

Số: **38.20** /BT-TT-THHHà Nội, ngày **20** tháng 10 năm 2017

V/v báo cáo thực trạng hoạt động hệ thống
CNTT của các Bộ, ngành, địa phương
trong giải quyết TTHC

Kính gửi:

- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

Ngày 13 tháng 9 năm 2017, Thủ tướng Chính phủ ban hành Văn bản số 1367/TTg-KSTT về việc chấn chỉnh cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông, trong đó giao Bộ Thông tin và Truyền thông phối hợp với Văn phòng Chính phủ đánh giá thực trạng hoạt động của hệ thống công nghệ thông tin (CNTT) của các Bộ, ngành, địa phương trong giải quyết thủ tục hành chính (TTHC), đề xuất các giải pháp nhằm liên kết, chia sẻ, kết nối dữ liệu tránh đầu tư dàn trải, báo cáo Thủ tướng Chính phủ trong tháng 12 năm 2017.

Thực hiện nhiệm vụ được giao, Bộ Thông tin và Truyền thông trân trọng đề nghị Quý Cơ quan xây dựng, hoàn thành báo cáo của mình về thực trạng hoạt động của các hệ thống CNTT trong giải quyết TTHC theo Mẫu báo cáo đã được Bộ Thông tin và Truyền thông cùng Văn phòng Chính phủ xây dựng (*Mẫu báo cáo được đăng tải trên Trang thông tin điện tử của Cục Tin học hóa, tại địa chỉ <http://www.aita.gov.vn>*).

Đề nghị Quý Cơ quan gửi bản Báo cáo về Bộ Thông tin và Truyền thông và Văn phòng Chính phủ trước ngày 20/11/2017 để tổng hợp, báo cáo Thủ tướng Chính phủ (*đồng thời gửi bản mềm vào địa chỉ thư điện tử: lenhat@mic.gov.vn; ntt.trang@mic.gov.vn; nguyenloiquockhanh@chinhphu.vn*).
Thông tin liên hệ: Ông Lê Nhật, Số ĐTDĐ: 0914.868.696).

Trân trọng./ *h*

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Thứ trưởng Nguyễn Minh Hồng;
- Thứ trưởng Nguyễn Thành Hưng;
- Lưu: VT, THH.

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**

Nguyễn Minh Hồng

MẪU BÁO CÁO THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CỦA HỆ THỐNG CNTT CÁC BỘ, NGÀNH, ĐỊA PHƯƠNG TRONG GIẢI QUYẾT TTHC

(Kèm theo Công văn số 3820 /BT-TT-THH ngày 20 /10/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông)

I. MỤC ĐÍCH BÁO CÁO

Thực hiện chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ tại Văn bản số 1367/TTg-KSTT ngày 13/9/2017 về việc chấn chỉnh thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, báo cáo này nhằm tổng hợp thông tin thực trạng hoạt động của hệ thống công nghệ thông tin của các Bộ, ngành, địa phương trong giải quyết thủ tục hành chính để báo cáo Thủ tướng Chính phủ.

II. PHẠM VI BÁO CÁO

Báo cáo tổng hợp thông tin thực trạng hoạt động của hệ thống công nghệ thông tin của các Bộ, ngành, địa phương trong giải quyết thủ tục hành chính.

Trong mẫu báo cáo này, Phần mềm Một cửa điện tử/Hệ thống Một cửa điện tử được hiểu theo Công văn số 1725/BTTTT-UDCNTT ngày 04/6/2010 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc Hướng dẫn các yêu cầu cơ bản về chức năng, tính năng kỹ thuật cho hệ thống một cửa điện tử: Là một ứng dụng công nghệ thông tin nhằm tin học hóa các giao dịch giữa tổ chức, cá nhân với cơ quan hành chính nhà nước và giữa các cơ quan hành chính nhà nước theo cơ chế “một cửa, một cửa liên thông”.

