

**VĂN PHÒNG CHÍNH PHỦ****VĂN PHÒNG CHÍNH PHỦ****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 01/2023/TT-VPCP

Hà Nội, ngày 05 tháng 4 năm 2023

**THÔNG TƯ****Quy định một số nội dung và biện pháp thi hành  
trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính  
và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử**

Căn cứ Nghị định số 79/2022/NĐ-CP ngày 06 tháng 10 năm 2022 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ 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;

Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;

Căn cứ 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;

*Theo đề nghị của Cục trưởng Cục Kiểm soát thủ tục hành chính;*

*Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ ban hành Thông tư quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.*

## **Chương I** **QUY ĐỊNH CHUNG**

### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Thông tư này quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính; tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính; rà soát, đánh giá thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu xây dựng dịch vụ công trực tuyến theo các mức độ, chuẩn hóa danh mục dịch vụ công trực tuyến; quản lý Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh; tích hợp, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu trong thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Thông tư này áp dụng đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân tham gia vào quá trình thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công, thanh toán trực tuyến, số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

### **Điều 3. Giải thích từ ngữ**

Trong Thông tư này, những từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính là quá trình chuyển đổi thông tin đang được thể hiện trên giấy trong thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính sang dữ liệu điện tử.

2. Nhận dạng ký tự quang học (tiếng Anh là Optical Character Recognition, viết tắt là OCR) là công nghệ giúp chuyển đổi một hình ảnh văn bản thành định dạng văn bản hoặc ngôn ngữ thiết bị điện tử có thể đọc, lưu trữ.

3. Tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính là quá trình rà soát, đánh giá, thiết kế lại quy trình thực hiện thủ tục hành chính từ khâu tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả để tổ chức thực hiện trên môi trường điện tử bảo đảm tính hợp pháp, hợp lý, khả thi, hiệu quả dựa trên nguyên tắc lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân

là thước đo chất lượng phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền.

4. Mã QR (mã phản hồi nhanh, tên tiếng Anh là Quick Response Code) hồ sơ thủ tục hành chính: là mã vạch hai chiều được sử dụng để tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ hoặc thanh toán hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

5. Ngân hàng, trung gian thanh toán là các ngân hàng, tổ chức cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán được Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp phép đã kết nối, tích hợp, cung cấp dịch vụ thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

6. Cơ quan thu là cơ quan ra quyết định thu phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác của thủ tục hành chính hoặc các khoản thu khác trong cung cấp dịch vụ cho tổ chức, cá nhân theo quy định pháp luật.

7. Mã CITAD của đơn vị Kho bạc Nhà nước hoặc ngân hàng nơi cơ quan thu mở tài khoản: là mã ngân hàng 8 số (mã CITAD) của đơn vị Kho bạc Nhà nước hoặc ngân hàng nơi cơ quan thu mở tài khoản có tên trong quyết định xử phạt hoặc trong thông báo thu phí, lệ phí.

## **Chương II**

### **SỐ HÓA HỒ SƠ, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

#### **Điều 4. Các giấy tờ, tài liệu thuộc phạm vi thực hiện số hóa**

1. Giấy tờ là thành phần hồ sơ mà tổ chức, cá nhân nộp để thực hiện thủ tục hành chính, bao gồm các loại sau:

- a) Thành phần hồ sơ là kết quả giải quyết của thủ tục hành chính trước đó;
- b) Thành phần hồ sơ phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành;
- c) Thành phần hồ sơ cần số hóa theo yêu cầu quản lý được xác định tại Quyết định của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh;

d) Thành phần hồ sơ không thuộc loại được nêu tại điểm a, b, c khoản này và được thực hiện số hóa theo nhu cầu của tổ chức, cá nhân trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

Các giấy tờ trên được nộp theo một trong các hình thức sau: bản chính; bản sao điện tử được cấp từ sổ gốc; bản sao điện tử được chứng thực từ bản chính; bản chụp điện tử có bản chính để đối chiếu trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

2. Kết quả thẩm tra, xác minh, trả lời ý kiến của các cơ quan, đơn vị tham gia trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác.

3. Kết quả giải quyết của thủ tục hành chính còn hiệu lực theo quy định tại Điều 25 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

4. Không thực hiện số hóa đối với những giấy tờ, tài liệu:

a) Đã được các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, Công Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh chia sẻ dưới dạng dữ liệu và có giá trị pháp lý;

b) Các giấy tờ là thành phần hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được nộp dưới hình thức bản sao chụp, bản sao có chứng thực, trừ bản sao điện tử được chứng thực từ bản chính theo quy định tại khoản 1 Điều này;

c) Các giấy tờ, tài liệu chỉ yêu cầu xuất trình khi nộp hồ sơ thủ tục hành chính;

d) Các giấy tờ, tài liệu mật theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 5. Người có trách nhiệm thực hiện số hóa**

Người có trách nhiệm thực hiện số hóa bao gồm:

1. Cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, xử lý, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính.

2. Cán bộ, công chức, viên chức không thuộc khoản 1 Điều này được giao thực hiện số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính còn hiệu lực theo quy định tại Điều 25 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

3. Cán bộ, nhân viên của doanh nghiệp cung ứng bưu chính công ích và các trường hợp khác được giao đảm nhận việc số hóa hồ sơ, giấy tờ theo quy định tại điểm b khoản 3 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021

sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

#### **Điều 6. Các yêu cầu đối với việc số hóa giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

1. 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.

2. Quá trình số hóa phải bảo đảm các nguyên tắc về bảo vệ dữ liệu cá nhân, không làm xâm hại, ảnh hưởng đến quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

3. Dữ liệu điện tử của giấy tờ phải lưu các trường dữ liệu đặc tả để tái sử dụng trong giải quyết thủ tục hành chính khác có liên quan.

