trung.

- Trạng thái trả kết quả qua bưu chính phải được đồng bộ lên Hệ thống điều phối và Cổng Dịch vụ công quốc gia để người dân theo dõi tập trung.

4. Hướng dẫn triển khai thủ tục hành chính đặc thù của địa phương

Theo quy định hiện hành, phần lớn thủ tục hành chính do địa phương thực hiện thuộc danh mục thủ tục hành chính do các bộ, ngành trung ương ban hành. Tuy nhiên, một số địa phương có ban hành thủ tục hành chính đặc thù phục vụ yêu cầu quản lý riêng theo thẩm quyền được phân cấp. Hiện chưa có hướng dẫn thống nhất về việc tích hợp các thủ tục hành chính đặc thù này vào hệ thống tập trung, dẫn đến khó khăn trong tổ chức triển khai. Bộ Khoa học và Công nghệ hướng dẫn nguyên tắc xử lý như sau:

a) Thủ tục đặc thù thuộc lĩnh vực quản lý của bộ, ngành trung ương

- UBND cấp tỉnh phối hợp với bộ, ngành chủ quản lĩnh vực và Bộ Tư pháp để triển khai thủ tục hành chính đặc thù trên HTTT GQTTHC tập trung của bộ, ngành.

- Bộ, ngành chủ quản có trách nhiệm rà soát cơ sở pháp lý của thủ tục; trường hợp thủ tục được phép thực hiện tại địa phương, hướng dẫn địa phương cấu hình quy trình, biểu mẫu và các trường thông tin kỹ thuật trên hệ thống tập trung (mã thủ tục, tên thủ tục, thành phần hồ sơ, quy trình xử lý, …) bảo đảm phù hợp, không trái với quy định pháp luật hiện hành.

- Trường hợp cần thiết, bộ, ngành có thể đề xuất bổ sung thủ tục đặc thù vào danh mục thủ tục hành chính cấp trung ương để quản lý thống nhất.

b) Thủ tục đặc thù không thuộc phạm vi quản lý của bộ, ngành trung ương

- Thủ tục đặc thù không thuộc phạm vi quản lý của Bộ, ngành, tùy theo lĩnh vực, UBND cấp tỉnh đề xuất bộ, ngành có liên quan xem xét ban hành thành thủ tục hành chính để triển khai tập trung, thống nhất; đối với các đặc thù không phải thủ tục hành chính, địa phương tự tổ chức triển khai trên ứng dụng khác trước ngày 01/01/2026.

c) Trách nhiệm báo cáo và phương án tích hợp trong thời gian tới

- UBND cấp tỉnh báo cáo danh mục các thủ tục hành chính đặc thù đang triển khai về Bộ Tư pháp và thông báo đến Bộ Khoa học và Công nghệ (Cục Chuyển đổi số quốc gia) và Văn phòng Chính phủ để tổng hợp.

- Trên cơ sở báo cáo, cơ quan trung ương nghiên cứu phương án tích hợp phù hợp vào kiến trúc tổng thể, có thể:

+ Đề xuất Chính phủ giao bộ, ngành chủ trì quản lý một nhóm thủ tục hành chính đặc thù dùng chung;

+ Bổ sung chức năng mở rộng cho hệ thống tập trung cho phép địa phương định nghĩa quy trình đặc thù sau khi được phê duyệt theo thẩm quyền.

- Khi có hướng dẫn hoặc nâng cấp kỹ thuật từ cơ quan trung ương liên quan đến nhóm thủ tục đặc thù, địa phương có trách nhiệm cập nhật kịp thời, bảo đảm thủ tục được thực hiện đúng quy định và tiến tới vận hành thống nhất trên cùng một nền tảng.

5. Hướng dẫn triển khai thủ tục hành chính do một bộ, ngành ban hành nhưng được thực hiện bởi cơ quan thuộc bộ, ngành khác

a) Bộ, ngành quản lý chuyên ngành có trách nhiệm:

- Ban hành hoặc tham mưu ban hành văn bản quy phạm pháp luật quy định thủ tục hành chính.

- Ban hành biểu mẫu, quy trình nội bộ.

- Hướng dẫn, tập huấn chuyên môn, giải đáp vướng mắc cho các cơ quan thực hiện (kể cả cơ quan ngoài ngành mình).

- Chủ trì rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính.

b) Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính (cơ quan không quản lý chuyên ngành) có trách nhiệm:

- Triển khai tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại HTTT GQTTHC cấp bộ của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính và thực hiện đúng theo quy định của Bộ quản lý chuyên ngành.

- Không được yêu cầu thêm giấy tờ, không được ban hành hướng dẫn trái với Bộ quản lý chuyên ngành.

- Đồng bộ trạng thái, kết quả giải quyết thủ tục hành chính vào HTTT GQTTHC của Bộ quản lý chuyên ngành (nếu cần thiết) và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Báo cáo số liệu giải quyết thủ tục hành chính về Bộ quản lý chuyên ngành.

6. Vận hành các phần mềm chuyên ngành và tích hợp

Trong một số lĩnh vực, ngoài HTTT GQTTHC cấp bộ, các bộ, ngành vẫn đang vận hành các phần mềm chuyên ngành phục vụ xử lý nghiệp vụ chuyên sâu (như đất đai, xây dựng, thuế, bảo hiểm, sở hữu trí tuệ, …). Kiến trúc mới cho phép tiếp tục sử dụng các phần mềm này với điều kiện bảo đảm tích hợp đầy đủ, thống nhất với HTTT GQTTHC. Cách thức vận hành được quy định như sau:

a) Nguyên tắc vận hành thống nhất

- Khi người dân nộp hồ sơ (trực tuyến hoặc trực tiếp), hồ sơ được khởi tạo trên HTTT GQTTHC cấp bộ.