Do đó, các Phần mềm/Hệ thống có chức năng tương tự các chức năng yêu cầu của phần mềm Một cửa điện tử tại Công văn số 1725/BTTTT-UDCNTT sẽ được xếp vào nhóm Phần mềm/Hệ thống CNTT tại bộ phận một cửa (*tùy theo cách đặt tên của các Bộ, tỉnh hoặc các nhà phát triển, các phần mềm/hệ thống này có thể có các tên gọi khác nhau như: Phần mềm Một cửa điện tử, Hệ thống một cửa điện tử liên thông tỉnh, Hệ thống Dịch vụ công trực tuyến...*). Trong nội bộ của một Bộ, tỉnh có thể tồn tại nhiều phần mềm Một cửa điện tử, việc đánh giá được thực hiện trên tất cả các phần mềm Một cửa điện tử đang sử dụng.

Các Phần mềm/Hệ thống còn lại được xếp vào nhóm các Phần mềm/Hệ thống CNTT phục vụ giải quyết TTHC khác.

III. ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CỦA CÁC PHẦN MỀM/HỆ THỐNG CNTT PHỤC VỤ GIẢI QUYẾT TTHC

1. Thống kê và sơ bộ thực trạng hoạt động Phần mềm/Hệ thống CNTT tại bộ phận một cửa

Quý cơ quan vui lòng thống kê và đánh giá thực trạng hoạt động những

Phần mềm/Hệ thống CNTT tại bộ phận một cửa của các cơ quan, đơn vị (Cục, Vụ, Sở, UBND các cấp) của Bộ, tỉnh. Hướng dẫn cụ thể như sau:

- Cột (1) điền số thứ tự;
- Cột (2) điền tên các Phần mềm/Hệ thống Dịch vụ công trực tuyến, Phần mềm/Hệ thống Một cửa điện tử;
- Cột (3) đánh dấu X vào các lựa chọn phù hợp; Lựa chọn khác để điền thêm các chức năng chưa được liệt kê trong Cột; Lưu ý: Báo cáo rõ việc cung cấp DVCTT mức độ 4 có hỗ trợ thanh toán phí, lệ phí trực tuyến ngay trên trang web DVCTT không hay người dân vẫn phải thực hiện việc thanh toán phí, lệ phí bằng phương thức khác (ví dụ như chuyển khoản).
- Cột (4) điền số lượng đơn vị đã triển khai trên tổng số đơn vị (theo từng cấp). Ví dụ: Số lượng đơn vị cấp Cục đã triển khai: 2/5 Cục;
- Cột (5) đánh dấu X vào lựa chọn phù hợp nhất để báo cáo sơ bộ thực trạng hoạt động của các Phần mềm/Hệ thống.
- Cột (6) các nội dung khác về thực trạng hoạt động đối với mỗi Phần mềm/Hệ thống.

STT	Tên phần mềm/hệ thống CNTT	Chức năng chính khi tham gia thực hiện thủ tục hành chính	Phạm vi, quy mô triển khai sử dụng trong cơ quan, đơn vị của Bộ, địa phương	Đánh giá sơ bộ thực trạng hoạt động	Ý kiến khác về thực trạng hoạt động
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Dịch vụ công trực tuyến	<input type="checkbox"/> Cung cấp DVCTT mức độ 3 <input type="checkbox"/> Cung cấp DVCTT mức độ 4 (hỗ trợ thanh toán phí, lệ phí trực tuyến) <input type="checkbox"/> Cung cấp DVCTT mức độ 4 (không hỗ trợ thanh toán phí, lệ phí trực tuyến) <input type="checkbox"/> Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị do người dân, doanh nghiệp gửi tới cơ quan nhà nước trong quá trình thực hiện TTHC <input type="checkbox"/> Hỗ trợ người dân, doanh nghiệp đánh giá cán bộ, công chức thực hiện TTHC tại Bộ phận tiếp nhận, trả kết quả các cấp <input type="checkbox"/> Khác...	Đối với cấp Bộ: • Tổng số đơn vị cấp Bộ đã triển khai:.... • Số lượng đơn vị cấp Cục đã triển khai:.... • Số lượng đơn vị cấp Vụ đã triển khai:.... • Số lượng hồ sơ tiếp nhận hàng năm (trong 03 năm 2014, 2015, 2016):.... Đối với cấp tỉnh/TP trực thuộc TW: • Tổng số đơn vị cấp tỉnh đã triển khai:.... • Số lượng đơn vị cấp Sở đã triển khai:.... • Số lượng đơn vị cấp tỉnh/TP đã triển khai:.... • Số lượng đơn vị cấp quận/huyện đã triển khai:.... • Số lượng đơn vị cấp phường/xã đã triển khai:.... • Số lượng hồ sơ tiếp nhận hàng năm (trong 03 năm 2014, 2015, 2016):....	<input type="checkbox"/> Hoạt động tốt, đáp ứng được các yêu cầu <input type="checkbox"/> Hoạt động chưa tốt, cần chỉnh sửa hoặc thay thế để đáp ứng các yêu cầu <input type="checkbox"/> Phần mềm không sử dụng được	...

