

Số: 9318/VPCP-KSTT  
V/v hướng dẫn số hóa hồ sơ, kết  
quả giải quyết thủ tục hành chính

Hà Nội, ngày 21 tháng 12 năm 2021

Kính gửi: - Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ;  
- Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố  
trực thuộc trung ương;  
- Tổng giám đốc Bảo hiểm Xã hội Việt Nam.

Thực hiện nhiệm vụ được Thủ tướng Chính phủ giao tại điểm a, đ, g khoản 2 mục V Điều 1 Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27 tháng 3 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; trên cơ sở ý kiến góp ý của các Bộ, ngành, địa phương, Văn phòng Chính phủ đã tổng hợp, hoàn thiện tài liệu hướng dẫn về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính (*Phụ lục kèm theo*).

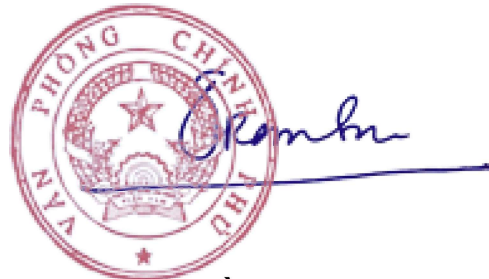
Văn phòng Chính phủ đề nghị Đồng chí Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, Tổng giám đốc quan tâm, chỉ đạo các cơ quan, đơn vị chuyên môn nghiên cứu kỹ tài liệu hướng dẫn để tham mưu, tổ chức triển khai có hiệu quả Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ, ngành, địa phương.

Trân trọng cảm ơn sự quan tâm, phối hợp của các Đồng chí./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- TTgCP, PTTg Vũ Đức Đam (để b/c);
- Tập đoàn: VNPT, EVN;
- VPCP: BTCN, các PCN;
- Lưu: VT, KSTT (2).

**BỘ TRƯỞNG, CHỦ NHIỆM**



**Trần Văn Sơn**

**Phụ lục**  
**HƯỚNG DẪN VỀ SỐ HÓA**  
**HỒ SƠ, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**  
**TRONG TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

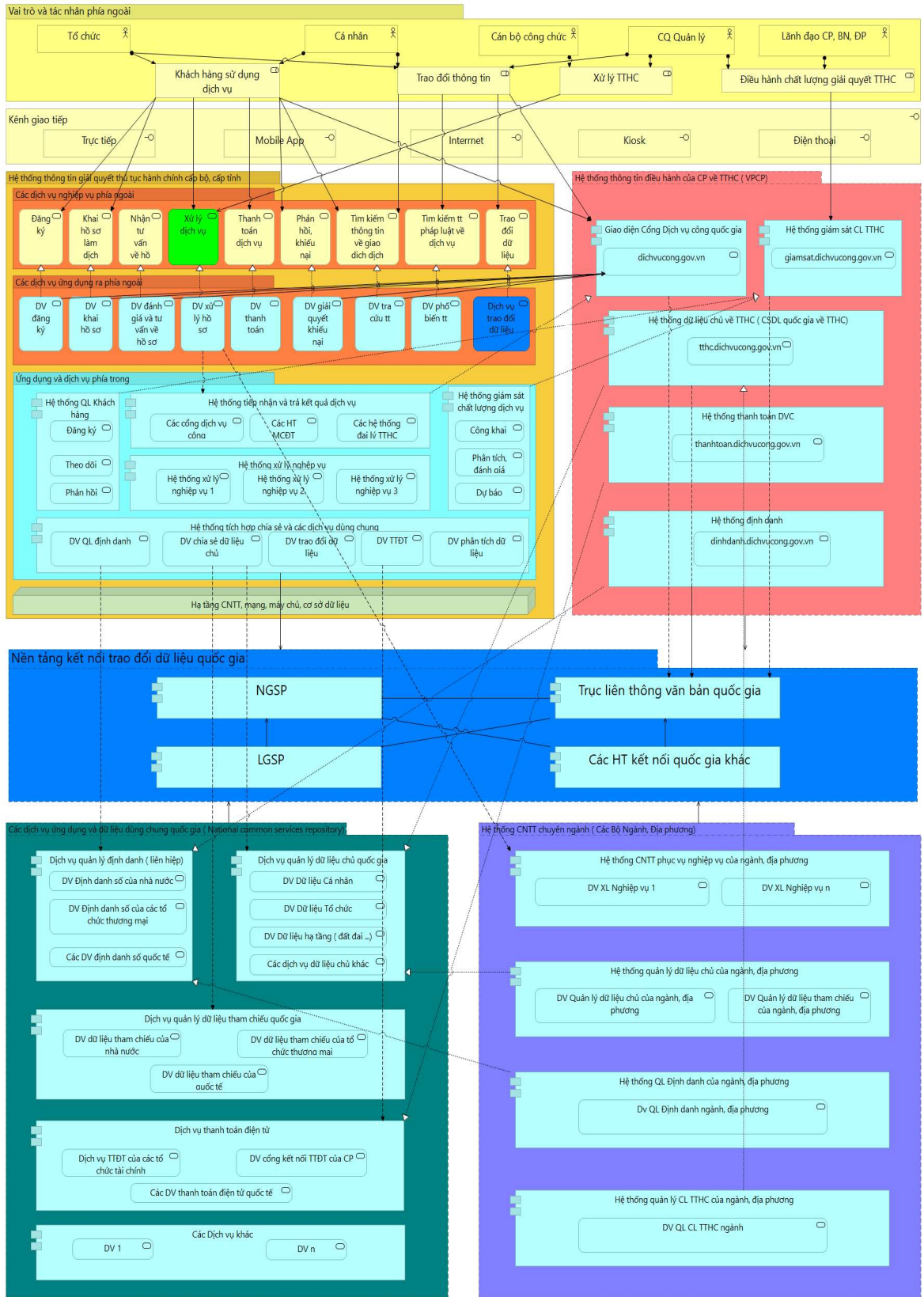
*(Ban hành kèm theo Công văn số: /VPCP-KSTT ngày tháng 12 năm 2021 của Văn phòng Chính phủ)*

---

**I. TỔNG QUAN MÔ HÌNH ỨNG DỤNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN TRONG THỰC HIỆN TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**1. Mô tả các thành phần và mối quan hệ trong Mô hình ứng dụng công nghệ thông tin trong thực hiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính**

Căn cứ quy định ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính tại 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 (đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ); Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Nghị định số 47/2020/NĐ-CP ngày 09 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước; Quyết định số 34/2021/QĐ-TTg ngày 08 tháng 11 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ quy định về định danh và xác thực điện tử trên nền tảng Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu căn cước công dân và Cơ sở dữ liệu quốc gia về xuất nhập cảnh và Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11 tháng 10 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ ban hành quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia, Mô hình và mối quan hệ giữa các hệ thống thông tin như: Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh, Hệ thống cung cấp dịch vụ công khác của các bộ, ngành, Hệ thống định danh và xác thực điện tử, các Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành,... trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính có thể được khái quát cụ thể như sau:



Hình 1. Mô hình ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận, giải quyết TTHC

### **a) Đối tượng sử dụng**

- Cá nhân, tổ chức có nhu cầu khai thác, trao đổi thông tin, thực hiện thủ tục hành chính và các dịch vụ tiện ích khác.

- Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của cơ quan thực hiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

- Các cơ quan quản lý trao đổi thông tin để giải quyết thủ tục hành chính; tham gia tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; tham gia điều hành chất lượng giải quyết thủ tục hành chính.

- Lãnh đạo Chính phủ, Bộ, ngành, địa phương chỉ đạo, điều hành chất lượng giải quyết thủ tục hành chính qua Hệ thống thông tin điều hành của Chính phủ về thủ tục hành chính (Cổng Dịch vụ công quốc gia).

### **b) Kênh giao tiếp**

Gồm các hình thức để các đối tượng sử dụng tương tác, làm việc trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính gồm:

- Trực tiếp tại Bộ phận một cửa;

- Trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh;

- Qua ứng dụng di động (Mobile App);

- Qua Kiosk được bố trí tại Bộ phận một cửa hoặc các địa điểm khác theo tính toán, quyết định của các bộ, ngành, địa phương;

- Qua điện thoại (như Tổng đài hỗ trợ).

### **c) Hệ thống thông tin giải quyết, điều hành thủ tục hành chính**

Các yêu cầu của đối tượng sử dụng được thực hiện bởi Hệ thống thông tin giải quyết, điều hành thủ tục hành chính gồm Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh (HTTT giải quyết TTHC); Hệ thống thông tin điều hành của Chính phủ về TTHC (Cổng Dịch vụ công quốc gia).

*(1) Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh:* là một hệ thống được thiết lập trên cơ sở hợp nhất Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh nhằm bảo đảm các chức năng, quy trình nghiệp vụ thống nhất đối với người sử dụng trong tìm hiểu, đăng ký, tiếp nhận, xử lý hồ sơ TTHC.

Hệ thống gồm 03 hợp phần được chuẩn hóa thành các dịch vụ tiêu chuẩn cụ thể như sau:

- Các nghiệp vụ và ứng dụng (chức năng) cung cấp cho người dân, doanh nghiệp, cán bộ, công chức (phía ngoài) được chuẩn hóa thành 11 nghiệp vụ, dịch vụ ứng dụng, cụ thể như sau: (1) Tìm kiếm thông tin về TTHC, quy định pháp luật;

(2) Đăng ký tài khoản; (3) Khai báo hồ sơ; (4) Nhận tư vấn, hỗ trợ; (5) Xử lý hồ sơ; (6) Thanh toán phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác của TTHC; (7) Phản ánh, kiến nghị; (8) Tra cứu hồ sơ; (9) Trao đổi thông tin; (10) Đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính; (11) Đánh giá mức độ hài lòng.

- Ứng dụng và dịch vụ nội bộ (backend) bao gồm:

+ Hệ thống quản lý cá nhân, tổ chức thực hiện dịch vụ, thủ tục hành chính (người sử dụng);

+ Hệ thống tiếp nhận và trả kết quả dịch vụ, thủ tục hành chính;

+ Hệ thống xử lý nghiệp vụ;

+ Hệ thống giám sát chất lượng;

+ Hệ thống tích hợp, chia sẻ và các dịch vụ dùng chung: dịch vụ quản lý định danh, chia sẻ dữ liệu chủ, trao đổi dữ liệu, thanh toán điện tử, phân tích dữ liệu.

## (2) Hệ thống thông tin điều hành của Chính phủ về TTHC

Hệ thống thông tin điều hành của Chính phủ về TTHC (Cổng Dịch vụ công quốc gia) là hệ thống đóng vai trò phục vụ quản lý, điều hành của Lãnh đạo Chính phủ, Lãnh đạo các bộ, ngành, địa phương và là hệ thống kết nối phục vụ cá nhân, tổ chức về TTHC, dịch vụ công.