#### **Điều 7. Quy trình số hóa**

Quy trình số hóa được thực hiện qua các bước:

1. Sao chụp giấy tờ, chuyển sang bản điện tử.
2. Bóc tách dữ liệu.
3. Cấp mã kết quả số hóa.
4. Lưu kết quả số hóa.

#### **Điều 8. Sao chụp giấy tờ chuyển sang bản điện tử**

1. Người thực hiện số hóa sao chụp từng loại giấy tờ chuyển thành bản điện tử và dùng chữ ký số cá nhân được cấp để ký trên bản sao chụp điện tử trước khi chuyển sang bóc tách dữ liệu. Việc ký số bảo đảm thông tin gồm tên người sao chụp và thời gian thực hiện sao chụp, vị trí chữ ký số được thể hiện tại góc trên bên trái trang đầu tiên của tài liệu.

2. Việc sao chụp giấy tờ bảo đảm các yêu cầu sau:

- a) Xác thực số lượng hồ sơ gốc theo số lượng bản sao chụp để bảo đảm tất cả các hồ sơ gốc đều được số hóa;
- b) Bảo đảm chụp toàn bộ văn bản, các bản sao chụp chính xác, toàn diện, đầy đủ so với bản gốc;
- c) Số lượng ảnh ở bản sao chụp phải bằng số lượng trang đầu vào và được sắp xếp theo đúng thứ tự;

d) Đối với trang có gắn giấy ghi chú: tạo hai bản chụp, một bản có gắn giấy ghi chú trên văn bản và một bản đã bỏ giấy ghi chú;

đ) Bảo đảm tính toàn vẹn dữ liệu trong quá trình chuyển giao xử lý;

e) Thông số kỹ thuật bản sao chụp 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.

3. Các trường hợp không cần thực hiện sao chụp sang bản điện tử:

a) Hồ sơ được nộp để thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

b) Các tài liệu được nêu tại khoản 2 Điều 4 Thông tư này.

### **Điều 9. Bóc tách dữ liệu của giấy tờ**

1. Việc bóc tách dữ liệu được thực hiện thông qua sử dụng công nghệ nhận dạng ký tự quang học; trường hợp không sử dụng được công nghệ nhận dạng ký tự quang học thì cán bộ, công chức, viên chức tự nhập dữ liệu, bảo đảm tính chính xác so với bản giấy. Việc bóc tách dữ liệu phải bảo đảm tối đa các thông tin của giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu quản lý và khai thác, sử dụng.

2. Dữ liệu được bóc tách bao gồm tối thiểu các trường dữ liệu đặc tả sau:

a) Mã loại giấy tờ;

b) Số định danh cá nhân/Mã định danh điện tử của tổ chức (sau đây được gọi tắt là mã định danh của tổ chức, cá nhân).

Trường hợp giấy tờ không có thông tin số định danh cá nhân thì thay thế bằng các dữ liệu: họ và tên, ngày, tháng, năm sinh; không có thông tin mã định danh điện tử của tổ chức thì thay thế bằng các dữ liệu: tên tổ chức, năm thành lập;

c) Tên giấy tờ;

d) Số, ký hiệu giấy tờ;

đ) Ngày, tháng, năm cấp;

e) Cơ quan cấp giấy tờ;

g) Trích yếu nội dung chính của giấy tờ;

- h) Thời hạn có hiệu lực (nếu có);
- i) Phạm vi có hiệu lực (nếu có);
- k) Các thông tin, dữ liệu khác theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Trường hợp số hóa giấy tờ được nêu tại khoản 1, 2 Điều 4, nếu hồ sơ bảo đảm tính chính xác, đầy đủ, hợp pháp theo quy định, người có trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính thực hiện bóc tách dữ liệu từ bản điện tử và chịu trách nhiệm về tính chính xác của dữ liệu sau khi được bóc tách.

Khi thủ tục hành chính được xác định giải quyết thành công, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, bản sao chụp từng thành phần giấy tờ và dữ liệu đặc tả được ký số cơ quan theo quy định về sao y từ văn bản giấy sang văn bản điện tử tại Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05 tháng 3 năm 2020 của Chính phủ về công tác văn thư.

4. Trường hợp số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính được nêu tại khoản 3 Điều 4, người được giao nhiệm vụ số hóa thực hiện bóc tách dữ liệu từ bản sao chụp kết quả giải quyết thủ tục hành chính và chuyển để ký số cơ quan theo quy định về sao y từ văn bản giấy sang văn bản điện tử tại Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05 tháng 3 năm 2020 của Chính phủ về công tác văn thư.

Trường hợp phát hiện sai lệch thông tin trong quá trình số hóa thì thực hiện điều chỉnh, sửa đổi thông tin theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

### **Điều 10. Cấp mã kết quả số hóa**

1. Kết quả số hóa của giấy tờ được lưu theo mã số có cấu trúc sau: <mã định danh của tổ chức, cá nhân>.<mã loại giấy tờ>.<số, ký hiệu giấy tờ>.

2. Đối với giấy tờ là kết quả giải quyết thủ tục hành chính thì mã loại giấy tờ được nêu tại khoản 1 Điều này là mã loại kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, trường hợp không có mã định danh của tổ chức, cá nhân thì để trống và bổ sung dữ liệu đặc tả được nêu tại điểm b khoản 2 Điều 9.

3. Đối với các giấy tờ khác không phải là kết quả giải quyết thủ tục hành chính thì mã loại giấy tờ nêu tại khoản 1 Điều này được ghi theo cấu trúc <mã số thủ tục



hành chính>.<mã loại giấy tờ theo quy định của bộ, ngành hoặc số thứ tự của giấy tờ trong thành phần hồ sơ trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính>.