- HTTT GQTTHC đồng bộ hồ sơ sang phần mềm chuyên ngành thông qua API chuẩn do bộ ban hành. Cán bộ chuyên môn thực hiện xử lý hồ sơ trực tiếp trên phần mềm chuyên ngành.

- Quy trình nghiệp vụ trên phần mềm chuyên ngành phải được thiết kế đồng nhất với quy trình trên HTTT GQTTHC (bao gồm số bước, trạng thái, luồng xử lý và điểm kết thúc), bảo đảm tính thống nhất trong theo dõi và giám sát.

b) Cơ chế cập nhật trạng thái và kết quả hồ sơ

- Khi trạng thái hoặc kết quả xử lý hồ sơ thay đổi trên phần mềm chuyên ngành, phần mềm này phải thực hiện gọi API để cập nhật dữ liệu trở lại HTTT GQTTHC.

- HTTT GQTTHC sau đó thực hiện đồng bộ dữ liệu lên Hệ thống điều phối và Cổng Dịch vụ công quốc gia, bảo đảm người dân và doanh nghiệp chỉ cần theo dõi hồ sơ trên một đầu mối thống nhất (Cổng Dịch vụ công quốc gia/VNeID).

c) Trường hợp chưa có phần mềm chuyên ngành

- Đối với các thủ tục chưa được triển khai phần mềm chuyên ngành, toàn bộ quy trình xử lý được thực hiện trực tiếp trên HTTT GQTTHC cấp bộ.

- Khi bộ, ngành đầu tư triển khai phần mềm chuyên ngành mới, việc tích hợp với HTTT GQTTHC sẽ được thực hiện bổ sung theo chuẩn API chung.

d) Yêu cầu chung đối với các bộ, ngành

- Các bộ, ngành có thể nâng cấp, hoàn thiện phần mềm chuyên ngành theo lộ trình phục vụ công tác quản lý chuyên môn, tuy nhiên trong mọi trường hợp phải bảo đảm việc xử lý hồ sơ trên HTTT GQTTHC không bị gián đoạn (Trường hợp dịch vụ bị gián đoạn, bộ, ngành cần có thông báo tình trạng và kế hoạch xử lý sự cố đến các đơn vị có liên quan).

- Việc tích hợp, kết nối và chia sẻ dữ liệu giữa phần mềm chuyên ngành và HTTT GQTTHC phải được duy trì ổn định, thông suốt, tuân thủ các tiêu chuẩn dữ liệu và yêu cầu kỹ thuật theo kiến trúc chung.

e) Trường hợp phần mềm chuyên ngành có yêu cầu kỹ thuật đặc biệt phức tạp, liên thông nhiều hệ thống hoặc phải tuân thủ thông lệ quốc tế, trong ngắn hạn, có thể kết nối và điều hướng việc tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính từ HTTT GQTTHC cấp bộ về giao diện tiếp nhận hồ sơ trên phần mềm chuyên ngành, nhưng phải bảo đảm trải nghiệm thống nhất cho người dân và doanh nghiệp; mọi trạng thái và kết quả phải được đồng bộ về HTTT GQTTHC cấp bộ.

7. Hướng dẫn về việc tích hợp biên lai điện tử

Các bộ, ngành ban hành hướng dẫn thống nhất chuẩn giao tiếp và quy trình cấu hình cho địa phương về việc tích hợp biên lai điện tử.

8. Đào tạo và hỗ trợ vận hành

Việc chuyển sang mô hình HTTT GQTTHC tập trung làm thay đổi quy trình giải quyết thủ tục hành chính của bộ, ngành và địa phương; do đó công tác đào tạo, tập huấn phải được tổ chức quy mô, đồng bộ và theo kế hoạch thống nhất trên phạm vi toàn quốc.

a) Đào tạo cho địa phương

UBND tỉnh, thành phố có trách nhiệm:

- Tổ chức đào tạo cho cán bộ cấp tỉnh, xã về vận hành Hệ thống điều phối, quy trình nghiệp vụ theo mô hình kiến trúc mới và các chức năng liên quan.

- Bảo đảm đội ngũ cán bộ tiếp nhận, luân chuyển, trả kết quả nắm vững quy trình xử lý hồ sơ trên hệ thống.

b) Đào tạo cho cán bộ ngành dọc

Các bộ, ngành trung ương:

- Xây dựng chương trình đào tạo cho các đơn vị thuộc ngành dọc (Sở, phòng chuyên môn tại địa phương) về sử dụng và vận hành HTTT GQTTHC tập trung sau khi nâng cấp.

- Hướng dẫn kỹ thuật, quy trình xử lý liên quan đến lĩnh vực quản lý của bộ.

- Khuyến khích các đơn vị phát triển học liệu trực tuyến (video hướng dẫn, khóa e-learning, tài liệu số) để cán bộ có thể tự học, tự tra cứu trong quá trình vận hành.

c) Thiết lập đầu mối hỗ trợ kỹ thuật

Để bảo đảm vận hành thông suốt, cần duy trì hệ thống đầu mối hỗ trợ kỹ thuật thống nhất từ trung ương đến địa phương:

- Các bộ, ngành cử đơn vị kỹ thuật chuyên trách (như Trung tâm Công nghệ thông tin) làm đầu mối tiếp nhận và xử lý yêu cầu hỗ trợ từ địa phương; hỗ trợ từ xa hoặc trực tiếp khi cần thiết.