Cổng Dịch vụ công quốc gia điều phối các kết nối giữa các hệ thống nhằm phục vụ cá nhân, tổ chức về TTHC nhất quán, trong đó:

- Bảo đảm việc liên kết danh tính của cá nhân, tổ chức tại bộ, ngành, địa phương với Cổng Dịch vụ công quốc gia thông qua hệ thống quản lý định danh số quốc gia và dịch vụ kết nối thanh toán điện tử.

- Hệ thống dữ liệu chủ quốc gia về TTHC: Tạo lập, đồng bộ, chia sẻ Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, kết nối danh mục các tài liệu quan trọng trên Kho dữ liệu tại các bộ, ngành, địa phương với Kho dữ liệu trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và với hệ thống quản lý dữ liệu chủ quốc gia.

- Hệ thống giám sát chất lượng về thực hiện TTHC: Kết nối các dữ liệu giám sát tình hình thực hiện TTHC toàn quốc để phục vụ điều hành chất lượng TTHC của Lãnh đạo Chính phủ, lãnh đạo các bộ, ngành, địa phương.

Thời gian tới, Cổng Dịch vụ công quốc gia sẽ hoàn thiện, bổ sung, hướng dẫn một số giao diện lập trình API (dịch vụ ứng dụng) để đáp ứng yêu cầu tích hợp, chia sẻ dữ liệu nhằm tái sử dụng các văn bản, hồ sơ đã có trên Hệ thống gồm:

- API danh mục giấy tờ;

- API về dữ liệu chủ TTHC (hoàn thiện, bổ sung trường Mã giấy tờ đối với thành phần hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC của API đang kết nối, chia sẻ với các bộ, ngành, địa phương);

- API liên kết danh tính;
- API danh mục tài liệu trong Kho dữ liệu cá nhân, tổ chức;
- API danh mục tài liệu được chứng thực điện tử;
- API giám sát thực hiện TTHC.

#### **d) Nền tảng kết nối, trao đổi dữ liệu quốc gia**

Các hệ thống trên được kết nối qua Nền tảng kết nối, trao đổi dữ liệu quốc gia. Đây là hệ thống phục vụ kết nối trao đổi dữ liệu toàn quốc, trong đó bao gồm Trục liên thông văn bản quốc gia (VDXP), hệ thống kết nối, liên thông các hệ thống thông tin ở Trung ương và địa phương (NGSP), nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu cấp Bộ, cấp tỉnh (LGSP) và các hệ thống trao đổi dữ liệu khác cho phép các cơ quan nhà nước trao đổi dữ liệu theo hướng dịch vụ dữ liệu một cách dễ dàng, nhanh chóng và an toàn bảo mật.

Các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh được kết nối với Hệ thống thông tin điều hành của Chính phủ về TTHC (Cổng Dịch vụ công quốc gia) thông qua Trục liên thông văn bản quốc gia trong nền tảng tích hợp chia sẻ dữ liệu quốc gia.

- Với các dịch vụ đã kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia, các bộ, ngành, địa phương duy trì mô hình kết nối như hiện nay (qua Trục liên thông văn bản quốc gia) để tránh gây xáo trộn, ảnh hưởng tới việc vận hành Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh.

- Với các dịch vụ kết nối mới, bộ, ngành, địa phương quyết định mô hình kết nối qua LGSP, NGSP hay các Hệ thống trao đổi dữ liệu khác để kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia qua Trục liên thông văn bản quốc gia.

#### **đ) Các dịch vụ ứng dụng và dữ liệu dùng chung quốc gia**

Đây là hệ thống chứa các dịch vụ ứng dụng và dịch vụ dữ liệu dùng chung của quốc gia bao gồm:

- Dịch vụ quản lý định danh cung cấp dịch vụ kiểm tra định danh số từ các nhà cung cấp quản lý định danh số được cấp phép.

Cổng Dịch vụ công quốc gia cung cấp dịch vụ cho phép các bộ, ngành, địa phương tra cứu tài khoản công dân, tổ chức được cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và các tài khoản được cung cấp bởi các nhà cung cấp danh tính khác được cấp phép và đã thực hiện tích hợp, chia sẻ với Nền tảng trao đổi định danh.

- Dịch vụ quản lý dữ liệu chủ quốc gia cung cấp các dịch vụ dữ liệu chủ quốc gia bao gồm Dữ liệu dân cư, dữ liệu tổ chức/doanh nghiệp, dữ liệu hạ tầng (đất đai,...) và các dữ liệu khác.

- Dịch vụ quản lý dữ liệu tham chiếu quốc gia cung cấp các dịch vụ dữ liệu về các dữ liệu tham chiếu của toàn quốc trên cơ sở tích hợp thống nhất các dữ liệu tham chiếu từ các cơ quan nhà nước.

- Dịch vụ thanh toán điện tử cung cấp các dịch vụ thanh toán điện tử cho cá nhân, tổ chức.

- Các dịch vụ khác được phát triển theo yêu cầu quản lý và nhu cầu.

### **e) Hệ thống công nghệ thông tin chuyên ngành của các bộ, ngành, địa phương**

Bao gồm các hệ thống chính như sau:

- Hệ thống công nghệ thông tin phục vụ nghiệp vụ của ngành, địa phương cung cấp ứng dụng xử lý nghiệp vụ;

- Hệ thống quản lý dữ liệu chủ của ngành, địa phương cung cấp các dịch vụ dữ liệu chủ do cơ quan quản lý;

- Hệ thống Quản lý định danh của ngành, địa phương cung cấp các dịch vụ dữ liệu chủ do cơ quan quản lý;

- Hệ thống quản lý chất lượng TTHC của ngành, địa phương.

Đối với các Hệ thống công nghệ thông tin phục vụ nghiệp vụ của các địa phương do các bộ, ngành cung cấp như: Hệ thống đăng ký kinh doanh; Hệ thống đăng ký, quản lý hộ tịch điện tử; Hệ thống cấp giấy phép lái xe,... cần chuẩn hóa các dịch vụ kết nối, chia sẻ với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp tỉnh để xử lý các hồ sơ được tiếp nhận trực tiếp tại Bộ phận một cửa hoặc trực tuyến qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; đồng thời chia sẻ trạng thái, kết quả xử lý với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC để phục vụ việc quản lý chất lượng TTHC trên địa bàn của tỉnh, thành phố.

## **2. Yêu cầu chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh.**

Hệ thống thông tin giải quyết TTHC là một hệ thống thống nhất được phát triển trên cơ sở hợp nhất Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh. Hệ thống gồm hai hợp phần: giao tiếp với người dân (Cổng Dịch vụ công) và xử lý nghiệp vụ của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động (Hệ thống thông tin một cửa điện tử). Điều này sẽ tạo thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp và cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong quá trình thực hiện TTHC được thực hiện thông suốt trên một hệ thống duy nhất; tránh phát sinh một số chức năng trùng lặp (như định danh, xác thực điện tử; danh mục TTHC, dịch vụ công; tình trạng giải quyết TTHC; đánh giá việc giải quyết TTHC và sự hài lòng của người dân,...).

Các nhóm chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC trong mô hình phải phù hợp với chức năng được quy định tại Điều 16, Điều 17 Thông tư số

01/2018/TT-VPCP và bổ sung một số chức năng mới để đáp ứng được yêu cầu thực hiện của Đề án, cụ thể:

**a) Tên miền**

Có tên miền thống nhất theo dạng: dichvucong.(tên bộ, địa phương).gov.vn với giao diện ngôn ngữ tiếng Việt, e-services.(tên bộ, địa phương tiếng Anh).gov.vn với giao diện ngôn ngữ tiếng Anh; tên bộ, địa phương đặt theo quy định của pháp luật.

Tên miền truy cập với cán bộ, công chức (nếu có): motcua.(tên bộ, địa phương).gov.vn

**b) Các chức năng cung cấp cho cá nhân, tổ chức:**

(1) Cung cấp thông tin về TTHC, dịch vụ công trực tuyến.

TTHC được cung cấp bao gồm các thông tin chính được đồng bộ từ CSDL quốc gia về TTHC gồm Mã TTHC, các nội dung bộ phận cấu thành của TTHC và các thông tin khác: Mã định danh cơ quan; Mức độ dịch vụ công trực tuyến.

(2) Định danh và xác thực người dùng theo quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và tích hợp với Nền tảng trao đổi định danh điện tử của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

(3) Tiếp nhận hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trực tiếp hoặc qua kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

(4) Tra cứu thông tin theo các mức độ xác thực:

- Mức độ không đòi hỏi xác thực: Công khai các thông tin về mã số hồ sơ TTHC và mức độ hoàn thành việc giải quyết TTHC;

- Mức độ đã được xác thực: Cung cấp thông tin trạng thái giải quyết TTHC của người dùng đến cấp độ phòng, ban chuyên môn; tình hình, kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dùng; các thông tin, hồ sơ điện tử của người dùng đã cung cấp trên Cổng Dịch vụ công.

(5) Hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện TTHC trên giao diện Cổng thông qua Bộ câu hỏi - trả lời mẫu và thông tin tổng hợp những nội dung hỏi đáp đã thực hiện trên Cổng và qua hệ thống tổng đài hoặc số điện thoại chuyên dùng (nếu có); qua tính năng trả lời người dùng như kênh giao tiếp trên giao diện Cổng, công cụ hỗ trợ tự động (nếu có).

(6) Thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong giải quyết thủ tục hành chính.

(7) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về giải quyết TTHC và kết nối, chia sẻ thông tin với Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.



(8) Đánh giá việc giải quyết TTHC, việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của cơ quan nhà nước.

(9) Đánh giá mức độ hài lòng.

(10) Thống kê, tổng hợp tình hình cung cấp, giải quyết TTHC.

Trong thời gian tới, hệ thống cần chuẩn hóa, cập nhật, bổ sung các chức năng sau:

(11) Chuyển đổi các ứng dụng thành các dịch vụ ứng dụng (API) để dễ dàng tích hợp từng dịch vụ bao gồm: Đăng ký, khai hồ sơ, đánh giá và tư vấn về hồ sơ, xử lý hồ sơ, thanh toán, tra cứu thông tin giao dịch, báo cáo thống kê phổ biến thông tin, trao đổi các bộ dữ liệu (dataset).

(12) Chức năng quản lý khách hàng để mỗi cá nhân, tổ chức thực hiện TTHC được quản lý như một khách hàng với các nhu cầu được đáp ứng, tùy biến theo nhu cầu cá nhân (cá thể hóa).

(13) Bổ sung hệ thống giám sát chất lượng dịch vụ thực hiện TTHC để hỗ trợ cơ quan quản lý và các lãnh đạo các cấp điều hành được chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

(14) Tách các thành phần ứng dụng thành các dịch vụ ứng dụng bao gồm dịch vụ định danh, dịch vụ thanh toán điện tử, dịch vụ chia sẻ dữ liệu, dịch vụ trao đổi dữ liệu, dịch vụ phân tích dữ liệu để tăng cường khả năng tích hợp chia sẻ và năng lực quản trị dựa trên dữ liệu.