### **Điều 11. Lưu kết quả số hóa**

1. Kết quả số hóa hồ sơ, giấy tờ được người có trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính cập nhật, lưu trên Cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành theo quy định của pháp luật chuyên ngành. Trường hợp pháp luật chuyên ngành không quy định thì lưu tại Kho dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính, là một bộ phận thuộc chức năng lưu giữ dữ liệu giải quyết thủ tục hành chính của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

2. Kết quả số hóa hồ sơ, giấy tờ có đầy đủ thông tin mã định danh của tổ chức, cá nhân thì được hiển thị tại Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

3. Sau khi kết quả số hóa giấy tờ đã được ký số cơ quan, lưu theo quy định tại khoản 1 Điều này và có giá trị pháp lý thì các dữ liệu đặc tả đã được bóc tách của giấy tờ có giá trị sử dụng như các thông tin trong giấy tờ được số hóa.

4. Các thành phần hồ sơ thủ tục hành chính dạng giấy sau khi số hóa được lưu trữ theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật chuyên ngành và có giá trị xác minh cao nhất trong trường hợp xảy ra khiếu nại, tranh chấp.

5. Thời hạn lưu trữ điện tử đối với 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.

### **Điều 12. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử**

1. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử phải bảo đảm thể thức theo quy định của pháp luật chuyên ngành hoặc được chuyển từ bản giấy sang bản điện tử 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.

2. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử phải được xử lý để bảo đảm đầy đủ các dữ liệu đặc tả được nêu tại khoản 2 Điều 9 Thông tư này và quy định về lưu trữ thông điệp điện tử theo quy định của Luật Giao dịch điện tử.

3. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử được lưu vào Cơ sở dữ liệu quốc gia hoặc Cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc Hệ thống thông tin cung cấp



dịch vụ công tập trung của bộ, ngành theo quy định của pháp luật chuyên ngành; đồng thời cung cấp thông tin đường dẫn kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử vào Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ hoặc cấp tỉnh có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính.

Trường hợp chưa 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, kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử được lưu vào Kho dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính, đồng thời hiển thị tại Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ hoặc cấp tỉnh có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính.

### **Chương III**

## **RÀ SOÁT, ĐÁNH GIÁ, TÁI CẤU TRÚC QUY TRÌNH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH ĐỂ CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN**

**Điều 13. Các tiêu chí để cung cấp dịch vụ công trực tuyến trong thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử**

1. Tiêu chí đối với dịch vụ công trực tuyến toàn trình trong thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

a) Công bố, công khai, cung cấp đầy đủ các thông tin về thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh;

b) Tổ chức, cá nhân tải được các mẫu văn bản trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh;

c) Điền và gửi trực tuyến các mẫu đơn, tờ khai, áp dụng chữ ký số trong trường hợp có yêu cầu có chữ ký của tổ chức, cá nhân;

d) Hồ sơ được gửi toàn bộ qua môi trường điện tử;

đ) Thanh toán trực tuyến trên nền tảng thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ,

cấp tỉnh đối với các thủ tục hành chính có yêu cầu nộp phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác;

e) Trong quá trình xử lý hồ sơ và cung cấp dịch vụ được thực hiện trên môi trường điện tử, quá trình thực hiện, giải quyết thủ tục hành chính không có quy định tổ chức, cá nhân phải nộp, xuất trình bản giấy để kiểm tra hoặc yêu cầu hiện diện tại cơ quan nhà nước hoặc thực hiện quy trình trước mặt cán bộ, công chức tiếp nhận, giải quyết; cơ quan nhà nước phải đi thẩm tra, xác minh tại hiện trường theo quy định của pháp luật;

g) Có kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử;

h) Trả kết quả được thực hiện trực tuyến hoặc qua bưu chính công ích, không yêu cầu tổ chức, cá nhân phải có mặt hoặc ký nhận trực tiếp khi nhận kết quả.

2. Tiêu chí đối với dịch vụ công trực tuyến một phần trong thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

Dịch vụ công trực tuyến một phần trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử cho tổ chức, cá nhân là dịch vụ công trực tuyến không đáp ứng đầy đủ các tiêu chí của dịch vụ công trực tuyến toàn trình nhưng phải bảo đảm đáp ứng những tiêu chí quy định tại điểm a, b, c, d, g khoản 1 Điều này.

3. Đối với các dịch vụ công chỉ đáp ứng các tiêu chí quy định tại điểm a, b khoản 1 Điều này được coi là dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến cho tổ chức, cá nhân, không được xác định là dịch vụ công trực tuyến trong thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

4. Từ kết quả rà soát, cơ quan, đơn vị thực hiện chức năng kiểm soát thủ tục hành chính tổng hợp kết quả, báo cáo người đứng đầu bộ, ngành, địa phương ra quyết định phê duyệt danh mục. Báo cáo bao gồm các nội dung:

a) Danh mục thủ tục hành chính, nhóm thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu triển khai tái cấu trúc quy trình, cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình hoặc một phần trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

b) Danh mục thủ tục hành chính, nhóm thủ tục hành chính chưa đáp ứng yêu cầu triển khai ngay việc tái cấu trúc quy trình, cung cấp dịch vụ công trực tuyến

toàn trình hoặc một phần trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử. Các phương án đề xuất sửa đổi, bổ sung quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật liên quan trước khi thực hiện tái cấu trúc quy trình.

#### **Điều 14. Trình tự thực hiện tái cấu trúc quy trình**

Trình tự thực hiện tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính được thực hiện theo các bước quy định tại khoản 2 Điều 26 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.

#### **Điều 15. Tiêu chí lựa chọn thủ tục hành chính được thực hiện rà soát, đánh giá để cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

1. Sự phù hợp của quy định thủ tục hành chính cho phép thực hiện trên môi trường điện tử.
2. Số lượng đối tượng, tần suất thực hiện của từng thủ tục hành chính.
3. Khả năng kết nối, liên thông, chia sẻ dữ liệu phục vụ giải quyết thủ tục hành chính giữa các cơ quan trong quá trình xem xét, giải quyết thủ tục hành chính.
4. Tính hiệu quả của việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

#### **Điều 16. Rà soát quy trình thực hiện thủ tục hành chính**

1. Căn cứ trên danh mục thủ tục hành chính được phê duyệt, cơ quan, đơn vị thực hiện chức năng kiểm soát thủ tục hành chính phối hợp các cơ quan, đơn vị chuyên môn tiến hành rà soát quy trình thực hiện thủ tục hành chính theo hai loại là thủ tục hành chính đơn lẻ và nhóm thủ tục hành chính liên thông.