- Văn phòng Chính phủ và Bộ Công an (đơn vị chủ trì Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống điều phối) duy trì đội hỗ trợ thường trực, kênh liên lạc 24/7 và quy trình tiếp nhận, phân loại, phản hồi sự cố thống nhất.

- Trong giai đoạn đầu triển khai, các bộ, ngành và địa phương bố trí nhân sự trực kỹ thuật 24/7, thiết lập đường dây nóng để tiếp nhận phản ánh và hỗ trợ cán bộ, người dân.

- Công tác giám sát vận hành phải được thực hiện liên tục để phát hiện sớm lỗi, tình trạng sai lệch dữ liệu hoặc sự cố kỹ thuật.

d) Vận hành tổng đài dịch vụ công 1022, SMS Brandname

- Địa phương tiếp tục duy trì mô hình tổng đài 1022, SMS Brandname để bảo đảm tính gần dân và giảm tải cho tổng đài trung ương, đồng thời phải chuẩn hóa quy trình vận hành theo hướng dẫn của các bộ, ngành.

- Các bộ, ngành đào tạo lực lượng tổng đài về các chức năng trên HTTT GQTTHC cấp bộ, cung cấp kịch bản hỗ trợ, bộ câu hỏi/trả lời, quy trình chuyển tuyến để lực lượng tổng đài 1022 có thể giải đáp cơ bản ngay tại tỉnh. Những tình huống vượt quá thẩm quyền hoặc liên quan đến nghiệp vụ chuyên ngành sẽ được chuyển tuyến đến đầu mối hỗ trợ cấp bộ.

- Tổng đài 1022 tại tỉnh thực hiện giải đáp các yêu cầu của người dân liên quan đến thủ tục hành chính ngành dọc; chỉ chuyển các trường hợp vượt thẩm quyền hoặc phức tạp lên đầu mối hỗ trợ cấp bộ.

đ) Đối với hệ thống kiosk tự phục vụ tại địa phương

Các bộ, ngành ban hành chuẩn API kết nối kiosk tích hợp HTTT GQTTHC cấp bộ để các địa phương tiếp tục vận hành, tránh việc gián đoạn dịch vụ và lãng phí thiết bị đã đầu tư.

e) Tài liệu hỗ trợ và cơ chế trao đổi

Các bộ, ngành cần:

- Xây dựng bộ tài liệu Hỏi/Đáp (FAQ), bộ quy trình chuẩn và hướng dẫn kỹ thuật chi tiết để cung cấp cho địa phương.

- Thiết lập diễn đàn hoặc nhóm trao đổi trực tuyến phục vụ chia sẻ kinh nghiệm, đặt câu hỏi và cập nhật thay đổi hệ thống giữa các địa phương.

g) Đào tạo định kỳ và yêu cầu thống nhất vận hành

Đào tạo và tập huấn cần tổ chức định kỳ hằng năm hoặc ngay khi có thay đổi chức năng, quy trình xử lý.

Kiến trúc vận hành mới yêu cầu sự phối hợp chặt chẽ giữa bộ, ngành và địa phương:

- Các đơn vị trung ương phải hoàn thiện và hợp nhất hệ thống của mình theo kiến trúc chung.

- Địa phương triển khai theo đúng kế hoạch, bảo đảm dữ liệu thủ tục hành chính được đồng bộ với Hệ thống điều phối và HTTT GQTTHC cấp bộ.

Phụ lục 01

HƯỚNG DẪN XÂY DỰNG BIỂU MẪU ĐIỆN TỬ

1. Giao diện chung

a) Biểu mẫu điện tử cần đáp ứng nguyên tắc về giao diện chung như sau:

- Sử dụng dấu sao (*) màu đỏ để đánh dấu các trường dữ liệu bắt buộc cần phải nhập.

- Thông báo lỗi (Error message) xuất hiện khi dữ liệu nhập không đáp ứng các tiêu chí đã thiết lập; Thông báo lỗi phải được hiển thị rõ ràng thông qua nhiều tín hiệu thị giác, văn bản thông báo tiếng Việt, chữ màu đỏ và font chữ đậm.

- Văn bản hướng dẫn (Instructional Text) hiển thị bên dưới trường nhập để cung cấp thông tin bổ sung về cách điền thông tin; Thành phần này không bắt buộc đối với các trường dữ liệu đơn giản nhưng cần thiết cho các trường phức tạp hoặc có yêu cầu định dạng đặc biệt.

- Hỗ trợ sử dụng phím Tab để chuyển tiêu điểm giữa các thành phần, phím Space hoặc Enter để kích hoạt nút bấm, phím mũi tên xuống để mở danh sách thả xuống và bộ chọn ngày; Không sử dụng giá trị tabindex từ 1 trở lên để thay đổi thứ tự điều hướng mặc định bằng bàn phím.