(15) Nâng cấp tích hợp hoặc phát triển mới Kho dữ liệu điện tử cá nhân, tổ chức (Kho dữ liệu hồ sơ giải quyết TTHC) trên cơ sở tích hợp với hệ thống dữ liệu chủ của Bộ, ngành, địa phương và của quốc gia, đảm bảo tối thiểu các yêu cầu sau:

- Lưu trữ giấy tờ số hóa của cá nhân, tổ chức.
- Lưu trữ kết quả giải quyết thủ tục hành chính.
- Tích hợp với hệ thống dữ liệu chủ của Bộ, ngành, địa phương và của Cổng Dịch vụ công quốc gia.
- Kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với Kho dữ liệu điện tử cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.
- Công cụ khai thác, báo cáo thống kê tình hình số hóa tại đơn vị.
- Chức năng chia sẻ thông tin, tra cứu, định danh giấy tờ đã số hóa.
- Đáp ứng tiêu chuẩn chia sẻ, tích hợp để truyền nhận hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC đáp ứng yêu cầu “không phụ thuộc địa giới hành chính”.

**c) Các chức năng cung cấp cho cán bộ, công chức, viên chức và các đối tượng liên quan khác trong quá trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ TTHC**

(1) Tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân từ Bộ phận Một cửa, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh, tự động sinh mã số hồ sơ TTHC để theo dõi việc xử lý hồ sơ, trả kết quả;

(2) Quản lý toàn bộ quá trình giải quyết đối với từng hồ sơ giải quyết TTHC trên cơ sở ghi nhận từng bước thực hiện của quá trình theo thời gian thực và lưu trữ thông tin lịch sử của việc giải quyết TTHC theo chuẩn giám sát chất lượng thực hiện TTHC;

(3) Đánh giá chất lượng giải quyết TTHC;

(4) Chức năng thanh toán trực tuyến: tích hợp, sử dụng Nền tảng thanh toán điện tử quốc gia, đặc biệt là thanh toán trực tuyến của Công Dịch vụ công quốc gia.

(5) Quản lý việc thực hiện trách nhiệm giải trình của cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức kể từ khi nhận được ý kiến của các tổ chức, cá nhân.

(6) Bổ sung các chức năng thực hiện số hóa:

- Thực hiện kiểm tra tài khoản số của cá nhân, tổ chức;

- Số hóa giấy tờ, hồ sơ;

- Ký số trên tệp tin (nếu chưa có);

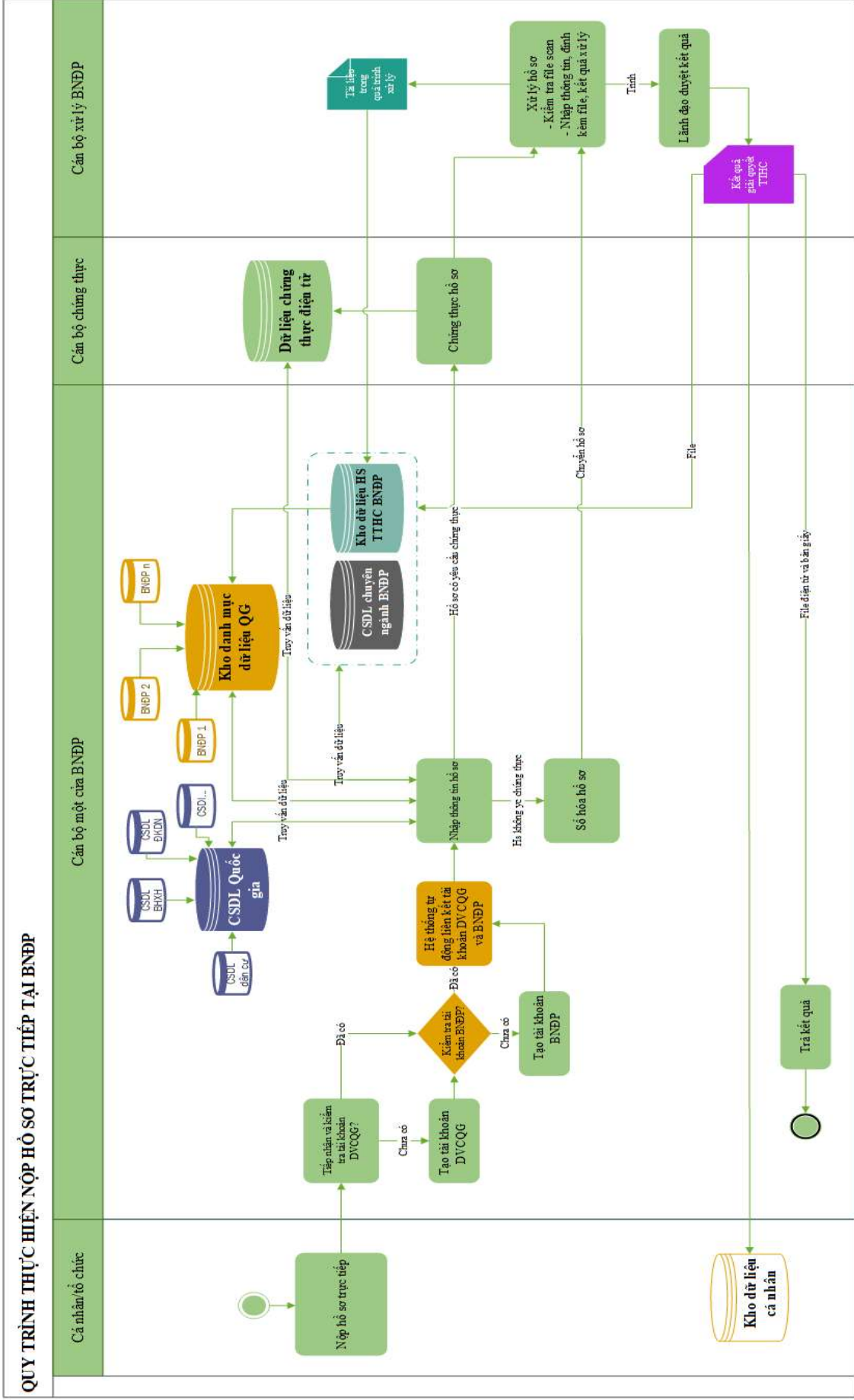
- Thực hiện kết nối, tích hợp với Công Dịch vụ công Quốc gia về: Kiểm tra danh tính số cá nhân, tổ chức; chia sẻ dữ liệu; đồng bộ trạng thái, kết quả xử lý hồ sơ TTHC,...

- Thực hiện kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với các CSDL Quốc gia (nếu có): Dân cư, Doanh nghiệp, BHXH, Hộ tịch, Thuế, ...

**II. QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ SỐ HÓA HỒ SƠ, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRONG TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG**

**1. Quy trình chung**

Căn cứ quy định về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Điều 21a 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 (đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ) và các quy định về ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận, giải quyết TTHC, quy trình và thao tác nghiệp vụ có thể được khái quát, diễn giải cụ thể như sau:



### **Diễn giải quy trình:**

**Bước 1:** Cá nhân, tổ chức tới bộ phận một cửa các cấp để thực hiện thủ tục hành chính. Nộp hồ sơ cho cán bộ một cửa.

**Bước 2:** Cán bộ một cửa tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra sự tồn tại của tài khoản số của cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam (số căn cước công dân (CCCD)) hoặc số hộ chiếu (hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài; cơ quan, tổ chức (mã định danh cơ quan, mã số thuế/mã số doanh nghiệp). Trường hợp ủy quyền giải quyết thủ tục hành chính, tài khoản số được xác định theo số định danh của tổ chức, cá nhân ủy quyền. Cổng Dịch vụ công quốc gia kết nối, tích hợp với Hệ thống một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh (Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh) để chia sẻ dữ liệu phục vụ kiểm tra tại Hệ thống một cửa điện tử và liên kết tài khoản tự động giữa Cổng Dịch vụ công quốc gia với Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh trong trường hợp cá nhân, tổ chức đã có tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (Chi tiết xem tại mục II.2).

- Trường hợp chưa có, cán bộ hướng dẫn hoặc thực hiện quy trình tạo tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Hệ thống liên kết tài khoản Cổng Dịch vụ công quốc gia với tài khoản trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh của cá nhân, tổ chức qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam (số CCCD) hoặc số hộ chiếu (hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài; cơ quan, tổ chức (mã định danh cơ quan, mã số thuế/mã số doanh nghiệp) để hình thành mỗi cá nhân/tổ chức có một định danh duy nhất, cho phép liên kết, chia sẻ dữ liệu cá nhân/tổ chức.

Trường hợp cá nhân/tổ chức chưa có tài khoản trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh thì hệ thống tự động tạo tài khoản với thông tin từ tài khoản Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Trường hợp đã có tài khoản số trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, hệ thống kiểm tra tài khoản trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh và tự động liên kết 2 tài khoản qua mã định danh cá nhân của công dân Việt Nam (số CCCD) hoặc số hộ chiếu (hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài; cơ quan, tổ chức (mã định danh cơ quan, mã số thuế/mã số doanh nghiệp).

**Bước 3:** Cán bộ một cửa nhập các thông tin cơ bản về bộ hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC (gồm các thông tin: người nộp, tên thủ tục hành chính); và kiểm tra các thành phần hồ sơ theo quy định TTHC (các thành phần hồ sơ được tích hợp tự động trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC - Xem chi tiết mục II.2)

Căn cứ vào thủ tục hành chính mà cá nhân, tổ chức cần giải quyết; trên cơ sở chia sẻ dữ liệu của các Hệ thống thông tin, cán bộ một cửa kiểm tra tính chính xác các thành phần hồ sơ đã lưu hoặc được tích hợp, đồng bộ trong hồ sơ TTHC của cá nhân, tổ chức từ trong Kho dữ liệu của cá nhân, tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh hoặc Cổng Dịch vụ công quốc gia.

(1) Trường hợp thành phần hồ sơ đã có dữ liệu điện tử

Các tài liệu này sẽ được xác nhận việc chia sẻ dữ liệu, tính chính xác, cập nhật từ người dân, doanh nghiệp và đưa vào hồ sơ điện tử. Tổ chức, cá nhân không phải khai lại thông tin hoặc nộp lại hồ sơ, giấy tờ, tài liệu đã có dữ liệu điện tử.