2. Việc rà soát quy trình thực hiện thủ tục hành chính dựa trên trình tự thực hiện của thủ tục hành chính hoặc nhóm thủ tục hành chính liên thông và trách nhiệm, nội dung công việc cụ thể cần thực hiện của từng cơ quan, đơn vị liên quan tham gia trong trình tự thực hiện.

3. Đối với thủ tục hành chính đơn lẻ, cơ quan rà soát quy trình xây dựng sơ đồ tổng thể qua các bước sau:

a) Nghiên cứu quy định thủ tục hành chính để xác định trình tự các bước cần thực hiện của thủ tục hành chính từ khi tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính nộp hồ sơ đến khi nhận kết quả giải quyết;

b) Xác định các cơ quan, đơn vị, cá nhân tham gia trong quá trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả và trách nhiệm, nội dung cần thực hiện cụ thể;

c) Xây dựng và hoàn thiện sơ đồ.

4. Đối với nhóm thủ tục hành chính liên thông, cơ quan rà soát lập sơ đồ tổng thể qua các bước sau:

a) Xác định thứ tự và mối liên hệ giữa các thủ tục hành chính trong nhóm và trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị đối với từng thủ tục hành chính;

b) Xác định trình tự thực hiện hiện tại của từng thủ tục hành chính đơn lẻ trong nhóm;

c) Xây dựng và hoàn thiện sơ đồ.

### **Điều 17. Đánh giá, tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính**

1. Thực hiện tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính nhằm đạt được một hoặc một số kết quả sau:

a) Cắt giảm thủ tục hành chính không cần thiết;

b) Giảm đi lại, tiếp xúc trực tiếp của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

c) Giảm hồ sơ, giấy tờ cần cung cấp của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

d) Giảm các bước phải xử lý trực tiếp hoặc thủ công của cơ quan, đơn vị trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

2. Tiêu chí thực hiện tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính:

a) Khả năng kết nối, chia sẻ dữ liệu và số hóa hồ sơ, giấy tờ;

b) Khả năng liên thông điện tử giữa các cơ quan trong quá trình xem xét, giải quyết thủ tục hành chính;

c) Hiệu quả của việc xây dựng hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến;

d) Hiệu năng đáp ứng của hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

3. Cách thức thực hiện tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính:

a) Xác định các hệ thống, cơ sở dữ liệu liên quan đến quá trình thực hiện thủ tục hành chính và khả năng kết nối, chia sẻ, khai thác dữ liệu;

b) Đánh giá cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính, thành phần hồ sơ, quy trình, trình tự thực hiện thủ tục hành chính theo các tiêu chí tái cấu trúc;

c) Xây dựng sơ đồ quy trình điện tử.

4. Việc rà soát, chuẩn hóa mẫu đơn, tờ khai thiết lập biểu mẫu tương tác được thực hiện theo quy định tại Chương IV Thông tư này.

5. Tùy thuộc theo yêu cầu, việc tái cấu trúc quy trình được thực hiện theo từng thủ tục hành chính hoặc theo nhóm thủ tục hành chính liên thông. Trên cơ sở kết quả tái cấu trúc, cơ quan chủ trì rà soát, đánh giá tiến hành hoàn thiện quy trình điện tử sau khi tái cấu trúc quy trình để cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Trong trường hợp cần thiết, cơ quan chủ trì rà soát tổng hợp, đề xuất hoặc thực hiện theo thẩm quyền việc sửa đổi, bổ sung các quy định tại văn bản quy phạm pháp luật để hoàn thiện cơ sở pháp lý đáp ứng tối đa các kết quả tại khoản 1 Điều này khi cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

#### **Điều 18. Tính toán chi phí tiết kiệm**

Trên cơ sở phương án tái cấu trúc quy trình, cơ quan, đơn vị chủ trì rà soát, tính toán chi phí tiết kiệm trên cơ sở các nội dung đã được cắt giảm, đơn giản hóa theo quy định về kiểm soát thủ tục hành chính.

#### **Điều 19. Xây dựng hoặc hoàn thiện hệ thống, tích hợp, kiểm thử, cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

1. Trên cơ sở kết quả rà soát, xây dựng phương án tái cấu trúc, cơ quan chủ trì rà soát, trình Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh phê duyệt và công bố để cung cấp hoặc hoàn thiện dịch vụ công trực tuyến.

2. Thực hiện tích hợp, kiểm thử, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh. Khuyến khích quá trình kiểm thử có sự tham gia của các đối tượng thực hiện thủ tục hành chính.

#### **Điều 20. Kiểm thử dịch vụ công trực tuyến tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia**

1. Kiểm tra dịch vụ công trực tuyến đã khai báo trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và yêu cầu công khai.

Công chức cơ quan, đơn vị thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính tại bộ, ngành, địa phương sử dụng tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để kiểm tra dịch vụ công trực tuyến đã khai báo trên Cổng Dịch vụ công quốc gia trong mục tra cứu danh mục dịch vụ công; kiểm tra các thông tin và đề nghị công khai dịch vụ công hiển thị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để thực hiện kiểm thử. Trường hợp thông tin không chính xác phải đề nghị cơ quan có thẩm quyền chỉnh sửa lại đầy đủ, chính xác trước khi đề nghị công khai.