2	Một cửa điện tử A	<input type="checkbox"/> Cung cấp DVCTT mức độ 3 <input type="checkbox"/> Cung cấp DVCTT mức độ 4, cho phép thanh toán trực tuyến trực tiếp trên công <input type="checkbox"/> Cung cấp DVCTT mức độ 4, không cho phép thanh toán trực tuyến (thanh toán qua chuyển khoản hoặc hình thức khác) <input type="checkbox"/> Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị do người dân, doanh nghiệp gửi tới cơ quan nhà nước trong quá trình thực hiện TTHC <input type="checkbox"/> Hỗ trợ người dân, doanh nghiệp đánh giá cán bộ, công chức thực hiện TTHC tại Bộ phận tiếp nhận, trả kết quả các cấp <input type="checkbox"/> Khác...	Đối với cấp Bộ: <ul style="list-style-type: none"> • Tổng số đơn vị cấp Bộ đã triển khai:... • Số lượng đơn vị cấp Cục đã triển khai:... • Số lượng đơn vị cấp Vụ đã triển khai:... • Số lượng hồ sơ tiếp nhận hàng năm (trong 03 năm 2014, 2015, 2016):... Đối với cấp tỉnh/TP trực thuộc TW: <ul style="list-style-type: none"> • Tổng số đơn vị cấp tỉnh đã triển khai:... • Số lượng đơn vị cấp Sở đã triển khai:... • Số lượng đơn vị cấp tỉnh/TP đã triển khai:... • Số lượng đơn vị cấp quận/huyện đã triển khai:... • Số lượng đơn vị cấp phường/xã đã triển khai:... • Số lượng hồ sơ tiếp nhận hàng năm (trong 03 năm 2014, 2015, 2016):... 	<input type="checkbox"/> Hoạt động tốt, đáp ứng được các yêu cầu <input type="checkbox"/> Hoạt động chưa tốt, cần chỉnh sửa hoặc thay thế để đáp ứng các yêu cầu <input type="checkbox"/> Phần mềm không sử dụng được	- ...
3	Một cửa điện tử B	<input type="checkbox"/> Cung cấp DVCTT mức độ 3 <input type="checkbox"/> Cung cấp DVCTT mức độ 4, cho phép thanh toán trực tuyến trực tiếp trên công <input type="checkbox"/> Cung cấp DVCTT mức độ 4, không cho phép thanh toán trực tuyến (thanh toán qua chuyển khoản hoặc hình thức	Đối với cấp Bộ: <ul style="list-style-type: none"> • Tổng số đơn vị cấp Bộ đã triển khai:... • Số lượng đơn vị cấp Cục đã triển khai:... • Số lượng đơn vị cấp Vụ đã triển khai:... • Số lượng hồ sơ tiếp nhận hàng năm (trong 03 năm 2014, 2015, 2016):... 	<input type="checkbox"/> Hoạt động tốt, đáp ứng được các yêu cầu <input type="checkbox"/> Hoạt động chưa tốt, cần chỉnh	- ...