Trường hợp khi tiếp nhận, phát hiện thông tin trong hồ sơ, giấy tờ chưa có sự thống nhất với thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử trong các Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ giấy; việc điều chỉnh, sửa đổi thông tin thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

(2) Trường hợp thành phần hồ sơ chưa có dữ liệu điện tử

Cán bộ một cửa thực hiện tiếp nhận hồ sơ giấy; phân loại; sao chụp và chuyển thành tệp tin trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu theo quy định tại Điều 25 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP bảo đảm tính đầy đủ, toàn vẹn, chính xác các nội dung theo bản giấy; ký số tài liệu trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC hoặc trên phần mềm số hóa tài liệu đã có theo hướng dẫn chi tiết tại mục II.2.

Hồ sơ sau khi được số hóa được cán bộ tại bộ phận một cửa kiểm tra và chuyển cho đơn vị nghiệp vụ xử lý theo quy định.

Các hồ sơ số hóa này sau khi có kết quả giải quyết TTHC sẽ được chuyển vào Kho dữ liệu hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh hoặc Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành (chia sẻ dữ liệu với Kho dữ liệu cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh).

(Xem chi tiết tại mục II.2)

**Bước 4:** Cán bộ nghiệp vụ xử lý hồ sơ thực hiện kiểm tra thông tin trên tệp tin mà bộ phận một cửa chuyên đến và chuyển sang dữ liệu điện tử để lưu vào kho dữ liệu hồ sơ TTHC của Bộ, ngành, địa phương hoặc Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành (chia sẻ dữ liệu với Kho dữ liệu cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; đồng bộ trạng thái xử lý với Hệ thống thông tin một cửa điện tử) đối với loại giấy tờ phải số hóa thuộc phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị theo quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP. Trong trường hợp phải thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến các cơ quan liên quan trong quá trình xử lý hồ sơ thì kết quả thẩm tra, xác minh và kết quả trả lời của cơ quan liên quan phải được số hóa thành dữ liệu điện tử để lưu vào kho dữ liệu hồ sơ TTHC của Bộ, ngành, địa phương hoặc Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành (chia sẻ dữ liệu với Kho dữ liệu cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; đồng bộ trạng thái xử lý với Hệ thống thông tin một cửa điện tử).

Kết quả giải quyết thủ tục hành chính trình cấp có thẩm quyền ký số, phát hành theo quy định pháp luật về công tác văn thư để trả cả bản giấy và bản điện tử cho tổ chức, cá nhân, trừ trường hợp thủ tục hành chính chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử hoặc cá nhân, tổ chức chỉ yêu cầu cung cấp bản điện tử. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính được đưa vào Kho dữ liệu hồ sơ TTHC của cá nhân, tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp Bộ, cấp tỉnh hoặc Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành (chia sẻ dữ liệu với Kho dữ liệu cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; đồng bộ trạng thái xử lý với Hệ thống thông tin một cửa điện tử).

nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh). Hệ thống quản lý văn bản và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh được kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý tạo thuận lợi cho quá trình số hóa, lưu trữ, tái sử dụng kết quả số hóa.

Đối với thành phần hồ sơ điện tử (là kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc phải số hóa theo quy định pháp luật, yêu cầu quản lý) thuộc phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị được ký số của cơ quan, tổ chức vào bản sao y theo quy định tại Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05 tháng 3 năm 2020 của Chính phủ về công tác văn thư.

#### **Bước 5: Trả kết quả giải quyết TTHC**

- Kết quả giải quyết điện tử được gắn mã theo quy định và lưu trữ trong Cơ sở dữ liệu quốc gia hoặc Cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc Kho dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính của Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

- Kết quả giải quyết điện tử được trả cho cá nhân, tổ chức trong mục dịch vụ công của tôi trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh, trừ trường hợp thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật chuyên ngành phải có mặt để trực tiếp nhận kết quả.

- Cán bộ một cửa trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng bản giấy theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, trừ trường hợp thủ tục hành chính chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử cho cá nhân, tổ chức.

#### **❖ Các kho dữ liệu:**

➤ Kho dữ liệu cá nhân, tổ chức, bao gồm:

- Danh mục dữ liệu hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh.
- Danh mục dữ liệu kết quả thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh.
- Tập tin chứng thực điện tử.
- Tập tin do cá nhân, tổ chức có chữ ký số chủ động cập nhật.

➤ Kho dữ liệu hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh

Đối với các hồ sơ, giấy tờ được số hóa nhưng không thuộc dữ liệu của các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin dịch vụ công tập trung thì được lưu trữ điện tử trên Kho dữ liệu hồ sơ TTHC của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh. Kho dữ liệu hồ sơ TTHC bao gồm:

- Dữ liệu hồ sơ đăng ký thực hiện TTHC, dịch vụ công: Đơn đăng ký, các thành phần hồ sơ kèm theo.

- Dữ liệu về thông tin người làm thủ tục, chủ sở hữu hồ sơ, lưu trữ dưới dạng dữ liệu đặc tả (metadata)<sup>1</sup> một số thông tin cơ bản để định danh chủ hồ sơ như: Chứng minh thư nhân dân/Căn cước công dân (đối với cá nhân) hoặc số hộ chiếu (hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài, Mã số thuế/Mã số doanh nghiệp (đối với doanh nghiệp).
  - Dữ liệu về tiến trình, lịch sử xử lý, nội dung, tệp tin trong quá trình xử lý hồ sơ.
  - Kết quả giải quyết thủ tục hành chính.
- Kho dữ liệu cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia bao gồm:
    - Danh mục dữ liệu hồ sơ cá nhân, tổ chức thực hiện TTHC và kết quả giải quyết TTHC được đồng bộ từ Kho dữ liệu hồ sơ TTHC, Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành.
    - Tệp tin do cá nhân, tổ chức có chữ ký số chủ động cập nhật.
  - Tiêu chuẩn dữ liệu thông tin đầu vào đối với tài liệu số hóa theo quy định tại Thông tư số 02/2019/TT-BNV ngày 24 tháng 01 năm 2019 của Bộ Nội vụ quy định tiêu chuẩn dữ liệu thông tin đầu vào và yêu cầu bảo quản tài liệu lưu trữ điện tử; thể thức và kỹ thuật trình bày bản sao từ văn bản giấy sang văn bản điện tử theo quy định tại Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Chính phủ về công tác văn thư.
  - Thời hạn lưu trữ điện tử đối với hồ sơ TTHC: Thời hạn bảo quản hồ sơ thủ tục hành chính điện tử được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật chuyên ngành. Trong đó, cần xác định cụ thể khung thời hạn lưu trữ phục vụ cho mục đích sử dụng thường xuyên, mục đích quản lý và mục đích lưu trữ vĩnh viễn.

## 2. Quy trình chi tiết

### a) Quy trình xác thực, tạo lập tài khoản số

Cá nhân, tổ chức được định danh số thống nhất trên môi trường điện tử trong các hoạt động giao tiếp với cơ quan nhà nước trên cơ sở mã số định danh của cá nhân, doanh nghiệp. Danh tính số thống nhất trên môi trường điện tử của từng cá nhân, tổ chức là cơ sở quan trọng để thực hiện kết nối, chia sẻ, lưu trữ dữ liệu phục vụ giải quyết thủ tục hành chính.

Nội dung phần này sẽ hướng dẫn quy trình, cách thức kiểm tra, tạo lập và thực hiện đồng bộ, liên kết tài khoản của cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh với tài khoản của Cổng Dịch vụ công quốc gia theo mã số định danh cá nhân, tổ chức trên cơ sở kết nối, chia sẻ dữ liệu với Hệ thống định danh và xác thực

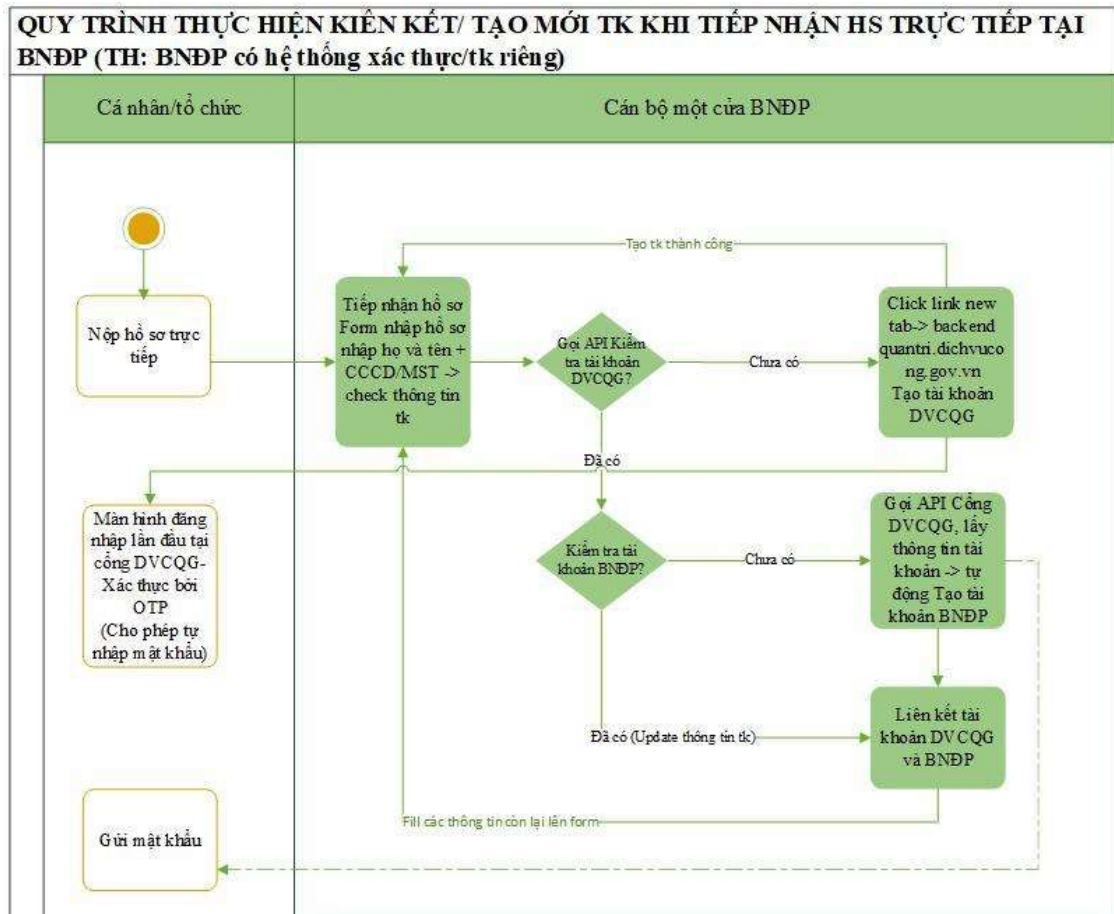
---

<sup>1</sup> Dữ liệu đặc tả (Metadata) là những thông tin mô tả các đặc tính của dữ liệu như nội dung, định dạng, chất lượng, điều kiện và các đặc tính khác nhằm tạo thuận lợi cho quá trình tìm kiếm, truy cập, quản lý và lưu trữ dữ liệu.