Các thông tin cần kiểm tra bao gồm: Tên Dịch vụ công; mã thủ tục hành chính bảo đảm chính xác với loại dịch vụ công khai báo; cấp thực hiện; các cơ quan, đơn vị thực hiện; đường dẫn tới dịch vụ công; mức độ áp dụng.

2. Thực hiện kiểm thử dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Sau khi dịch vụ công trực tuyến được hiển thị công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, trong thời gian 05 ngày làm việc kể từ khi công khai, dịch vụ công trực tuyến phải được bộ, ngành, địa phương kiểm thử với vai trò của đối tượng thực hiện dịch vụ và gửi tổng hợp kết quả kiểm thử trên hệ thống quản trị của Cổng Dịch vụ công quốc gia tại trang quản trị có địa chỉ: [quantri.dichvucong.gov.vn](http://quantri.dichvucong.gov.vn).

Nội dung kiểm thử bao gồm:

a) Kiểm tra cơ chế đăng nhập một lần từ Cổng Dịch vụ công quốc gia tới hệ thống cung cấp dịch vụ công;

b) Thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến. Trường hợp quá trình nộp phát hiện có bước không thực hiện được hoặc hồ sơ, giấy tờ ghi chưa chính xác theo nội dung công bố, công khai thủ tục hành chính thì đề nghị kiểm tra, điều chỉnh lại;

c) Kiểm tra tích hợp thanh toán trực tuyến đối với dịch vụ công cho phép thanh toán trực tuyến, gồm: Tính thông suốt về mặt kỹ thuật đối với quy trình thanh toán; phương thức thanh toán đã tích hợp, sử dụng Hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Đối với dịch vụ công trực tuyến đăng ký mức độ toàn trình có yêu cầu nộp nghĩa vụ tài chính nhưng chưa cho phép thanh toán trực tuyến thì đề nghị rà soát, tích hợp thanh toán trực tuyến để bảo đảm đáp ứng đúng yêu cầu về chất lượng của dịch vụ công mức độ toàn trình;

d) Kiểm tra việc xử lý hồ sơ trực tuyến, việc đồng bộ trạng thái hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử. Sau khi nộp hồ sơ thành công, hồ sơ phải được kiểm tra tính thông suốt trong luân chuyển, thao tác nghiệp vụ xử lý hồ sơ giữa các cơ quan, đơn vị, bộ phận và việc đồng bộ trạng thái xử lý hồ sơ theo từng bước thực hiện trong quy trình nội bộ, điện tử với Cổng Dịch vụ công quốc gia. Trường hợp kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử chứa chữ ký số, việc ký và hiển thị chữ ký số phù hợp quy định của Luật Giao dịch điện tử và quy định của pháp luật chuyên ngành;

đ) Tổng hợp kết quả kiểm thử.

Sau khi hoàn thành việc kiểm thử, bộ, ngành, địa phương tổng hợp kết quả kiểm thử và gửi mã hồ sơ, dịch vụ công đã kiểm thử trên hệ thống quản trị của Cổng Dịch vụ công quốc gia để hệ thống kiểm tra kết quả thực hiện.

3. Sau 05 ngày làm việc kể từ ngày công khai để kiểm thử trên Cổng Dịch vụ công quốc gia mà bộ, ngành, địa phương không thực hiện kiểm thử và không gửi kết quả kiểm thử theo quy định thì hệ thống sẽ thực hiện tự động dừng công khai các dịch vụ công trực tuyến đã đăng ký.

#### **Chương IV**

### **RÀ SOÁT, CHUẨN HÓA MẪU ĐƠN, TỜ KHAI THIẾT LẬP BIỂU MẪU ĐIỆN TỬ TƯƠNG TÁC**

#### **Điều 21. Rà soát, chuẩn hóa mẫu đơn, tờ khai**

1. Bộ, cơ quan, địa phương thực hiện rà soát mẫu đơn, tờ khai theo Kế hoạch rà soát, đánh giá thủ tục hành chính hàng năm và trọng tâm quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính.

2. Yêu cầu đối với mẫu đơn, tờ khai.

a) Thủ tục hành chính có quy định đơn, tờ khai thì đơn, tờ khai phải được mẫu hóa;

b) Mẫu đơn, tờ khai bảo đảm hợp lý, từng nội dung thông tin tại mẫu đơn, tờ khai rõ ràng, ngắn gọn, thực sự cần thiết cho việc giải quyết thủ tục hành



chính, tăng tính chịu trách nhiệm của cá nhân, tổ chức đối với những nội dung tại đơn, tờ khai;

c) Trong trường hợp đơn, tờ khai cần phải có xác nhận của cơ quan, người có thẩm quyền thì quy định rõ cơ quan, người có thẩm quyền xác nhận và nội dung xác nhận.

3. Thực hiện rà soát mẫu đơn, tờ khai.

a) Rà soát nội dung thông tin trong mẫu đơn, tờ khai theo quy định của thủ tục hành chính;

b) Rà soát, đánh giá sự cần thiết của thông tin, nội dung và thẩm quyền xác nhận và khả năng chia sẻ dữ liệu để hỗ trợ điền, xác nhận tự động thông tin vào mẫu đơn, tờ khai từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, thiết lập sơ đồ mối quan hệ các trường thông tin của mẫu đơn, tờ khai;

c) Trường hợp phát hiện các trường thông tin, nội dung yêu cầu xác nhận trong mẫu đơn, tờ khai không cần thiết, bộ, ngành, địa phương sửa đổi theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi theo quy định;

d) Rà soát mối quan hệ giữa thành phần hồ sơ với các thông tin trong mẫu đơn, tờ khai.