		khác) <input type="checkbox"/> Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị do người dân, doanh nghiệp gửi tới cơ quan nhà nước trong quá trình thực hiện TTHC <input type="checkbox"/> Hỗ trợ người dân, doanh nghiệp đánh giá cán bộ, công chức thực hiện TTHC tại Bộ phận tiếp nhận, trả kết quả các cấp <input type="checkbox"/> Khác...	Đối với cấp tỉnh/TP trực thuộc TW: • Tổng số đơn vị cấp tỉnh đã triển khai:.... • Số lượng đơn vị cấp Sở đã triển khai:.... • Số lượng đơn vị cấp tỉnh/TP đã triển khai:.... • Số lượng đơn vị cấp quận/huyện đã triển khai:.... • Số lượng đơn vị cấp phường/xã đã triển khai:.... • Số lượng hồ sơ tiếp nhận hàng năm (trong 03 năm 2014, 2015, 2016):...	sửa hoặc thay thế để đáp ứng các yêu cầu <input type="checkbox"/> Phần mềm không sử dụng được	
...	...	<input type="checkbox"/> Cung cấp DVCTT mức độ 3 <input type="checkbox"/> Cung cấp DVCTT mức độ 4, cho phép thanh toán trực tuyến trực tiếp trên cổng <input type="checkbox"/> Cung cấp DVCTT mức độ 4, không cho phép thanh toán trực tuyến (thanh toán qua chuyển khoản hoặc hình thức khác) <input type="checkbox"/> Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị do người dân, doanh nghiệp gửi tới cơ quan nhà nước trong quá trình thực hiện TTHC <input type="checkbox"/> Hỗ trợ người dân, doanh nghiệp đánh giá cán bộ, công chức thực hiện TTHC	Đối với cấp Bộ: • Tổng số đơn vị cấp Bộ đã triển khai:.... • Số lượng đơn vị cấp Cục đã triển khai:.... • Số lượng đơn vị cấp Vụ đã triển khai:.... • Số lượng hồ sơ tiếp nhận hàng năm (trong 03 năm 2014, 2015, 2016):... Đối với cấp tỉnh/TP trực thuộc TW: • Tổng số đơn vị cấp tỉnh đã triển khai:.... • Số lượng đơn vị cấp Sở đã triển khai:.... • Số lượng đơn vị cấp tỉnh/TP đã triển khai:.... • Số lượng đơn vị cấp quận/huyện đã triển khai:.... • Số lượng đơn vị cấp phường/xã đã triển	<input type="checkbox"/> Hoạt động tốt, đáp ứng được các yêu cầu <input type="checkbox"/> Hoạt động chưa tốt, cần chỉnh sửa hoặc thay thế để đáp ứng các yêu cầu <input type="checkbox"/> Phần mềm không sử dụng được	...

		tại Bộ phận tiếp nhận, trả kết quả các cấp <input type="checkbox"/> Khác...	khai:... • Số lượng hồ sơ tiếp nhận hàng năm (trong 03 năm 2014, 2015, 2016):...		
--	--	--	---	--	--

2. Thống kê và sơ bộ thực trạng hoạt động Phần mềm/Hệ thống CNTT phục vụ giải quyết TTHC khác

Quý cơ quan vui lòng thống kê và đánh giá thực trạng hoạt động những Phần mềm/Hệ thống CNTT tại Bộ, tỉnh trực tiếp phục vụ giải quyết TTHC khác (trừ các phần mềm/hệ thống CNTT tại bộ phận một cửa). Lưu ý, chỉ liệt kê những Phần mềm/Hệ thống CNTT có liên quan trực tiếp, ví dụ như: các phần mềm nghiệp vụ hỗ trợ xử lý thủ tục hành chính (như quản lý đất đai, quản lý bằng cấp...), quản lý văn bản và điều hành (QLVBĐH)... Nêu rõ các chức năng chính của mỗi Phần mềm/Hệ thống, phạm vi và quy mô triển khai, đồng thời đánh giá sơ bộ thực trạng hoạt động của từng hệ thống. Hướng dẫn cụ thể như sau:

- Cột (1) điền số thứ tự;
- Cột (2) điền tên của từng phần mềm/hệ thống có liên quan trực tiếp phục vụ giải quyết TTHC theo thứ tự (trừ các phần mềm/hệ thống CNTT tại bộ phận một cửa sẽ được thống kê ở phần khác);
- Cột (3) điền các chức năng chính của mỗi ứng dụng tương ứng với từng phần mềm/hệ thống;
- Cột (4) điền phạm vi, quy mô triển khai sử dụng của mỗi phần mềm/hệ thống trong cơ quan, đơn vị của Bộ, địa phương. Cần ghi số lượng cơ quan, đơn vị đã triển khai và cụ thể tên của từng cơ quan, đơn vị.
- Cột (5) đánh dấu X vào một trong các lựa chọn phù hợp nhất
- Cột (6) bổ sung thêm các ý kiến khác về thực trạng hoạt động đối với mỗi phần mềm/hệ thống.