- Danh sách thả xuống và bộ chọn ngày tháng tự động đóng khi người dùng thực hiện lựa chọn, nhấp chuột ra bên ngoài thành phần hoặc sử dụng các phím Escape, Tab để thoát.

b) Chi tiết cho từng loại thành phần của biểu mẫu:

Bảng 1. Quy tắc với từng loại nhập liệu

Loại thành phần	Mục đích sử dụng	Cấu trúc	Quy tắc
Trường văn bản (Text Field)	Sử dụng để nhập liệu văn bản và số có độ dài ngắn, bao gồm tên, địa chỉ email, số điện thoại và các thông tin tương tự.	- Nhãn trường (Field label): Giải thích cụ thể và ngắn gọn mục đích của trường. - Trường nhập (Input field): Vùng nhập dữ liệu chính. - Văn bản gợi ý	Field label và Placeholder ngắn gọn và rõ ràng. Placeholder không trùng lặp với Field label. Độ dài tối đa của trường nhập dữ liệu là

Loại thành phần	Mục đích sử dụng	Cấu trúc	Quy tắc
		(Placeholder): Xuất hiện trong trường, biến mất khi bắt đầu gõ.	255 ký tự. Hỗ trợ xác minh tính đúng đắn cho các loại dữ liệu đặc biệt như email, số điện thoại, tiền tệ hay các dạng văn bản đặc biệt khác. Trường nhập mật khẩu (Password field) phải được bảo mật thông tin và tích hợp nút Ẩn/hiện mật khẩu.
Vùng nhập văn bản (Textarea)	Sử dụng cho việc nhập liệu văn bản dài hoặc nhiều dòng như địa chỉ chi tiết, mô tả và ghi chú.	- Nhãn trường (Field label): Mô tả mục đích của vùng dữ liệu cần nhập. - Trường nhập (Input field): Vùng nhập văn bản chính. - Văn bản gợi ý (Placeholder): Xuất hiện trong trường, biến mất khi gõ. - Bộ đếm ký tự/từ (Character/word counter): Hiển thị số lượng từ đã nhập trong textarea. - Công cụ thay đổi kích thước (Resizer): Cho phép người dùng điều chỉnh kích thước theo chiều dọc. - Thanh cuộn (Scrollbar): Sử dụng thanh cuộn dọc khi nội dung dài.	Field label và Placeholder ngắn gọn và rõ ràng. Placeholder không trùng lặp với Field label. Chiều cao vùng nhập cần được cấu hình phù hợp với nội dung dự kiến. Chỉ sử dụng thanh cuộn dọc, tránh thanh cuộn ngang. Kích thước chiều dọc của vùng nhập phải được hạn chế ở mức phù hợp, sử dụng thanh cuộn (scrollbar) thay thế khi nội dung vượt quá.
Tìm kiếm (Search)	Cho phép người dùng nhanh chóng tìm kiếm và truy xuất thông tin trong giao diện người	- Trường nhập (Input field): Khu vực nhập dữ liệu tìm kiếm. - Nút tìm kiếm (Search icon): Tiến hành tìm	Có cung cấp gợi ý các nội dung được tìm kiếm phổ biến thông qua danh sách thả xuống. Khi không sử dụng nút

Loại thành phần	Mục đích sử dụng	Cấu trúc	Quy tắc
	dùng.	kiếm khi nhấn vào (tùy chọn, có thể tiến hành tìm kiếm ngay khi người dùng nhập nội dung xong).	tìm kiếm, phải áp dụng cơ chế hoãn khi truy xuất dữ liệu, với thời gian chờ từ 300 đến 500 mili giây sau khi người dùng nhập xong nội dung.
Nút radio (Radio button)	Cho phép người dùng chọn một tùy chọn duy nhất từ ít nhất hai tùy chọn loại trừ lẫn nhau.	- Nhãn của nhóm (Group label): Mô tả chung của nhóm các tùy chọn. - Nút radio (Radio button): Nút tròn để chọn. - Nhãn của radio (Option label): Mô tả ý nghĩa từng tùy chọn.	Nhãn tùy chọn được căn trái và đặt bên phải nút radio. Tối ưu cho việc trình bày từ 2-4 tùy chọn khác biệt, khi vượt quá nên sử dụng danh sách thả xuống.
Hộp kiểm (Checkbox)	Cho phép người dùng chọn một, nhiều hoặc không chọn tùy chọn nào từ tập hợp các tùy chọn.	- Nhãn nhóm (Group label): Mô tả những gì danh sách tùy chọn đại diện. - Hộp kiểm (Checkbox): Hộp vuông để chọn/bỏ chọn. - Nhãn tùy chọn (Option label): Văn bản mô tả từng tùy chọn.	Danh sách các tùy chọn được căn trái và sắp xếp theo chiều dọc. Có lựa chọn "Chọn tất cả" và “Bỏ chọn tất cả” nếu số lượng tùy chọn nhiều. Hộp kiểm tối ưu cho 2 đến 4 tùy chọn, khi vượt quá nên sử dụng danh sách thả xuống.
Nút (Button)	Thành phần tương tác nổi bật, thực hiện hành động có mục đích khi nhấn.	- Label (Nhãn): Văn bản mô tả hành động. - Icon (Biểu tượng): Tùy chọn để tăng cường thị giác.	Đối với chức năng phức tạp, phải có hỗ trợ chú thích (Tooltip) khi di chuột tới. Nút xử lý dữ liệu phải có hiệu ứng hoặc thông báo trạng thái xử lý. Mỗi nút chỉ sử dụng một biểu tượng duy nhất.
Danh sách thả xuống (Dropdown	Cho phép người dùng chọn một hoặc nhiều tùy chọn	- Nhãn trường (Field label): Mô tả mục đích của dropdown.	Khi chưa có lựa chọn, trường nhập nên hiển thị "Tất cả" hoặc