Trường hợp thành phần hồ sơ là kết quả giải quyết của thủ tục hành chính trước đó, có thể tra cứu, khai thác trên các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân thì bộ, ngành, địa phương sửa đổi theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi thủ tục hành chính theo hướng cắt giảm thành phần hồ sơ, đồng thời bổ sung thông tin cơ bản về thành phần hồ sơ tại mẫu đơn, tờ khai để hỗ trợ tra cứu trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

Thông tin cơ bản về thành phần hồ sơ bao gồm: tên loại giấy tờ; mã định danh của tổ chức, cá nhân được cấp giấy tờ; số ký hiệu giấy tờ; cơ quan cấp và thời gian cấp. Trường hợp số ký hiệu giấy tờ đã thể hiện đầy đủ thông tin cơ quan và thời gian cấp thì không thể hiện nội dung này tại mẫu đơn, tờ khai.

## **Điều 22. Biểu mẫu điện tử tương tác**

1. Trách nhiệm cung cấp biểu mẫu điện tử tương tác.

a) Bộ, cơ quan ngang bộ, Bảo hiểm xã hội Việt Nam xây dựng và cung cấp biểu mẫu điện tử tương tác đối với các dịch vụ công trực tuyến để giải quyết thủ tục hành chính: thuộc phạm vi giải quyết của bộ, cơ quan; được cấp có thẩm quyền giao xây dựng giải pháp cung cấp tập trung trên toàn quốc; nhóm thủ tục hành chính có liên quan đến nhau thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của nhiều bộ, cơ quan;

b) Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương xây dựng và thực hiện giải pháp cung cấp biểu mẫu điện tử tương tác đối với các dịch vụ công trực tuyến để giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi giải quyết của địa phương hoặc nhóm thủ tục hành chính liên thông được thực hiện thí điểm tại địa phương, trừ những thủ tục hành chính được nêu tại điểm a khoản này.

## 2. Quy trình thiết lập biểu mẫu tương tác.

a) Trên cơ sở kết quả rà soát mẫu đơn, tờ khai, xây dựng các biểu mẫu điện tử tương tác cho từng dịch vụ công trực tuyến đáp ứng yêu cầu đơn giản, thuận lợi, tối đa hóa việc khai thác dữ liệu để điền, xác nhận tự động, có khả năng tái sử dụng dữ liệu của biểu mẫu.

Định dạng thông tin cơ bản của biểu mẫu điện tử tương tác bao gồm: Mã số mẫu đơn, tờ khai; mã định danh của tổ chức, cá nhân; các thông tin cơ bản về tổ chức, cá nhân; các thông tin khác nếu có. Khuyến khích việc định dạng thông tin của biểu mẫu điện tử tương tác đáp ứng tối đa yêu cầu bóc tách, số hóa dữ liệu theo quy định tại Điều 9 Thông tư này;

b) Biểu mẫu điện tử tương tác bao gồm các phần: Nội dung thông tin của mẫu đơn, tờ khai theo quy định của thủ tục hành chính; thông tin bổ sung để hỗ trợ tìm kiếm, tích hợp hoặc đăng tải thành phần hồ sơ.

Trường hợp thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính chưa được cắt giảm, đơn giản hóa, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương xây dựng biểu mẫu điện tử tương tác theo hướng cho phép tổ chức, cá nhân tìm kiếm thành phần hồ sơ trong Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân hoặc tìm kiếm thông qua kết nối, tích hợp với các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành;

c) Kiểm thử và sử dụng biểu mẫu điện tử tương tác được thực hiện cùng với việc kiểm thử, cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

3. Biểu mẫu điện tử tương tác đáp ứng các yêu cầu tối thiểu sau:

a) Định dạng thông tin phải tuân thủ quy định dữ liệu của Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu quốc gia về đăng ký doanh nghiệp và tích hợp từ các cơ sở dữ liệu này.

b) Mã số biểu mẫu xác định theo cấu trúc: <mã số thủ tục hành chính>.<ký hiệu mẫu đơn, tờ khai>.

Mã số thủ tục hành chính được áp dụng thống nhất theo mã được cấp trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

Ký hiệu mẫu đơn tờ khai được thực hiện theo quy định của thủ tục hành chính.

c) Cho phép điền, xác nhận tự động các thông tin, dữ liệu đã được số hóa, chia sẻ.

d) Cho phép tổ chức, cá nhân ký số trong trường hợp dịch vụ công trực tuyến có yêu cầu.

đ) Việc xuất bản biểu mẫu điện tử tương tác phải bảo đảm thống nhất với yêu cầu về thể thức của mẫu đơn, tờ khai thủ tục hành chính theo quy định.

## **Chương V**

### **CHIA SẺ DỮ LIỆU GIỮA HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP BỘ, CẤP TỈNH VÀ CÔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA**

**Điều 23. Yêu cầu nghiệp vụ đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh**

Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh được hợp nhất, nâng cấp từ Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh đáp ứng các yêu cầu nghiệp vụ sau:

1. Cung cấp thông tin về thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

2. Xác thực người dùng theo phương thức tích hợp với hệ thống xác thực của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Tiếp nhận hồ sơ dịch vụ công trực tuyến mức độ toàn trình hoặc một phần do tổ chức, cá nhân thực hiện trên Hệ thống hoặc qua kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

4. Quản lý toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính tiếp nhận từ Bộ phận Một cửa, Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh; tự động sinh mã số hồ sơ thủ tục hành chính, mã giấy tờ số hóa để theo dõi việc xử lý hồ sơ, trả kết quả 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 thủ tục hành chính.

5. Tra cứu thông tin theo các mức độ xác thực:

a) Mức độ không đòi hỏi xác thực: Các thông tin về mã số hồ sơ thủ tục hành chính và mức độ hoàn thành việc giải quyết thủ tục hành chính;

b) Mức độ đã được xác thực: Cung cấp thông tin trạng thái giải quyết thủ tục hành chính 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 quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

6. Hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính.

7. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính.

8. Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của cơ quan nhà nước theo kết quả tiếp nhận, giải quyết hồ sơ được Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh ghi nhận.

9. Công khai tình trạng giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp tình trạng giải quyết thủ tục hành chính cho Cổng Dịch vụ công quốc gia để công khai theo quy định của pháp luật.