điện tử do Bộ Công an quản lý, các Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, đăng ký doanh nghiệp, Cơ sở dữ liệu thuế để hình thành một tài khoản thống nhất, cho phép liên kết, chia sẻ dữ liệu cá nhân, tổ chức.

Sơ đồ quy trình thực hiện như sau:

- Trường hợp 1: Bộ, ngành, địa phương đang triển khai hệ thống xác thực, tạo tài khoản riêng trên Công Dịch vụ công của bộ, ngành, địa phương



**Mô tả quy trình**

**Bước 1:** Cá nhân/tổ chức nộp hồ sơ thực hiện TTHC theo quy định.

**Bước 2:** Cán bộ một cửa thực hiện tiếp nhận. Cán bộ một cửa tiếp nhận hồ sơ thực hiện nhập thông tin người dùng lên biểu mẫu tiếp nhận hồ sơ tại Hệ thống một cửa điện tử. Tại thông tin người nộp hồ sơ, cán bộ một cửa sẽ nhập với cá nhân là 02 thông tin là Căn cước công dân (CCCD) hoặc số hộ chiếu (giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế - HOCHIEU) của người nước ngoài và Họ và tên, với doanh nghiệp là Mã số thuế (MST) hoặc mã số doanh nghiệp (MSDN). Trường hợp ủy quyền, biểu mẫu tiếp nhận sẽ cho phép nhập cả thông tin người ủy quyền và người được ủy quyền,



trong đó việc tạo tài khoản số sẽ được xác định theo danh tính của tổ chức, cá nhân ủy quyền.

Sau đó, cán bộ một cửa chọn nút “Xác nhận tài khoản”. Lúc này, hệ thống phần mềm một cửa bộ, ngành, địa phương tự động gọi API được Cổng Dịch vụ công quốc gia cung cấp với đầu vào là “CCCD/HOCHIEU+HOVATEN”/ “MST hoặc MSDN”, kết quả trả về sẽ có 2 trường hợp:

(1) Cá nhân/tổ chức chưa có tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia: Hệ thống phần mềm một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh tự động chuyển hướng đến trang quản trị Cổng Dịch vụ công quốc gia để cán bộ tạo mới thông tin tài khoản cho cá nhân, tổ chức. Sau khi tạo xong, cán bộ ấn nút “Xác nhận tài khoản”.

Sau khi cán bộ một cửa hoàn thành việc tạo tài khoản, cá nhân, tổ chức sẽ có tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Trong lần đầu tiên đăng nhập trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, cá nhân, tổ chức sẽ nhập CCCD/HOCHIEU/MST hoặc MSDN vào loại tài khoản do bộ phận một cửa cấp, hệ thống sẽ gửi OTP để xác nhận và cho phép người dùng tự nhập mật khẩu đăng nhập hệ thống.

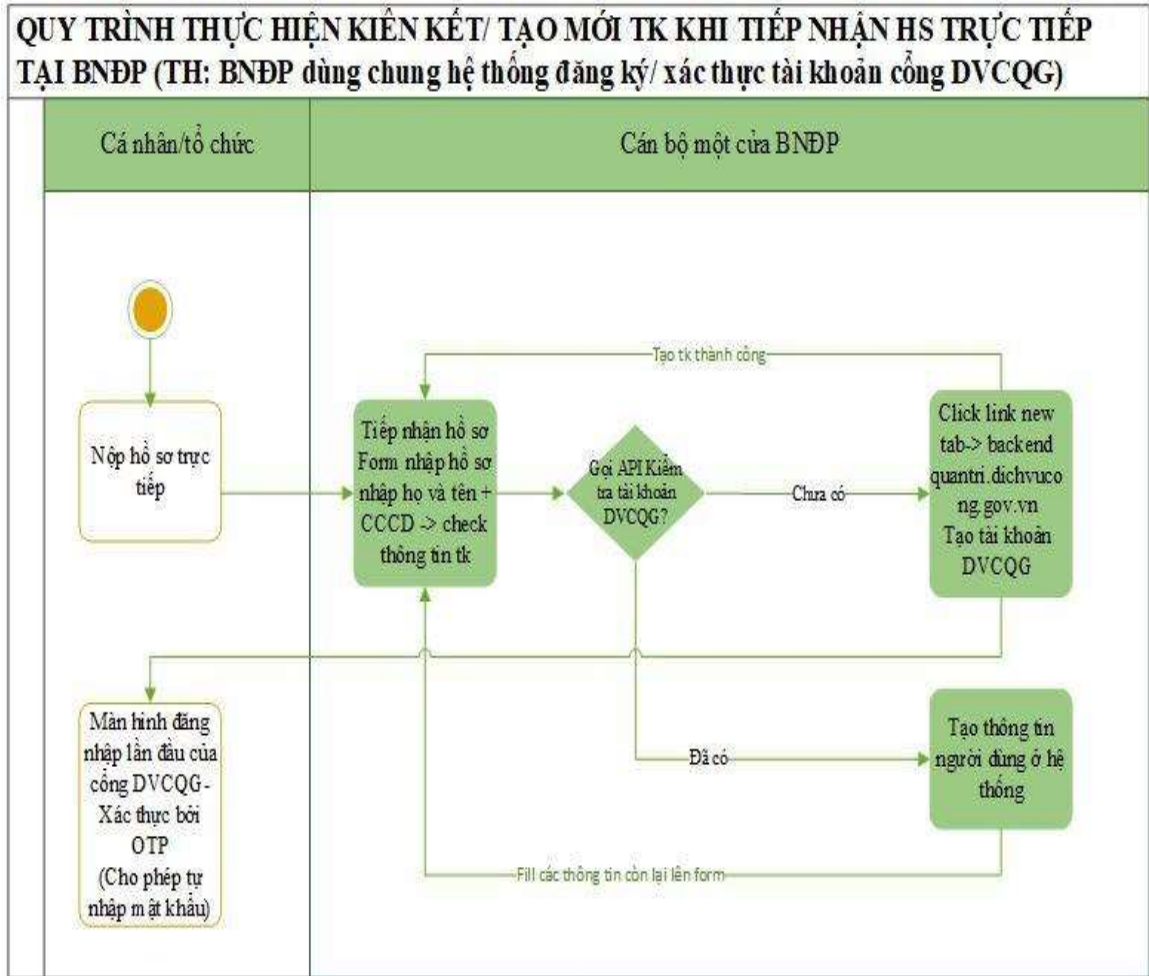
(2) Cá nhân, tổ chức đã có tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia: Hệ thống phần mềm một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh tự động kiểm tra (với đầu vào CCCD/HOCHIEU + HOVATEN/MST hoặc MSDN) với hệ thống tài khoản trên Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.

Trường hợp chưa có tài khoản, Hệ thống tự động gọi API của Cổng Dịch vụ công quốc gia để lấy thông tin người dùng và tự động tạo mới một tài khoản cho cá nhân, tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh, đồng thời, liên kết tài khoản đó với tài khoản của Cổng Dịch vụ công quốc gia và gửi mật khẩu cho người dùng.

Trường hợp đã có tài khoản, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh tự động gọi API của Cổng Dịch vụ công quốc gia và cập nhật thông tin người dùng vào thông tin tài khoản đã có, đồng thời liên kết tài khoản đó với tài khoản của Cổng Dịch vụ công quốc gia (Tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đã được xác minh).

**Bước 3:** Sau khi tạo mới hoặc liên kết tài khoản thành công, Hệ thống một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh tự động điền các thông tin người dùng còn lại vừa tạo lên biểu mẫu nhập hồ sơ cho cán bộ (Giới tính, Ngày sinh, địa chỉ,...).

- Trường hợp 2: Bộ, ngành, địa phương dùng chung hệ thống xác thực, đăng ký tài khoản của Cổng Dịch vụ công quốc gia



### Mô tả quy trình

**Bước 1:** Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ thực hiện TTHC theo quy định.

**Bước 2:** Cán bộ một cửa thực hiện tiếp nhận hồ sơ và nhập thông tin người dùng lên biểu mẫu tiếp nhận hồ sơ tại phần mềm một cửa điện tử. Tại thông tin người nộp hồ sơ, cán bộ sẽ nhập với cá nhân là 02 thông tin là CCCD/HOCHIEU và Họ và tên, với doanh nghiệp là MST hoặc MSDN; đồng thời, chọn nút “Xác nhận tài khoản”. Trường hợp ủy quyền, biểu mẫu tiếp nhận sẽ cho phép nhập cả thông tin người ủy quyền và người được ủy quyền, trong đó việc tạo tài khoản số sẽ được xác định theo danh tính của tổ chức, cá nhân ủy quyền.

Hệ thống phần mềm một cửa cấp bộ, cấp tỉnh tự động gọi API được Công Dịch vụ công quốc gia cung cấp với đầu vào là “CCCD/HOCHIEU + HOVATEN”/“MST hoặc MSDN”, kết quả trả về một trong hai trường hợp sau:

(1) Cá nhân, tổ chức chưa có tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia: Hệ thống phần mềm một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh tự động chuyển hướng đến trang quản trị Cổng Dịch vụ công quốc gia để cán bộ tạo mới thông tin tài khoản cho cá nhân, tổ chức. Sau khi tạo xong, cán bộ ấn nút “Xác nhận tài khoản”.



### **Mô tả quy trình**

**Bước 1:** Bộ, ngành rà soát, chuẩn hóa dữ liệu, danh mục giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC.

**Bước 2:** Hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh theo hướng thực hiện đồng bộ thông tin TTHC từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC để thống nhất mã số giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC của từng TTHC.

**Bước 3:** Cán bộ một cửa thực hiện kiểm tra định danh số người dân (quy trình mô tả chi tiết ở mục II.2.a - Quy trình xác thực, tạo lập tài khoản số).

#### **Bước 4:** Nhập thông tin tiếp nhận

- Thông tin người nộp được tự động điền theo thông tin danh tính số.

- Thông tin biểu mẫu:

+ Được lấy từ các Cơ sở dữ liệu quốc gia (dân cư, đăng ký doanh nghiệp, thuê...) qua thông tin mã số định danh đối với cá nhân là CCCD/HOCHIEU, với doanh nghiệp là MST hoặc MSDN.

+ Các thông tin khác sẽ được truy vấn từ Kho dữ liệu hồ sơ TTHC của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh hoặc Cơ sở dữ liệu chuyên ngành (nếu có) qua thông tin định danh đối với cá nhân là CCCD/HOCHIEU, với doanh nghiệp là MST hoặc MSDN.

+ Các thông tin chưa có thì cán bộ nhập thêm.