Loại thành phần	Mục đích sử dụng	Cấu trúc	Quy tắc
List)	từ danh sách có từ 3 đến 4 tùy chọn trở lên. Các biến thể bao gồm Single Select (Chọn một tùy chọn duy nhất) và Multi-select (Chọn một hoặc nhiều tùy chọn).	- Trường nhập (Input field): Hiển thị một hoặc nhiều tùy chọn đã chọn. - Nút mũi tên lên/xuống (Caret): Chỉ thị trạng thái mở/đóng. - Menu: Danh sách các tùy chọn. - Bộ lọc (Filter): Giúp tìm kiếm trong danh sách dài.	"Không" tùy thuộc vào ngữ cảnh. Có hỗ trợ các lựa chọn "Chọn tất cả" và "Bỏ chọn tất cả" nếu biến thể là Multi-select. Giới hạn từ 10-15 tùy chọn hiển thị, dùng thanh cuộn (scrollbar) cho phần còn lại. Trong trường hợp dữ liệu tùy chọn lớn, áp dụng lazy loading để cải thiện hiệu năng bằng cách chỉ tải thêm mục khi người dùng cuộn đến cuối danh sách. Menu phải hiển thị phù hợp trên các kích thước màn hình khác nhau.
Bộ chọn ngày tháng (Date Picker/ Date Range Picker)	Cho phép người dùng nhập thủ công hoặc chọn từ lịch để nhập giá trị ngày tháng. Bao gồm 2 biến thể: Date Picker (Chọn một ngày tháng cụ thể) và Date Range Picker (Lựa chọn khoảng từ ngày đến ngày).	- Nhãn trường (Field label): Mô tả mục đích của trường. - Trường nhập (Input field): Vùng nhập giá trị ngày tháng thủ công. - Giá trị nhập (Input value): Ngày tháng đã chọn/nhập. - Biểu tượng lịch (Calendar icon): Mở widget lịch (tùy chọn, có thể mở widget bằng cách nhấn vào trường nhập). - Lịch (Calendar): Widget chọn ngày tháng - Điều khiển điều	Định dạng hiển thị theo chuẩn DD/MM/YYYY với múi giờ Việt Nam. Cho phép nhập thủ công ngoài việc chọn từ lịch. Vô hiệu hóa các ngày nằm ngoài phạm vi cho phép. Có cơ chế làm nổi bật ngày hiện tại nếu nằm trong khoảng được chọn. Widget lịch hiển thị phù hợp trên các kích thước màn hình khác nhau.

Loại thành phần	Mục đích sử dụng	Cấu trúc	Quy tắc
		hướng (Navigation controls): Chuyển tháng/năm.	
Bộ chọn thời gian (Time Picker/Time Range Picker)	Cho phép người dùng nhập thủ công hoặc chọn từ danh sách để nhập giá trị thời gian. Bao gồm 2 biến thể: Time Picker (Lựa chọn thời gian cụ thể) và Time Range Picker (Lựa chọn khoảng thời gian).	- Nhãn trường (Field label): Mô tả mục đích của trường. - Trường nhập (Input field): Vùng nhập thời gian thủ công. - Biểu tượng đồng hồ (Clock icon): Mở dropdown (tùy chọn, có thể nhấn vào trường nhập để bật dropdown). - Dropdown gợi ý (Dropdown suggestions): Danh sách thời gian định sẵn. - Thanh cuộn (Scrollbar): Cuộn trong dropdown.	Hỗ trợ các định dạng 12 giờ và 24 giờ với chỉ thị AM/PM hoặc SA/CH. Cung cấp nút "Bây giờ" để chọn thời điểm hiện tại. Cho phép nhập thủ công giá trị thời gian.
Trình tải lên tệp tin đính kèm (Attachment File Uploader)	Cho phép người dùng chọn và tải lên một hoặc nhiều tệp tin đính kèm.	- Nhãn (Label): Mô tả mục đích của trình tải lên. - Mô tả (Description): Mô tả giới hạn kích thước hoặc định dạng của tệp tin đính kèm. - Nút chọn (Choose Files): Nút hành động để chọn tệp tin đính kèm.	Cung cấp hướng dẫn cụ thể về định dạng và giới hạn dung lượng. Hỗ trợ xem trước và tải về tệp tin đã tải lên.
Gợi ý (Tooltip)	Là thông điệp ngắn, theo ngữ cảnh xuất hiện khi di chuột lên phần tử giao diện.	- Con trỏ (Pointer): Mũi tên chỉ hướng liên kết với phần tử. - Văn bản (Text): Nội dung thông tin chính. Biểu tượng (Icon): Biểu tượng bổ sung (tùy chọn).	Không sử dụng cho thông tin quan trọng, giữ nội dung ngắn gọn. Cung cấp mô tả theo ngữ cảnh cho phần tử liên quan. Độ trễ tối thiểu 300ms trước khi xuất hiện,

Loại thành phần	Mục đích sử dụng	Cấu trúc	Quy tắc
			không có độ trễ khi di chuyển giữa các Tooltip cho đến khi dừng 1000ms.
Thanh trượt (Slider)	Sử dụng để chọn một giá trị hoặc một dải giá trị từ thang đo định sẵn.	- Tooltip giá trị đã chọn (Selected value tooltip): Hiển thị giá trị hiện tại. - Thân (Stem): Phần kết nối (hiển thị khi active). - Núm điều khiển (Thumb): Nút kéo thả để thay đổi giá trị. - Dấu tick (Tick marks): Đánh dấu các giá trị (tùy chọn). - Đường track (Track): Thanh ngang hoặc dọc hiển thị dải giá trị. - Nhãn gia tăng (Increment labels): Nhãn cho các giá trị cụ thể (tùy chọn). - Nhãn trường (Field label): Chỉ ra ngữ cảnh của slider (tùy chọn).	Thay đổi giá trị thanh trượt phải có phản hồi thời gian thực. Đối với thanh ngang: giá trị tối thiểu ở đầu, tối đa ở cuối. Đối với thanh dọc: giá trị tối thiểu ở dưới, giá trị tối đa ở trên.
Hộp số (Spin Box)	Cho phép nhập giá trị số bằng tay hoặc thông qua bộ điều khiển tăng giảm theo từng bước.	- Nhãn trường (Field label): Mô tả ngữ cảnh hoặc mục đích. - Trường nhập (Input field): Nơi hiển thị và nhập giá trị số. - Bộ điều khiển (Controls): Nút tăng/giảm giá trị. - Giá trị (Value): Số hiện tại trong trường.	Hiển thị giá trị mặc định trong trường nhập. Sử dụng cho dữ liệu cụ thể với phạm vi số nhỏ. Chỉ nên dùng cho thiết bị desktop do nút quá nhỏ với thiết bị cảm ứng.