STT	Tên phần mềm/hệ thống CNTT	Chức năng chính khi tham gia thực hiện thủ tục hành chính	Phạm vi, quy mô triển khai sử dụng trong cơ quan, đơn vị của Bộ, địa phương	Đánh giá sơ bộ thực trạng hoạt động	Ý kiến khác về thực trạng hoạt động
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	<input type="checkbox"/> Hoạt động tốt, đáp ứng được các yêu cầu <input type="checkbox"/> Hoạt động chưa tốt, cần chỉnh sửa hoặc	...

				thay thế để đáp ứng các yêu cầu <input type="checkbox"/> Phần mềm không sử dụng được	
...	<input type="checkbox"/> Hoạt động tốt, đáp ứng được các yêu cầu <input type="checkbox"/> Hoạt động chưa tốt, cần chỉnh sửa hoặc thay thế để đáp ứng các yêu cầu <input type="checkbox"/> Phần mềm không sử dụng được	- ...

3. Mô hình triển khai và việc số hóa, lưu trữ điện tử của Phần mềm/Hệ thống CNTT tại bộ phận một cửa

Quý cơ quan vui lòng cung cấp các thông tin chi tiết về mô hình triển khai các phần mềm/hệ thống CNTT tại bộ phận một cửa và việc số hóa, lưu trữ điện tử. Hướng dẫn cụ thể như sau:

- Cột (1) điền vào Số thứ tự
- Cột (2) điền tên các Phần mềm/Hệ thống CNTT tại bộ phận một cửa
- Cột (3) báo cáo bằng cách đánh dấu X vào mô hình phù hợp nếu phần mềm tương ứng tại cột (2) được triển khai theo mô hình một hệ thống tập trung
- Cột (4) báo cáo bằng cách đánh dấu X nếu phần mềm tương ứng tại cột (2) được triển khai theo mô hình phần mềm dùng chung
- Cột (5) báo cáo bằng cách đánh dấu X nếu phần mềm tương ứng tại cột (2) được triển khai theo mô hình phần mềm riêng lẻ
- Cột (6), đề nghị Quý cơ quan báo cáo về các loại hồ sơ số hóa, lưu trữ điện tử như:
 - + Hồ sơ nộp giải quyết TTHC;
 - + Hồ sơ liên quan trong quá trình giải quyết TTHC;

+ Hồ sơ kết quả giải quyết TTHC;

+ Kết quả giải quyết TTHC;

+ Các loại hồ sơ khác ... (báo cáo chi tiết)

Với mỗi loại hồ sơ trên, báo cáo về phương thức lưu trữ như:

+ Quét (scan, chụp ảnh...), lưu toàn bộ nội dung hồ sơ và dữ liệu đặc tả của hồ sơ phục vụ việc quản lý, tra cứu, tìm kiếm

+ Chỉ cập nhật, lưu trữ một số trường thông tin cơ bản về hồ sơ

+ Các phương thức khác... (báo cáo chi tiết)

(Xem ví dụ đã được điền trong cột (6))