10. Lưu giữ dữ liệu giải quyết thủ tục hành chính tại Kho dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính, bao gồm các dữ liệu về:

a) Hồ sơ tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính;

b) Thông tin lịch sử của việc giải quyết thủ tục hành chính;

c) Kết quả số hóa hồ sơ, giấy tờ giải quyết thủ tục hành chính do bộ, cơ quan, địa phương tự thực hiện;

d) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của bộ, cơ quan ngang bộ, địa phương chủ quản hệ thống trong trường hợp kết quả này không được lưu vào cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành;

đ) Kết quả chứng thực bản sao điện tử từ bản chính trong trường hợp địa phương tự thực hiện;

e) Thông tin dạng đường dẫn đối với các dữ liệu liên quan đến tổ chức, cá nhân có tài khoản trên hệ thống được lưu tại các Cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành.

11. Cung cấp Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân theo tài khoản để hỗ trợ tổ chức, cá nhân theo dõi, quản lý, lưu giữ thông tin, dữ liệu điện tử liên quan đến giao dịch hành chính của tổ chức, cá nhân đó.

12. Thống kê, tổng hợp tình hình cung cấp, giải quyết thủ tục hành chính.

13. Xuất bản dữ liệu, chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử sang hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản giấy phục vụ cho việc lưu, đối chiếu thông tin hoặc xuất trình cho cơ quan có thẩm quyền kiểm tra thông tin về hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc cung cấp cho các tổ chức, cá nhân có nhu cầu tra cứu, xác minh thông tin trong phạm vi quy định của pháp luật.

14. Kết nối, tích hợp, chia sẻ thông tin theo các yêu cầu được quy định tại các khoản 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 12 của Điều này với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

15. Kết nối, chia sẻ dữ liệu với Hệ thống quản lý văn bản và điều hành nhằm hỗ trợ việc giải quyết thủ tục hành chính, trích xuất dữ liệu kết quả giải quyết thủ tục hành chính là văn bản điện tử.

16. Kết nối, tích hợp với Hệ thống thông tin báo cáo quốc gia để cung cấp thông tin về tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong kỳ báo cáo.

17. Kết nối, chia sẻ dữ liệu khoản thu với Hệ thống thông tin của Kho bạc Nhà nước, Thuế để thực hiện thanh toán trực tuyến phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công.

18. Các yêu cầu nghiệp vụ khác theo quyết định của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

**Điều 24. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh**

1. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân là cách thức tổ chức dữ liệu, quản lý, lưu giữ dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh, với giao diện hiển thị giúp quản lý dữ liệu điện tử của từng tổ chức, cá nhân theo tài khoản sử dụng.

2. Các dữ liệu được thể hiện trong Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân được thực hiện theo quy định tại khoản 3 Điều 16 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, bao gồm:

a) Dữ liệu về thông tin người làm thủ tục, chủ sở hữu hồ sơ, lưu trữ dưới dạng dữ liệu đặc tả 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);

b) Dữ liệu hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công đã được tiếp nhận và xử lý thành công;

c) Dữ liệu về tiến trình, lịch sử xử lý, nội dung, tệp tin trong quá trình xử lý hồ sơ;

d) Kết quả hoặc đường dẫn kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử;

đ) Kết quả chứng thực bản sao điện tử từ bản chính;

e) Các dữ liệu đặc tả khác của giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính được số hóa;

g) Tệp tin do tổ chức, cá nhân có chữ ký số chủ động cập nhật.

3. Việc phân quyền truy cập, khai thác dữ liệu của tổ chức, cá nhân thực hiện theo quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh. Các dữ liệu của tổ chức, cá nhân được hiển thị phù hợp với mức độ phân quyền khai thác dữ liệu để bảo đảm nguyên tắc về bảo vệ bí mật đời tư, bảo vệ dữ liệu cá nhân và quy định về trách nhiệm, các hành vi không được làm trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

**Điều 25. Kết nối, chia sẻ kết quả số hóa giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia**

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh đồng bộ với Cổng Dịch vụ công quốc gia như sau:

a) Các kết quả số hóa được đồng bộ gồm: Kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, cơ quan ngang bộ, địa phương; kết quả số hóa thành phần hồ sơ thủ tục hành chính đã được cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết thành công; bản sao điện tử từ sổ gốc hoặc bản sao điện tử được chứng thực từ bản chính được bộ, cơ quan, địa phương thực hiện; các thông tin khác (nếu có);

b) Việc đồng bộ phải bảo đảm các trường thông tin, dữ liệu sau: Mã số giấy tờ; tên giấy tờ; tệp tin đính kèm hoặc đường dẫn đến tệp tin; các dữ liệu đặc tả khác theo mức độ quản lý, giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công;

c) Việc đồng bộ kết quả số hóa được thực hiện theo thời gian thực.

2. Cổng Dịch vụ công quốc gia chia sẻ với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính:

a) Đồng bộ danh mục kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh theo yêu cầu của bộ, ngành, địa phương;

b) Chia sẻ dữ liệu về giấy tờ cho Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh trong trường hợp bộ, cơ quan, địa phương yêu cầu kiểm tra để giải quyết thủ tục hành chính. Căn cứ mã giấy tờ số hóa do bộ, cơ quan, địa phương cung cấp, Cổng Dịch vụ công quốc gia chia sẻ: Mã số giấy tờ, tên giấy tờ, tệp tin đính kèm hoặc đường dẫn đến tệp tin;

c) Việc đồng bộ được thực hiện tự động theo tần suất phù hợp với năng lực của Cổng Dịch vụ công quốc gia và thực hiện đồng bộ theo yêu cầu tại thời điểm tổ chức, cá nhân kiểm tra phục vụ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

3. Việc tái sử dụng kết quả số hóa được thực hiện theo thứ tự ưu tiên như sau:

a) Khai thác từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu thuộc thẩm quyền phạm vi quản lý của chính bộ, cơ quan, địa phương;



b) Khai thác từ các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu có kết nối song phương với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh;

c) Khai thác từ dữ liệu được chia sẻ qua Cổng Dịch vụ công quốc gia.