2. Trải nghiệm người dùng

Biểu mẫu điện tử cần đáp ứng nguyên tắc về trải nghiệm người dùng như sau:

a) Thiết kế các khung nhóm (Groupbox): Thiết kế các Groupbox cho biểu mẫu điện tử để người dùng dễ theo dõi.

b) Hướng dẫn sử dụng: Biểu mẫu tích hợp hướng dẫn trực tiếp ngay tại từng vị trí nhập dữ liệu của biểu mẫu điện tử; Nội dung hướng dẫn được thiết kế ngắn gọn, rõ ràng và phù hợp với từng loại trường dữ liệu cụ thể; Hướng dẫn là một hộp gợi ý nhỏ hoặc chú thích nổi (Tooltip) hiện lên khi người dùng di chuột qua (hover) hoặc focus bằng bàn phím vào một phần tử (icon, nút, ô nhập liệu,…) để giải thích thêm thông tin.

c) Thể thức biểu mẫu: Việc xuất bản biểu mẫu điện tử tương tác phải bảo đảm thống nhất với yêu cầu về thể thức của mẫu đơn và tờ khai thủ tục hành chính theo quy định hiện hành, bao gồm việc tuân thủ các yêu cầu về bố cục, nội dung và định dạng được quy định trong các văn bản pháp luật có liên quan.

d) Lưu nháp và tiếp tục: Cho phép người dùng lưu biểu mẫu chưa hoàn tất và tiếp tục điền thông tin trong phiên làm việc sau; Hỗ trợ xuất biểu mẫu ra tệp tin hoặc in ra giấy để người dùng có thể tham khảo hoặc hoàn thiện ngoại tuyến. Dữ liệu được lưu tạm thời phải được bảo mật và có thời hạn lưu trữ phù hợp.

đ) Tương thích đa thiết bị: Biểu mẫu điện tử được thiết kế để hoạt động tối ưu trên nhiều loại thiết bị khác nhau bao gồm điện thoại thông minh, máy tính bảng, máy tính để bàn, màn hình cảm ứng và tivi thông minh; Giao diện tự động điều chỉnh theo kích thước màn hình và phương thức tương tác của từng loại thiết bị.

3. Các yêu cầu khác

Biểu mẫu điện tử cần đáp ứng nguyên tắc về các yêu cầu khác như sau:

a) Nhập liệu động (Dynamic Input): Cho phép người dùng thêm hoặc bớt các trường dữ liệu tùy theo ngữ cảnh cụ thể, cung cấp các nút "Thêm dòng" và "Xóa dòng" với biểu tượng rõ ràng, đồng thời đảm bảo việc thêm bớt dòng không làm mất dữ liệu đã nhập ở các trường khác.

b) Tự động điền thông tin (Auto Form Filling):

- Biểu mẫu phải được tự động điền các thông tin có sẵn từ cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ và cấp tỉnh, bao gồm các cơ sở dữ liệu nội bộ của các bộ ngành, địa phương và các cơ sở dữ liệu quốc gia đã được kết nối chia sẻ.

- Việc triển khai tự động điền dữ liệu phải đáp ứng các yêu cầu sau: Hệ thống tự động gợi ý và tra cứu dữ liệu từ các nguồn đáng tin cậy; Kết nối cơ sở dữ liệu để thực hiện tiền kiểm tra thông tin, đảm bảo người dùng không nhập thông tin sai lệch hoặc giả mạo; Thông tin được cập nhật chính xác và đầy đủ từ cơ sở dữ liệu chính thống.

- Thông tin được điền tự động phải cho phép người dùng kiểm tra và chỉnh sửa khi cần thiết; Cung cấp công cụ liên hệ với cơ quan chủ quản của cơ sở dữ liệu gốc để điều chỉnh thông tin trong trường hợp phát hiện sai lệch; Hiển thị rõ

ràng thông tin nào được tự động điền và thông tin nào cần người dùng bổ sung thêm thông qua các ký hiệu hoặc màu sắc phân biệt.

- Quá trình xử lý phải bảo đảm an toàn thông tin và quyền riêng tư của người dùng theo quy định pháp luật hiện hành; Hệ thống thực hiện cá thể hóa các dịch vụ công có liên quan bằng cách hiển thị danh sách các dịch vụ công đã sử dụng và đã tìm kiếm trước đó, ưu tiên thể hiện lĩnh vực dịch vụ công gắn với cá nhân hoặc tổ chức có tần suất sử dụng thường xuyên ngay sau khi đăng nhập hệ thống.

c) Xác thực dữ liệu (Validation):

- Thực hiện kiểm tra dữ liệu đầu vào theo các tiêu chí bao gồm định dạng đúng quy cách, tính bắt buộc của trường nhập và logic điều kiện giữa các trường. Quá trình xác thực được thực hiện ở cả phía người dùng và phía máy chủ để đảm bảo tính toàn vẹn dữ liệu.