STT	Tên phần mềm/hệ thống	Mô hình triển khai			Về số hóa, lưu trữ điện tử
		Triển khai theo mô hình một hệ thống tập trung (mô hình client - server trên nền web hay dạng windows form)	Phần mềm dùng chung (một phần mềm nhưng được cài đặt riêng tại từng cơ quan)	Phần mềm riêng lẻ (nhiều ứng dụng khác nhau của các nhà phát triển khác nhau)	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	...	<input type="checkbox"/> Web based <input type="checkbox"/> Windows form	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>(Ví dụ minh họa)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ nộp giải quyết TTHC: <ul style="list-style-type: none"> + Quét (scan, chụp ảnh...), lưu toàn bộ nội dung hồ sơ và dữ liệu đặc tả của hồ sơ phục vụ việc quản lý, tra cứu, tìm kiếm - Hồ sơ liên quan trong quá trình giải quyết TTHC: <ul style="list-style-type: none"> + Khác: Không lưu trữ - Hồ sơ kết quả giải quyết TTHC: <ul style="list-style-type: none"> + Quét (scan, chụp ảnh...), lưu toàn bộ nội dung hồ sơ và dữ liệu đặc tả của hồ sơ phục vụ việc quản lý, tra cứu, tìm kiếm - Kết quả giải quyết TTHC: <ul style="list-style-type: none"> + Khác: Kết quả giải quyết TTHC được scan và nhập vào hệ thống; các thông tin trong kết quả được nhập ở dạng kí tự vào

					<i>hệ thống để thuận tiện cho việc quản lý, tra cứu và sử dụng lại sau này.</i>
2	...	<input type="checkbox"/> Web based <input type="checkbox"/> Windows form	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
...	...	<input type="checkbox"/> Web based <input type="checkbox"/> Windows form	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

4. Làm rõ hiện trạng chuyển hồ sơ thủ tục hành chính giữa các bộ phận, đơn vị liên quan trong quá trình giải quyết TTHC

Hiện trạng có thể khác nhau tại mỗi bộ phận một cửa hoặc mỗi cơ quan tiếp nhận TTHC, hãy báo cáo đầy đủ hiện trạng tại mỗi bộ phận hoặc cơ quan nếu có sự khác nhau theo mẫu sau:

- Hồ sơ nộp trực tiếp được vào sổ quản lý nhưng không được số hóa (scan).
Chuyển bản giấy tới các cơ quan, đơn vị liên quan để giải quyết TTHC
- Hồ sơ nộp trực tiếp được số hóa (scan) và nhập vào phần mềm/hệ thống một cửa điện tử (hoặc hệ thống QLVBĐH). Báo cáo tiếp các nội dung sau:
 - Hồ sơ đã được số hóa được chuyển tới các cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC qua phần mềm/hệ thống một cửa điện tử (hoặc hệ thống QLVBĐH) song song với chuyển bản giấy
 - Chỉ chuyển hồ sơ đã được số hóa tới các cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC qua phần mềm/hệ thống một cửa điện tử (hoặc hệ thống QLVBĐH), không chuyển bản giấy
 - Chỉ chuyển bản giấy, không chuyển hồ sơ đã được số hóa tới các cơ quan, đơn vị giải quyết TTHC qua phần mềm/hệ thống một cửa điện tử (hoặc hệ thống QLVBĐH)
 - Khác... (báo cáo chi tiết)
- Khác... (báo cáo chi tiết)

5. Làm rõ hiện trạng tiếp nhận, chuyển xử lý hồ sơ được tiếp nhận trực tuyến (qua DVCTT)

Cần chỉ rõ đây là Phần mềm/Hệ thống một cửa điện tử nào (nếu Bộ, tỉnh có nhiều Phần mềm/Hệ thống một cửa điện tử) hoặc Phần mềm/Hệ thống DVCTT nào (nếu Bộ, tỉnh có nhiều Phần mềm/Hệ thống DVCTT). Các nội dung báo cáo gồm:

Về tiếp nhận và xử lý:

- Hồ sơ tiếp nhận trực tuyến qua phần mềm/hệ thống DVCTT được chuyển tới phần mềm/hệ thống một cửa điện tử qua mạng
- Hồ sơ tiếp nhận trực tuyến qua phần mềm/hệ thống DVCTT được chuyển tới các cơ quan, đơn vị xử lý trực tiếp trên phần mềm/hệ thống DVCTT
- Hồ sơ tiếp nhận trực tuyến qua phần mềm/hệ thống DVCTT được in ra, chuyển tới các cơ quan, đơn vị xử lý bằng bản cứng
- Khác... (báo cáo chi tiết)

Về theo dõi hồ sơ đã tiếp nhận:

- Phần mềm/Hệ thống DVCTT có hỗ trợ người dân hoặc cán bộ tiếp nhận theo dõi tình hình, kết quả xử lý hồ sơ trực tuyến hay không
- Hình thức theo dõi (*báo cáo chi tiết theo các nội dung dưới đây*):
 - Tra cứu trên web qua mã số tiếp nhận hồ sơ TTHC
 - Tự động gửi thông báo tiến trình xử lý qua tin nhắn SMS
 - Tự động gửi thông báo tiến trình xử lý qua thư điện tử
 - Gọi điện đến bộ phận hỗ trợ
 - Khác... (*báo cáo chi tiết*)

Về trả kết quả:

- Người dân đến nhận kết quả
- Trả kết quả tận nơi thông qua các dịch vụ bưu chính

IV. KHẢ NĂNG NÂNG CẤP CỦA PHẦN MỀM/HỆ THỐNG CNTT TẠI BỘ PHẬN MỘT CỬA NHẪM LIÊN KẾT, CHIA SẺ, KẾT NỐI DỮ LIỆU TRÁNH ĐẦU TƯ DÀN TRẢI

1. Hiện trạng kết nối liên thông giữa các Phần mềm/Hệ thống

Làm rõ sự kết nối liên thông để chia sẻ dữ liệu hồ sơ giải quyết TTHC đã được số hóa, để chuyển hồ sơ và xử lý hồ sơ giữa: Các Phần mềm/Hệ thống một cửa điện tử với các Phần mềm/Hệ thống một cửa điện tử (trong trường hợp Bộ, tỉnh có nhiều Phần mềm/Hệ thống một cửa điện tử); giữa Các Phần mềm/Hệ thống một cửa điện tử với Phần mềm/Hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến, với Phần mềm/Hệ thống xử lý nghiệp vụ của các đơn vị chuyên môn, với các Phần mềm/Hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu liên quan khác tại Bộ/địa phương, với các CSDL quốc gia. Hướng dẫn cụ thể như sau:

- Cột (1) điền vào tên của các Phần mềm/Hệ thống một cửa điện tử và DVCTT tại Bộ, tỉnh

- Dòng đầu tiên của bảng, từ Cột (2) trở đi, điền vào tên của các Phần mềm/Hệ thống một cửa điện tử, dịch vụ công trực tuyến và các phần mềm/hệ thống khác (gồm các Phần mềm/Hệ thống xử lý nghiệp vụ của các đơn vị chuyên môn, các Phần mềm/Hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu liên quan khác tại Bộ/tỉnh) trong thực hiện TTHC, các Phần mềm/Hệ thống của các Bộ, tỉnh khác, các CSDL quốc gia có kết nối với các Phần mềm/Hệ thống tại cột (1).

- Các dòng tương ứng với các Hệ thống/Phần mềm tại cột (2), Quý Cơ quan báo cáo các nội dung sau:

- + Kết nối trực tiếp hay qua trung gian (ví dụ như kết nối qua trực tích hợp...)?
- + Trao đổi thông tin gì, phục vụ nghiệp vụ gì?

+ Tiêu chuẩn trao đổi dữ liệu (XML, JSON...)?

Tên Phần mềm/Hệ thống, CSDL	Phần mềm/Hệ thống ... (*)	Phần mềm/Hệ thống ... (*)	Phần mềm/Hệ thống ... (*)
(1)	(2)	(3)	...
Phần mềm/Hệ thống DVCTT	<ul style="list-style-type: none"> - Kết nối trực tiếp hay qua trung gian (ví dụ như kết nối qua trực tích hợp...)? - Trao đổi thông tin gì, phục vụ nghiệp vụ gì? - Tiêu chuẩn trao đổi dữ liệu (XML, JSON...)? 		
Phần mềm/Hệ thống Một cửa điện tử A			
Phần mềm/Hệ thống Một cửa điện tử B			
Phần mềm/Hệ thống ...			