- Thành phần hồ sơ:

+ Được truy xuất từ kho dữ liệu theo thứ tự ưu tiên truy vấn như sau: (1) Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh; (2) Kho danh mục dữ liệu trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (đối với các tệp tin giấy tờ cá nhân, tổ chức được tải lên hoặc đồng bộ, kết nối, chia sẻ với Cổng Dịch vụ công quốc gia) qua mã loại giấy tờ và thông tin định danh (đối với cá nhân là CCCD/HOCHIEU, với doanh nghiệp là MST/MSDN).

+ Trường hợp giấy tờ trong các kho dữ liệu không tồn tại, thì được lấy từ các tệp tin số hóa hoặc tệp tin chứng thực cán bộ một cửa thực hiện (có thể trước hoặc cùng lúc hoặc sau khi tiếp nhận theo sự bố trí, sắp xếp tổ chức nhân sự thực hiện của Bộ phận một cửa).

#### **Bước 5:** Chuyên xử lý cho cán bộ nghiệp vụ

Cán bộ xử lý thực hiện kiểm tra hồ sơ điện tử bao gồm các thông tin hồ sơ và tệp tin giấy tờ đính kèm mà bộ phận một cửa chuyển đến. Thực hiện chuyển sang dữ liệu điện tử để lưu vào hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu.

Cán bộ xử lý theo nhiệm vụ được phân công thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả thẩm tra, xác minh và kết quả trả lời của cơ quan liên quan trong quá trình được giao nhiệm vụ xử lý hoặc phối hợp xử lý hồ sơ TTHC.

Cán bộ xử lý nhập thông tin kết quả giải quyết, tạo tệp tin kết quả giải quyết điện tử và trình cấp có thẩm quyền ký số, phát hành theo quy định về công tác văn thư. Đối với thành phần hồ sơ là kết quả giải quyết TTHC hoặc loại giấy tờ phải số hóa theo quy định pháp luật, yêu cầu quản lý thuộc phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị được ký số của cơ quan, tổ chức vào bản sao y theo quy định công tác văn thư để lưu vào hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu.

#### **Bước 6: Kết quả giải quyết TTHC**

Thông tin kết quả (thông tin thuộc tính) được lưu vào Kho dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và Cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành (nếu có).

Tệp tin kết quả được lưu vào kho dữ liệu Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh, kho dữ liệu cá nhân, tổ chức hoặc Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành qua thông tin mã loại giấy tờ kết quả giải quyết TTHC và số định danh (đối với cá nhân là CCCD/HOCHIEU, với doanh nghiệp là MST/MSDN).

#### **c) Quy trình phân loại, số hóa hồ sơ**

Theo quy định tại và Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, việc số hóa hồ sơ, giấy tờ trong tiếp nhận, xử lý, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức được thực hiện theo nguyên tắc phân loại như sau:

- Hồ sơ, giấy tờ phải thực hiện số hóa theo quy định tại điểm c khoản 1 Điều 21a Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (đã được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP) và Nghị định số 45/2020/NĐ-CP bao gồm: (1) Giấy tờ trong thành phần hồ sơ mà cá nhân, tổ chức nộp là kết quả giải quyết của thủ tục hành chính trước đó; (2) Giấy tờ trong thành phần hồ sơ phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành; (3) Giấy tờ trong thành phần hồ sơ phải số hóa theo yêu cầu quản lý do Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định; (4) Kết quả xử lý hồ sơ của các cơ quan, đơn vị tham gia trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính; (5) Kết quả giải quyết của thủ tục hành chính.

- Hồ sơ, giấy tờ còn lại không thuộc 5 trường hợp nêu trên được thực hiện số hóa theo nhu cầu trên cơ sở đề nghị của cá nhân, tổ chức. Trường hợp này cá nhân, tổ chức phải trả chi phí số hóa bằng mức chi theo quy định pháp luật cho việc tạo lập, chuyển đổi thông tin điện tử, số hoá thông tin trên môi trường mạng phục vụ hoạt động thường xuyên của cơ quan, đơn vị sử dụng ngân sách nhà nước.

Quy trình phân loại hồ sơ, số hóa gắn với quá trình tiếp nhận, xử lý, trả kết quả giải quyết TTHC như sau:



## Mô tả quy trình

**Bước 1:** Cán bộ một cửa phân loại giấy tờ chưa có bản điện tử có giá trị pháp lý trong thành phần hồ sơ của cá nhân, tổ chức và tiến hành số hóa, cụ thể:

- Đơn, tờ khai: Thực hiện scan hoặc sao chụp chuyển thành tệp tin trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh; đồng thời thực hiện nhận dạng ký tự quang học (OCR) để bóc tách các dữ liệu trong mẫu đơn (nếu có). Hệ thống thông tin giải quyết TTHC sẽ tự động điền biểu mẫu điện tử (nếu có).

- Giấy tờ là kết quả giải quyết TTHC: Nếu thuộc phạm vi quản lý của cơ quan xử lý hồ sơ, cán bộ một cửa thực hiện scan hoặc sao chụp chuyển thành tệp tin trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh; đồng thời thực hiện OCR hồ sơ để bóc tách các dữ liệu hồ sơ như: Chủ giấy tờ (cá nhân, tổ chức: gồm mã và tên); giấy tờ (gồm mã và tên); thời gian số hóa; các thông tin khác trên giấy tờ. Trường hợp còn lại, cán bộ một cửa thực hiện scan hoặc sao chụp chuyển thành tệp tin và ký số trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; đồng thời, chuyển tệp tin (không cần ký số) để thực hiện chứng thực (nếu có bộ phận chứng thực được bố trí ngay tại Bộ phận một cửa) hoặc chuyển tệp tin đã ký số đến cơ quan quản lý giấy tờ này để kiểm tra, số hóa theo quy định.

- Giấy tờ trong thành phần hồ sơ phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành hoặc theo yêu cầu quản lý: Cán bộ một cửa thực hiện scan hoặc sao chụp chuyển thành tệp tin trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh; đồng thời thực hiện OCR hồ sơ để bóc tách các dữ liệu của hồ sơ như: Chủ giấy tờ (cá nhân, tổ chức: gồm mã và tên); giấy tờ (gồm mã và tên); thời gian số hóa; các thông tin khác trên giấy tờ. Trường hợp theo yêu cầu quản lý, pháp luật chuyên ngành có quy định khác về việc số hóa các giấy tờ này thì thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành (ví dụ: Điểm a khoản 7 Điều 15 Nghị định số 15/2021/NĐ-CP ngày 03 tháng 3 năm 2021 của Chính phủ quy định người đề nghị thẩm định có trách nhiệm nộp bản chụp (định dạng .PDF) tài liệu Báo cáo nghiên cứu khả thi, thiết kế xây dựng đã đóng dấu thẩm định cho cơ quan chuyên môn về xây dựng).

- Giấy tờ số hóa theo nhu cầu: Thực hiện scan hoặc sao chụp chuyển thành tệp tin và ký số cơ quan, tổ chức theo quy định tại Điều 25, 26, 27 Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05 tháng 3 năm 2020 của Chính phủ về công tác văn thư.

Tùy thuộc vào điều kiện cụ thể của bộ phận một cửa và loại giấy tờ cần phải số hóa để tổ chức công việc, bố trí nhân sự bộ phận một cửa phù hợp, trong đó có một số loại hồ sơ, giấy tờ cần chú ý đặc biệt:

- Hồ sơ có khổ lớn, bao gồm bản thiết kế, bản đồ,... Đối với các tài liệu này có thể cần thiết bị chuyên dụng.

- Hồ sơ, tài liệu có kích thước nhỏ hơn mức bình thường.

- Hồ sơ gồm nhiều loại tài liệu có kích thước, màu sắc, chất lượng giấy, mực, làm bằng các chất liệu,... khác nhau.

- Hồ sơ bị nhăn, ghim, đóng gáy, cuộn,... cần chuẩn bị thêm trước khi số hóa.

- Hồ sơ dễ hỏng mà có thể gặp rủi ro trong quá trình số hóa (nếu là hồ sơ quan trọng, có thể đưa đến quyết định không số hóa).

- Hồ sơ có lớp phủ đặc biệt (trong suốt, bán trong suốt, mờ), bề mặt phản chiếu, dầu nổi thì cần phải chuẩn bị thêm trước khi số hóa hoặc cần tối ưu ảnh sau khi số hóa.

- Hồ sơ là sản phẩm nghe – nhìn như băng, đĩa, ... cần các thiết bị chuyên dụng và các bước xử lý khác thông thường.

- Hồ sơ có giá trị văn hóa, lịch sử thì ngoài việc số hóa có thể cần thực hiện các giải pháp lưu trữ hồ sơ gốc thích hợp.

Việc sao chụp hồ sơ cần đảm bảo tối thiểu các yêu cầu sau:

- Chụp cả hai mặt tài liệu, trừ khi tất cả các tờ đều trắng một mặt.

- Xác thực số lượng hồ sơ gốc theo số lượng bản sao chụp để đảm bảo tất cả các hồ sơ gốc đều được số hóa.

- Số lượng ảnh ở bản sao chụp phải bằng số lượng trang đầu vào và được sắp xếp theo đúng thứ tự.

- Tạo hai bản quét cho các trang có gắn giấy ghi chú: Một bản có giấy có ghi chú trên văn bản và một bản đã bỏ giấy ghi chú.

- Đảm bảo chụp toàn bộ văn bản.

- Đảm bảo các bản sao chụp chính xác, toàn diện, đầy đủ so với bản gốc.

- Đảm bảo tính toàn vẹn dữ liệu trong quá trình chuyển giao xử lý.

- Về thông số kỹ thuật phải đáp ứng tiêu chuẩn dữ liệu thông tin đầu vào của cơ sở dữ liệu tài liệu lưu trữ tại Thông tư số 02/2019/TT-BNV ngày 24 tháng 01 năm 2019 của Bộ Nội vụ quy định tiêu chuẩn dữ liệu thông tin đầu vào và yêu cầu bảo quản tài liệu lưu trữ điện tử.

**Bước 2:** Hồ sơ điện tử được ký số, chuyển đến cơ quan chủ trì xử lý và các cơ quan phối hợp (nếu có) trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh. Cán bộ xử lý thực hiện kiểm tra, xử lý hồ sơ.

- Nếu hồ sơ không đạt yêu cầu: Thông báo cho cá nhân, tổ chức.

- Nếu hồ sơ đạt yêu cầu: Cán bộ xử lý kiểm tra giấy tờ là kết quả giải quyết TTHC thuộc phạm vi quản lý của cơ quan và giấy tờ phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành hoặc theo yêu cầu quản lý để thực hiện số hóa (chuyển sang dữ liệu điện tử trên hệ thống), chuyển lưu trữ vào hệ thống. Việc số hóa của cán bộ xử lý được thực hiện trên hệ thống thông tin theo yêu cầu nghiệp vụ (Cơ sở dữ liệu quốc gia/Cơ sở dữ liệu chuyên ngành/Hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công tập trung của bộ, ngành). Trường hợp không có Cơ sở dữ liệu quốc gia/Cơ sở dữ liệu chuyên ngành/Hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công tập trung của bộ, ngành, việc số hóa của cán bộ xử lý được thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh.