- Hiển thị các loại thông báo khác nhau bao gồm thông báo lỗi nhập dữ liệu với mô tả cụ thể về vấn đề và cách khắc phục, thông báo lỗi hệ thống khi có sự cố kỹ thuật và thông báo xác nhận khi gửi dữ liệu thành công; Khi có lỗi xảy ra, hệ thống cần đặt tiêu điểm vào thông báo lỗi ở đầu biểu mẫu hoặc trường đầu tiên có lỗi.

d) Gửi và lưu trữ dữ liệu: Sau khi người dùng hoàn tất và gửi biểu mẫu, hệ thống thực hiện lưu trữ dữ liệu với các biện pháp mã hóa phù hợp; Dữ liệu được chuyển tiếp đến hệ thống xử lý tiếp theo theo quy trình đã được thiết lập, đảm bảo tính toàn vẹn và bảo mật trong suốt quá trình truyền tải và lưu trữ.

đ) Chữ ký số: Cho phép tổ chức và cá nhân thực hiện ký số trực tiếp trên biểu mẫu điện tử đối với các dịch vụ công trực tuyến có yêu cầu xác thực danh tính.

e) Tuân thủ W3C WCAG 2.2 mức AA: Hệ thống tối thiểu phải đáp ứng tất cả tiêu chí mức A và AA của tiêu chuẩn W3C WCAG 2.2, bao gồm 4 nguyên tắc: Có thể nhận biết được (Perceivable), Có thể vận hành được (Operable), Có thể hiểu được (Understandable) và Tương thích (Robust).

Phụ lục 02

BẢNG KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI HTTT GQTTHC TẬP TRUNG CẤP BỘ (THAM KHẢO)

STT	Nhóm công việc chính	Nội dung công việc chủ yếu	Thời gian bắt đầu	Thời gian kết thúc	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp
1	Xây dựng kế hoạch tổng thể triển khai	- Xây dựng, ban hành kế hoạch triển khai chi tiết (phạm vi, mục tiêu, tiến độ, nguồn lực). - Xác định đầu mối chủ trì, đầu mối phối hợp của bộ, ngành và địa phương; thống nhất cơ chế phối hợp với doanh nghiệp đồng hành (nếu có).	…/…/2025	…/…/2025	Bộ (đơn vị CNTT)	Các đơn vị liên quan, doanh nghiệp đồng hành
2	Rà soát, chuẩn hóa thủ tục hành chính và quy trình nghiệp vụ	- Lập danh mục thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý, phân loại theo cấp giải quyết, mức độ phát sinh hồ sơ. - Chuẩn hóa, tái cấu trúc quy trình điện tử; xác định thủ tục hành chính có cắt giảm, thay thế thành phần hồ sơ bằng dữ liệu; rà soát kết nối với cơ sở dữ liệu, phần mềm chuyên ngành.	…/…/2025	…/…/2025	Bộ (đơn vị chuyên môn + CNTT)	UBND tỉnh, doanh nghiệp đồng hành
3	Khảo sát hiện trạng tại địa phương	- Xây dựng phiếu khảo sát: cơ cấu tổ chức, mô hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, hệ thống đang sử dụng, tài khoản thu phí, tài khoản người dùng, cơ sở dữ liệu/ứng dụng chuyên ngành, tài liệu hướng dẫn hiện có. - Gửi phiếu, tổng hợp, đánh giá kết quả khảo sát; lập danh sách địa phương sẵn sàng triển khai trước.	…/…/2025	…/…/2025	Bộ	UBND tỉnh, doanh nghiệp đồng hành
4	Thiết kế, thiết	- Xác định quy mô, cấu hình hạ tầng cho hệ	…/…/2025	…/…/2025	Bộ/Doanh	Đơn vị hạ

STT	Nhóm công việc chính	Nội dung công việc chủ yếu	Thời gian bắt đầu	Thời gian kết thúc	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp
	lập hạ tầng kỹ thuật	thống tập trung (máy chủ, lưu trữ, mạng, bảo mật). - Cài đặt môi trường, triển khai phần mềm, kiểm thử chức năng cơ bản; đánh giá an toàn thông tin, kiểm thử hiệu năng.			nghiệp đồng hành	tầng, an toàn thông tin
5	Thiết lập kết nối với các hệ thống, nền tảng liên quan	- Cấu hình, thiết lập kết nối với: Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối giải quyết thủ tục hành chính, cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, hệ thống định danh VNeID, hệ thống thanh toán, bưu chính công ích, EMC, các cơ sở dữ liệu/ứng dụng chuyên ngành khác,… - Thống nhất phương án kết nối, cách thức trao đổi dữ liệu với từng hệ thống.	… /../2025	…/…/2025	Bộ, doanh nghiệp đồng hành	Bộ Công an, VPCP và các bộ, ngành quản lý cơ sở dữ liệu liên quan
6	Chuẩn hóa dữ liệu và cấu hình hệ thống nghiệp vụ	- Khai báo, cấu hình: cơ cấu tổ chức (theo trục dọc bộ - tỉnh - huyện - xã), danh mục thủ tục hành chính, phí, lệ phí, thành phần hồ sơ, hồ sơ điện tử; cấu hình eForm, biểu mẫu động, mẫu thông báo email/SMS; thiết lập tài khoản thụ hưởng thu phí, lệ phí. - Cấu hình quy trình xử lý theo công bố thủ tục hành chính gốc; cấu hình thời hạn giải quyết, phân quyền người dùng cho các cấp, các đơn vị.	…/…/2025	…/…/2025	Bộ/Doanh nghiệp đồng hành	UBND tỉnh (đầu mối admin địa phương)
7	Chuyển đổi và tiếp nhận	- Xây dựng phương án chuyển đổi dữ liệu từ hệ thống một cửa hiện đang vận hành tại địa	…/…/2025	…/…/2025	Bộ/Doanh nghiệp đồng	UBND tỉnh, đơn vị vận