(*) Gồm:

- Phần mềm/Hệ thống một cửa điện tử, Dịch vụ công trực tuyến và các Phần mềm/Hệ thống khác của tỉnh có liên thông, kết nối;

- Phần mềm/hệ thống thuộc Danh mục Hệ thống thông tin có quy mô và phạm vi từ Trung ương đến địa phương do các Bộ, ngành Trung ương triển khai, được Bộ Thông tin và Truyền thông công bố theo quy định tại Thông tư số 25 /2014/TT-BTTTT ngày 30/12/2014 (Công bố cập nhật ngày 31/5/2017) có liên thông, kết nối;

- CSDL quốc gia thuộc danh mục CSDL quốc gia theo Quyết định số 714/QĐ-TTg ngày 22/5/2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành danh mục cơ

sở dữ liệu quốc gia cần ưu tiên triển khai tạo nền tảng phát triển chính phủ điện tử có liên thông, kết nối.2. **Đánh giá khả năng nâng cấp của Phần mềm/Hệ thống tại bộ phận một cửa**

Quý cơ quan hãy đánh giá khả năng nâng cấp của phần mềm/hệ thống tại bộ phận một cửa nhằm liên kết, chia sẻ, kết nối dữ liệu tránh đầu tư dàn trải. Hướng dẫn cụ thể như sau:

- Cột (1) điền số thứ tự
- Cột (2) điền tên các Phần mềm/Hệ thống CNTT tại bộ phận một cửa
- Cột (3) (4) (5) đánh dấu X vào một lựa chọn phù hợp nhất
- Cột (6), trong trường hợp Bộ, địa phương đã ban hành Kiến trúc CPĐT cấp Bộ hoặc CQĐT cấp tỉnh, hãy nêu phương án nâng cấp theo trình bày trong Kiến trúc. Trong trường hợp Kiến trúc đang xây dựng và phê duyệt, hãy nêu phương án nâng cấp dự kiến. Trong trường hợp chưa phê duyệt Kiến trúc, hãy trình bày những dự kiến về việc nâng cấp.

STT	Tên phần mềm/hệ thống	Khả năng nâng cấp			Phương án nâng cấp theo Kiến trúc CPĐT, CQĐT (*)
		Không cần nâng cấp hoặc nâng cấp rất đơn giản vì đã được phát triển theo SOA	Có khả năng nâng cấp để có thể kết nối, chia sẻ dữ liệu theo SOA, hoặc cung cấp API ra bên ngoài	Không có khả năng nâng cấp (do không có các tài liệu phần mềm; không còn được hỗ trợ)	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Một cửa điện tử A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	Dịch vụ công trực tuyến	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
...	...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

(*) Đối với Bộ, tỉnh đã ban hành hoặc đang xây dựng Kiến trúc Chính phủ điện tử, Chính quyền điện tử.

V. CÁC NỘI DUNG KHÁC

- Báo cáo về khó khăn, vướng mắc của các Bộ, ngành, địa phương (về cơ chế, chính sách, kinh phí, giải pháp kỹ thuật, công nghệ, nhân lực triển khai, khả năng ứng dụng CNTT của công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả...) trong quá trình triển khai Phần mềm/Hệ thống một cửa điện tử/Hệ thống DVCTT.

- Báo cáo về các chức năng: tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị do người dân, doanh nghiệp gửi tới cơ quan nhà nước trong quá trình thực hiện TTHC; hỗ trợ người dân, doanh nghiệp đánh giá cán bộ, công chức thực hiện TTHC tại Bộ phận tiếp nhận, trả kết quả hiện đại các cấp.

VI. GIẢI PHÁP NHẪM LIÊN KẾT, CHIA SẺ, KẾT NỐI DỮ LIỆU TRÁNH ĐẦU TƯ DÀN TRẢI TRONG NỘI BỘ BỘ, TỈNH

- Quý Cơ quan hãy nêu những giải pháp nhằm liên kết, chia sẻ, kết nối dữ liệu để tránh đầu tư dàn trải của Bộ, tỉnh.

- Nếu Kiến trúc CPĐT, CQĐT đã được ban hành/đang được xây dựng thì thực hiện/dự kiến thực hiện những giải pháp này như thế nào để phù hợp với kiến trúc.

VII. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

- Quý cơ quan hãy nêu những đề xuất với Chính phủ, với Thủ tướng Chính phủ, với Bộ Thông tin và Truyền thông để đảm bảo kết nối trong nội bộ và kết nối ra bên ngoài.

- Những kiến nghị (nếu có).