Quá trình xử lý hồ sơ, kết quả thẩm tra, xác minh và kết quả trả lời của cơ quan liên quan phải được cơ quan thẩm tra, xác minh, cơ quan phối hợp số hóa theo dữ liệu điện tử để lưu vào hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu.

**Bước 3:** Cán bộ xử lý hồ sơ trình cấp có thẩm quyền ký duyệt kết quả giải quyết TTHC điện tử theo quy định.

Kết quả giải quyết TTHC điện tử được ký số, phát hành theo quy định công tác văn thư và lưu trữ vào Cơ sở dữ liệu quốc gia/Cơ sở dữ liệu chuyên ngành/Hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công của bộ, ngành (lưu trữ đường links vào Kho dữ liệu hồ sơ TTHC) hoặc lưu trữ trên Kho dữ liệu hồ sơ TTHC trong trường hợp không có Cơ sở dữ liệu quốc gia/Cơ sở dữ liệu chuyên ngành/Hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công tập trung của bộ, ngành.

Bản điện tử của giấy tờ là kết quả giải quyết TTHC thuộc phạm vi quản lý của cơ quan và giấy tờ phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành hoặc theo yêu cầu quản lý được ký số của cơ quan, tổ chức vào bản sao y theo quy định tại Điều 25, 26, 27 Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05 tháng 3 năm 2020 của Chính phủ về công tác văn thư.

**Bước 4:** Kết quả giải quyết TTHC được trả cho cá nhân, tổ chức cả bản giấy và bản điện tử, trừ trường hợp TTHC chỉ quy định cung cấp bản điện tử hoặc cá nhân, tổ chức chỉ yêu cầu cung cấp bản điện tử.

***Một số yêu cầu:***

- Quá trình số hóa phải bảo đảm tính đầy đủ, chính xác, toàn vẹn dữ liệu của hồ sơ, giấy tờ được số hóa và tính hoàn thiện về nội dung, quy trình số hóa.

- Dữ liệu điện tử của giấy tờ phải tối thiểu có các trường thông tin sau: (1) Mã loại giấy tờ; (2) Số định danh của cá nhân, tổ chức, trường hợp cá nhân không có CCCD thì phải bổ sung họ tên, năm sinh, ngày cấp, cơ quan cấp; (3) Tên giấy tờ; (4) Trích yếu nội dung chính của giấy tờ; (5) Thời hạn có hiệu lực; (6) Phạm vi có hiệu lực (nếu có). Các thông tin, dữ liệu khác được thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành như: Số khung của xe trong đăng kiểm, đăng ký phương tiện; biển số phương tiện; mã số chứng chỉ,...

- Giấy tờ số hóa được lưu trữ theo mã số có cấu trúc sau: <mã số định danh của cá nhân, tổ chức>.<mã loại giấy tờ/tên giấy tờ>

Trong đó, mã loại giấy tờ đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thống nhất sử dụng theo mã loại kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

- Hệ thống quản lý văn bản của bộ, ngành, địa phương phải được kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh (Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh), các cơ sở dữ liệu nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho quá trình thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC.

- Thường xuyên tổ chức kiểm soát chất lượng bản số hóa trên cơ sở các tiêu chuẩn quy định dữ liệu đầu vào như: Kiểm soát chất lượng hoạt động của máy quét;

kiểm tra mẫu trong trường hợp thực hiện số hóa đồng loạt; kiểm tra chất lượng ảnh; kiểm tra dữ liệu đặc tả,...

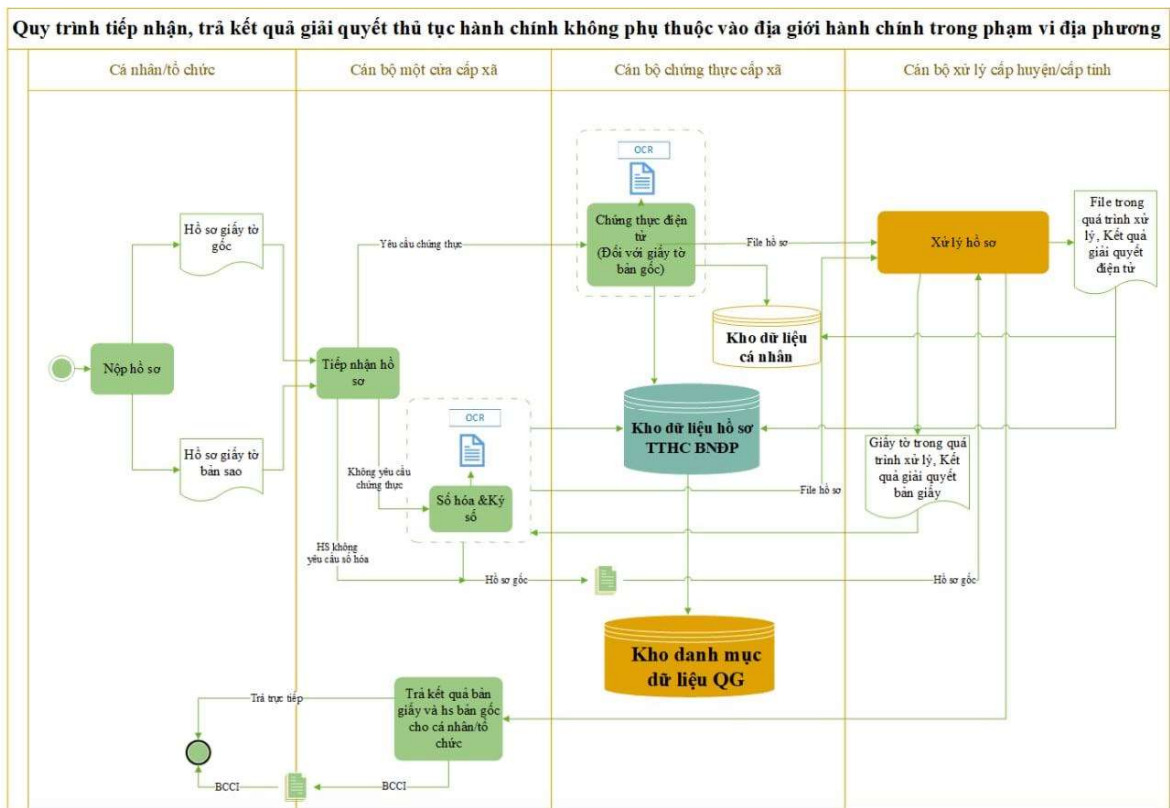
### III. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ, TRẢ KẾT QUẢ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH KHÔNG PHỤ THUỘC VÀO ĐỊA GIỚI HÀNH CHÍNH

Khoản 1 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP quy định việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính có thể được thực hiện một trong hai trường hợp sau:

- Việc tiếp nhận và trả kết quả không phụ thuộc vào địa giới hành chính.
- Việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính.

#### 1. Quy trình tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi địa phương

Với việc gắn kết số hóa hồ sơ, giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC thì quy trình tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính được thực hiện như sau:



**Mô tả quy trình:**

**Trường hợp 1: Hồ sơ không yêu cầu chứng thực điện tử**

**Bước 1:** Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ thực hiện TTHC theo quy định.

**Bước 2:** Cán bộ một cửa cấp xã thực hiện tiếp nhận, số hóa hồ sơ.

Cán bộ một cửa cấp xã thực hiện số hóa và ký số tài liệu được số hóa trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC hoặc trên phần mềm số hóa tài liệu đã có, đồng thời thực hiện OCR hồ sơ để bóc tách các dữ liệu hồ sơ như: Chủ giấy tờ (cá nhân, tổ chức: gồm mã và tên); giấy tờ (gồm mã và tên); thời gian số hóa; các thông tin khác trên giấy tờ

- Tập tin hồ sơ có ký số, các thông tin dữ liệu được đưa vào Kho dữ liệu cá nhân, kho dữ liệu hồ sơ giải quyết TTHC hoặc Cơ sở dữ liệu quốc gia/Cơ sở dữ liệu chuyên ngành. Các thông tin dữ liệu đặc tả (metadata) và links tập tin được đồng bộ lên Kho dữ liệu cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Hồ sơ bản giấy (nếu có) được gửi đến cơ quan xử lý hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích (BCCI).

**Bước 3:** Tập tin hồ sơ số hóa được chuyển cho cán bộ xử lý cấp huyện/cấp tỉnh thực hiện xử lý nghiệp vụ theo quy định.

- Tập tin trong quá trình xử lý, kết quả giải quyết điện tử được đưa vào Kho dữ liệu cá nhân, kho dữ liệu hồ sơ giải quyết TTHC hoặc Cơ sở dữ liệu quốc gia/cơ sở dữ liệu chuyên ngành.

- Văn bản trong quá trình xử lý, kết quả giải quyết bản giấy được số hóa, ký số và OCR nội dung giấy tờ (nếu cần thiết) và đưa vào kho dữ liệu cá nhân, kho dữ liệu hồ sơ giải quyết TTHC hoặc Cơ sở dữ liệu quốc gia/Cơ sở dữ liệu chuyên ngành.

- Kết quả giải quyết TTHC bản giấy (và hồ sơ bản chính nếu có) được chuyển về cho Bộ phận một cửa cấp xã để trả cho cá nhân, tổ chức (nếu có).

**Bước 4:** Cán bộ một cửa cấp xã trả kết quả giải quyết TTHC bản giấy cho cá nhân, tổ chức (nếu có) bằng trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích theo yêu cầu. Kết quả giải quyết TTHC điện tử được trả cho cá nhân, tổ chức tự động trên Hệ thống.

**Trường hợp 2: Hồ sơ bao gồm giấy tờ yêu cầu chứng thực điện tử (đối với giấy tờ bản chính) và giấy tờ không yêu cầu chứng thực điện tử**

**Bước 1:** Cá nhân/tổ chức nộp hồ sơ thực hiện TTHC theo quy định.

**Bước 2:** Cán bộ một cửa thực hiện tiếp nhận hồ sơ

- Đối với giấy tờ yêu cầu chứng thực điện tử thì cán bộ chứng thực phụ trách số hóa và chứng thực điện tử giấy tờ theo quy định.

- + Tập tin hồ sơ chứng thực điện tử được đưa vào Kho dữ liệu cá nhân, kho dữ liệu hồ sơ giải quyết TTHC.

- + Hồ sơ gốc được trả lại trực tiếp hoặc gửi qua bưu chính công ích (BCCI) cho cá nhân/tổ chức.