STT	Nhóm công việc chính	Nội dung công việc chủ yếu	Thời gian bắt đầu	Thời gian kết thúc	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp
	dữ liệu từ hệ thống hiện hữu	phương lên hệ thống tập trung; xác định phạm vi dữ liệu cần chuyển (hồ sơ đang xử lý, hồ sơ đã giải quyết, danh mục dùng chung, tài khoản người dùng…). - Tổ chức trích xuất, chuyển đổi, đối soát dữ liệu; kiểm thử tính đầy đủ, thống nhất dữ liệu sau chuyển đổi.			hành	hành hệ thống cũ
8	Kiểm thử tích hợp, kiểm thử nghiệp vụ	- Kiểm thử quy trình từng thủ tục hành chính trên hệ thống tập trung (từ tiếp nhận đến trả kết quả). - Kiểm thử tích hợp với các hệ thống, nền tảng liên quan (Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối, cơ sở dữ liệu dân cư, VNeID, thanh toán điện tử, bưu chính công ích, phần mềm chuyên ngành…). - Ghi nhận lỗi, hiệu chỉnh và kiểm thử lại.	…/…/2025	…/…/2025	Bộ/Doanh nghiệp đồng hành	UBND tỉnh, các bộ, ngành liên quan
9	Đánh giá an toàn thông tin, hoàn thiện điều kiện kết nối	- Rà soát, cấu hình các dịch vụ an toàn thông tin theo các hướng dẫn hiện hành. - Tổ chức đánh giá, kiểm tra an toàn thông tin (có thể theo mô hình đoàn liên ngành nếu cần). - Hoàn thiện các điều kiện kỹ thuật, quy trình để kết nối với cơ sở dữ liệu dân cư, VNeID và các hệ thống dùng chung khác.	…/…/2025	…/…/2025	Bộ/Doanh nghiệp đồng hành	Cơ quan chuyên trách ATTT, Bộ Công an (đơn vị phụ trách cơ sở dữ liệu dân cư)
10	Đào tạo, tập huấn cho bộ,	- Xây dựng chương trình, tài liệu đào tạo (slide, tài liệu hướng dẫn sử dụng, video	…/…/2025	…/…/2025	Bộ/Doanh nghiệp đồng	UBND tỉnh, các Sở, ngành

STT	Nhóm công việc chính	Nội dung công việc chủ yếu	Thời gian bắt đầu	Thời gian kết thúc	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp
	ngành và địa phương	demo…). - Tổ chức các lớp tập huấn trực tiếp và/hoặc trực tuyến cho: (i) cán bộ bộ, ngành; (ii) cán bộ tại các Sở, ngành, UBND cấp tỉnh, huyện, xã; (iii) nhân sự tổng đài 1022 tại địa phương (nếu có).			hành	địa phương
11	Triển khai thử nghiệm (pilot)	- Lựa chọn một số địa phương, đơn vị làm điểm để triển khai thử nghiệm hệ thống. - Hỗ trợ cán bộ sử dụng hệ thống trong giai đoạn thử nghiệm; theo dõi, ghi nhận lỗi, vướng mắc nghiệp vụ và kỹ thuật. - Đánh giá kết quả thử nghiệm, tổng hợp kiến nghị điều chỉnh trước khi nhân rộng.	…/…/2025	…/…/2025	Bộ/Doanh nghiệp đồng hành	Một số UBND tỉnh, các đơn vị được chọn làm điểm
12	Cắt chuyển chính thức và vận hành trên diện rộng	- Thống nhất lịch cắt chuyển với Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống điều phối và các hệ thống liên quan; thông báo kế hoạch tới các địa phương, đơn vị. - Thực hiện cắt chuyển, đưa hệ thống tập trung vào vận hành chính thức; dừng tiếp nhận hồ sơ mới trên hệ thống cũ theo lộ trình đã thống nhất. - Theo dõi sát trong thời gian đầu, sẵn sàng kích hoạt phương án dự phòng nếu cần.	…/…/2025	…/…/2026 (theo lộ trình)	Bộ	UBND tỉnh, doanh nghiệp đồng hành, các đơn vị liên quan
13	Hỗ trợ vận hành, tối ưu và mở rộng	- Tổ chức hỗ trợ kỹ thuật 24/7 trong giai đoạn đầu; tiếp nhận và xử lý kịp thời phản ánh, sự cố từ địa phương.	…/…/2026	Thường xuyên	Bộ/Doanh nghiệp đồng hành	UBND tỉnh, các bộ, ngành liên quan

STT	Nhóm công việc chính	Nội dung công việc chủ yếu	Thời gian bắt đầu	Thời gian kết thúc	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp
		- Điều chỉnh, hoàn thiện chức năng theo phản hồi người dùng; bổ sung tích hợp thêm cơ sở dữ liệu, phần mềm chuyên ngành; mở rộng phạm vi thủ tục, đối tượng sử dụng. - Định kỳ đánh giá KPI, rà soát thỏa thuận dịch vụ (SLA), đề xuất tối ưu hạ tầng, quy trình.				