- Đối với giấy tờ yêu cầu nộp bản chính cho cơ quan xử lý: Cán bộ một cửa cấp xã thực hiện số hóa và ký số tài liệu được số hóa trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC hoặc trên phần mềm số hóa tài liệu đã có, đồng thời thực hiện OCR hồ

sơ để bóc tách các dữ liệu hồ sơ như: Chủ giấy tờ (cá nhân, tổ chức: gồm mã và tên); giấy tờ (gồm mã và tên); thời gian số hóa; các thông tin khác trên giấy tờ.

+ Tập tin hồ sơ có ký số theo quy định, các thông tin dữ liệu được đưa vào Kho dữ liệu cá nhân, kho dữ liệu hồ sơ giải quyết TTHC hoặc Cơ sở dữ liệu quốc gia hoặc Cơ sở dữ liệu chuyên ngành. Các thông tin dữ liệu đặc tả (metadata) và links tập tin được đồng bộ lên Kho dữ liệu của cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

+ Hồ sơ bản giấy được gửi đến cơ quan xử lý hồ sơ qua bưu chính công ích (BCCI)

**Bước 3:** Tập tin hồ sơ điện tử được chuyển cho cán bộ xử lý cấp huyện/cấp tỉnh thực hiện xử lý nghiệp vụ theo quy định.

- Tập tin trong quá trình xử lý, kết quả giải quyết điện tử được đưa vào Kho dữ liệu cá nhân, kho dữ liệu hồ sơ giải quyết TTHC hoặc Cơ sở dữ liệu quốc gia/Cơ sở dữ liệu chuyên ngành.

- Văn bản trong quá trình xử lý, kết quả giải quyết bản giấy được số hóa, ký số, đồng thời OCR nội dung giấy tờ (nếu cần thiết) và đưa vào Kho dữ liệu cá nhân, kho dữ liệu hồ sơ giải quyết TTHC hoặc Cơ sở dữ liệu quốc gia hoặc Cơ sở dữ liệu chuyên ngành.

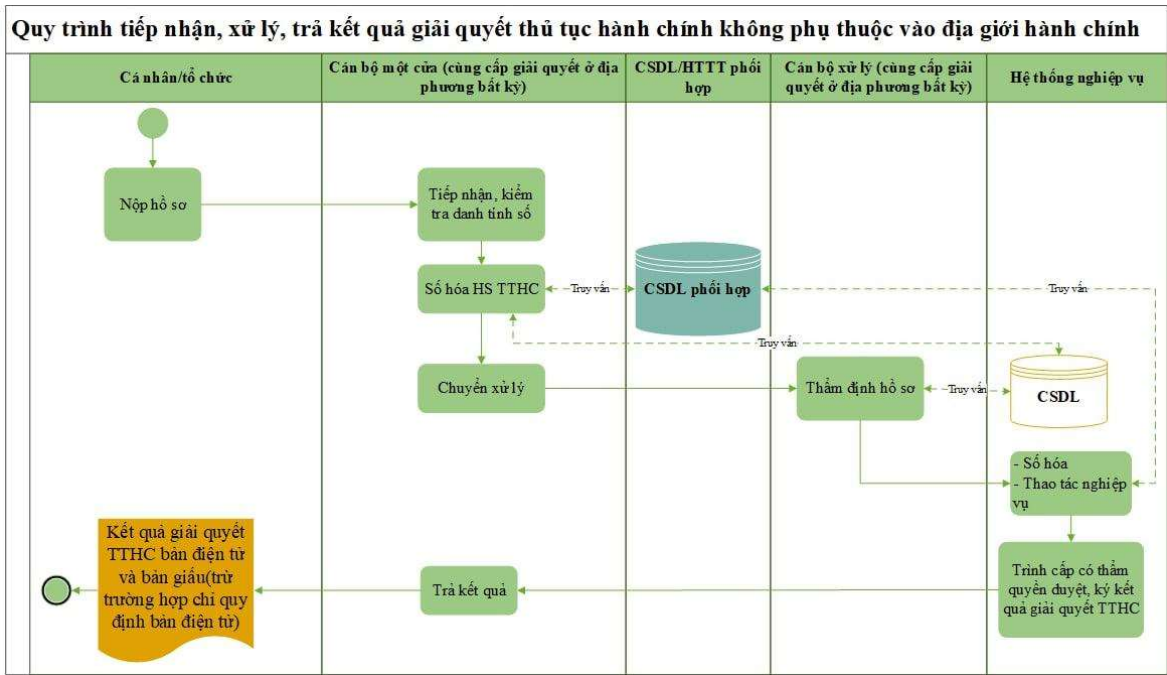
- Kết quả giải quyết TTHC bản giấy (và hồ sơ bản chính nếu có) được chuyển về cho Bộ phận một cửa cấp xã để trả cho cá nhân, tổ chức (nếu có).

**Bước 4:** Cán bộ một cửa cấp xã trả kết quả giải quyết TTHC bản giấy cho cá nhân, tổ chức (nếu có) bằng trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích theo yêu cầu. Kết quả giải quyết TTHC điện tử được trả cho cá nhân, tổ chức tự động trên Hệ thống.

## **2. Quy trình tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính**

Với thông tin, dữ liệu được số hóa, kết nối, chia sẻ để cán bộ có đầy đủ thông tin, dữ liệu phục vụ quá trình xem xét, thẩm định và ra quyết định sẽ cho phép tổ chức thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính. Chẳng hạn, người dân có thể thực hiện Đổi giấy phép lái xe tại các Sở Giao thông vận tải nơi sinh sống, học tập (Sở Giao thông vận tải được thực hiện toàn bộ quá trình từ tiếp nhận, thẩm định, phê duyệt và trả kết quả) mà không cần phải thực hiện tại Sở Giao thông vận tải nơi đã cấp giấy phép như trước đây,...

Quy trình thực hiện có thể khái quát như sau:



**Mô tả quy trình**

**Bước 1.** Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định.

**Bước 2.** Cán bộ một cửa thực hiện kiểm tra tài khoản số và phân loại, số hóa hồ sơ TTHC.

**Bước 3.** Cán bộ xử lý thực hiện thăm định, xử lý hồ sơ trên Hệ thống nghiệp vụ tập trung. Các thông tin, dữ liệu cần kiểm tra thuộc phạm vi của các cơ quan khác được tích hợp, chia sẻ đầy đủ giữa các hệ thống theo quy định.

**Bước 4.** Cán bộ xử lý hồ sơ trình cấp có thẩm quyền kết quả và cập nhật vào Hệ thống nghiệp vụ tập trung.

**Bước 5.** Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức.

**IV. CÁC NỘI DUNG CÔNG VIỆC CẦN TRIỂN KHAI**

**1. Rà soát, chuẩn hóa dữ liệu thủ tục hành chính**

a) Bộ, cơ quan ngang Bộ, Bảo hiểm Xã hội Việt Nam, Ngân hàng Chính sách xã hội, Ngân hàng Phát triển Việt Nam thực hiện rà soát, chuẩn hóa dữ liệu TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, cụ thể như sau:

- Rà soát, chuẩn hóa kết quả giải quyết TTHC:

+ Tên gọi chuẩn xác, thống nhất theo đúng quy định tại văn bản quy phạm pháp luật.

+ Xác định, phân loại các mẫu kết quả giải quyết TTHC của từng TTHC theo các thời kỳ, giai đoạn (nếu có).

+ Thời hạn lưu trữ của kết quả giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật lưu trữ và pháp luật chuyên ngành.

+ Cơ sở dữ liệu lưu trữ, chia sẻ dữ liệu về kết quả giải quyết TTHC (nếu có).

Ví dụ:

TT	Tên TTHC	Tên kết quả giải quyết TTHC	Tên gọi kết quả giải quyết TTHC theo thời kỳ (nếu có)	Mẫu kết quả giải quyết hiện tại và theo các thời kỳ (nếu có) – đính kèm file	Thời hạn lưu trữ của kết quả giải quyết TTHC	CSDL lưu trữ và chia sẻ kết quả giải quyết TTHC	Căn cứ pháp lý
01	Đăng ký khai sinh	Giấy khai sinh	....	.....	.....	Cơ sở dữ liệu hộ tịch điện tử	Điều.... Luật Hộ tịch; Điều ....

- Rà soát, cập nhật, chuẩn hóa dữ liệu về kết quả giải quyết TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC:

+ Cập nhật, chuẩn hóa danh mục kết quả giải quyết TTHC.

+ Cập nhật, chuẩn hóa dữ liệu kết quả giải quyết TTHC trong thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết của TTHC.

+ Mã số của từng kết quả giải quyết TTHC sẽ được hệ thống tự động cập nhật và chia sẻ danh mục dùng chung với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh.

- Rà soát, chuẩn hóa danh mục mã dữ liệu chủ của người dân, doanh nghiệp.

Ví dụ: mã dữ liệu chủ của cá nhân

Mã	Tên
DC0001	Mã định danh công dân (CCCD)
DC0002	Chứng minh nhân dân
DC0003	Số hộ chiếu
DC0004	Mã số thuế
DC0005	Mã BHXH
DC0010	Họ và tên
DC0011	Ngày sinh
DC0012	Giới tính

DC0013	Nơi sinh
DC0014	Quê quán
DC0015	Địa chỉ thường trú
DC0016	Nơi ở hiện nay
DC0017	Quốc tịch
DC0018	Dân tộc
DC0019	Tôn giáo
DC0020	Cha (Mã số định danh)
DC0021	Mẹ (Mã số định danh)
DC0022	Tình trạng hôn nhân (Mã theo quy định)
DC0022	Vợ/chồng

b) Bộ, ngành, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương thực hiện kết nối, tích hợp dữ liệu TTHC, danh mục kết quả giải quyết TTHC với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh.

## **2. Kiện toàn bộ phận một cửa**

- Rà soát, sắp xếp, đổi mới quy trình, cách thức tổ chức công việc của Bộ phận một cửa để phù hợp với việc triển khai đưa quy trình số hóa gắn với quá trình tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC.

- Rà soát, sắp xếp lại nhân sự để triển khai các công việc chất lượng, hiệu quả.

- Rà soát, bổ sung các trang thiết bị kỹ thuật cần thiết để triển khai hiệu quả các nhiệm vụ được giao như: Trang thiết bị số hóa hồ sơ, giấy tờ;...

- Đánh giá khả năng đáp ứng về cơ sở vật chất, nhân lực của cơ quan hành chính nhà nước và khả năng đảm nhận các nhiệm vụ của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trong việc thực hiện các nhiệm vụ được giao để đề xuất triển khai thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích đảm nhận một hoặc một số công đoạn trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính (nếu có).

## **3. Tổ chức thực hiện số hóa**

- Hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh trên cơ sở hợp nhất Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh.

- Tổ chức kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết thủ tục hành chính theo hướng dẫn.

- Tập huấn, hướng dẫn và tổ chức triển khai công tác số hóa trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại các Bộ phận một cửa, các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính theo Kế hoạch được Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh phê duyệt./.