### **Điều 26. Áp dụng mã QR trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính**

1. Việc áp dụng cung cấp mã QR trong tiếp nhận thủ tục hành chính phải bảo đảm theo tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 7322:2009 (ISO/IEC 18004:2006) về Công nghệ thông tin - Kỹ thuật phân định và thu nhận dữ liệu tự động - Yêu cầu kỹ thuật đối với mã hình QR code 2005.

2. Mã QR được in ở góc trên bên trái của các giấy tờ được xuất bản từ dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh cho tổ chức, cá nhân cung cấp các dữ liệu tối thiểu sau:

a) Mã số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính;

b) Mã thủ tục hành chính;

c) Mã định danh của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

d) Tên giấy tờ được xuất bản;

đ) Tên hệ thống thông tin cung cấp dữ liệu;

e) Thời điểm xuất bản;

g) Trường hợp là Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả, mã QR có cung cấp thêm dữ liệu về ngày hẹn trả kết quả;

h) Trường hợp là Kết quả giải quyết thủ tục hành chính, mã QR có cung cấp thêm dữ liệu về thời hạn, phạm vi có hiệu lực (nếu có).

### **Điều 27. Dữ liệu khoản thu**

1. Các cơ quan thu phải bảo đảm thông tin định danh khoản thu cụ thể như sau:

a) Mã định danh khoản thu được xác định bằng mã số hồ sơ thủ tục hành chính hoặc số quyết định đối với khoản thu khác do cơ quan giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công cấp, bảo đảm tính duy nhất trên toàn quốc;

b) Mã cơ quan thu: Mã định danh điện tử cơ quan do bộ, ngành, địa phương cập nhật trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính;

c) Tên cơ quan thu;

d) Mã thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính;

đ) Mã phí hoặc mã lệ phí hoặc mã loại hình thu phạt xử lý vi phạm hành chính thực hiện theo quy định danh mục mã phí, lệ phí, xử lý vi phạm hành chính của Kho bạc Nhà nước.

Trường hợp chưa có mã phí, lệ phí thì thay thế bằng Mã loại giao dịch thanh toán quy định tại khoản 4 Điều này.

e) Số tiền phải thu;

g) Loại tiền phải thu;

h) Tên cá nhân, tổ chức có nghĩa vụ tài chính;

i) Thời hạn nộp tiền (nếu có);

k) Mã số thuế của cá nhân, tổ chức có nghĩa vụ tài chính (nếu có);

l) Mã CITAD;

m) Số tài khoản của cơ quan thu tại Kho bạc Nhà nước hoặc ngân hàng;

n) Tên tài khoản của cơ quan thu;

o) Nội dung thông tin khác theo quy định của ngành, lĩnh vực.

## 2. Chứng từ thanh toán

Chứng từ thanh toán của ngân hàng, trung gian thanh toán tạo lập trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công hoặc các khoản thu khác qua Cổng Dịch vụ công quốc gia bao gồm đầy đủ các thông tin quy định tại khoản 1 Điều này.

3. Khi lập lệnh thanh toán chuyển số tiền đã thu về phí, lệ phí, xử phạt vi phạm hành chính để chuyển tiền về tài khoản chuyên thu phí, lệ phí của tổ chức thu phí, lệ phí mở tại tổ chức tín dụng hoặc tài khoản phí chờ nộp ngân sách của tổ chức thu phí mở tại Kho bạc Nhà nước hoặc vào ngân sách nhà nước, các Ngân hàng, trung gian thanh toán bảo đảm trường “Nội dung” của lệnh thanh toán theo cấu trúc như sau:

<Mã giao dịch> + <Mã định danh khoản thu> + <Mã CITAD> + <Mã Thủ tục hành chính> + <Mã cơ quan thu> + <Số tiền> + <Mã phí/lệ phí/xử phạt vi phạm hành chính>

4. Công Dịch vụ công quốc gia cấp tự động mã giao dịch theo định dạng:

G22.99.X-YYMMDDZZZZZZ.

Trong đó, G22.99.X là Mã loại giao dịch thanh toán, bao gồm: G22.99.1: Thu phạt; G22.99.2: Thu phí, lệ phí thủ tục hành chính; G22.99.3: Thu thuế; G22.99.4: Thu bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế; G22.99.5: Thanh toán tiền điện; G22.99.6: Thanh toán viện phí; G22.99.7: Thu tạm ứng án phí; G22.99.8: Thanh toán học phí và các loại giao dịch thanh toán khác.

YYMMDD là số thể hiện năm, tháng, ngày phát sinh giao dịch.

ZZZZZZ là số thứ tự giao dịch trong ngày.

Danh mục mã loại giao dịch thanh toán qua hệ thống thanh toán trực tuyến của Công Dịch vụ công quốc gia được thực hiện thống nhất theo hướng dẫn tiêu chuẩn kỹ thuật kết nối, tích hợp với hệ thống thanh toán trực tuyến của Công Dịch vụ công quốc gia khi phát triển các dịch vụ công mới.

5. Khuyến khích các hình thức thu khác sử dụng mã giao dịch thống nhất do Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công sinh ra theo cấu trúc <Mã định danh điện tử cơ quan thu>.X- YYMMDDZZZZZZ.

6. Việc thanh toán điện tử giữa ngân hàng thương mại hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán đến tài khoản thụ hưởng của cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công mở tại ngân hàng hoặc Kho bạc Nhà nước đối với phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác trong thực hiện thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại khoản 12 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP hoặc pháp luật chuyên ngành.

#### **Điều 28. Cập nhật thông tin giao dịch, chứng từ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính**

1. Ngân hàng, trung gian thanh toán cập nhật đầy đủ, kịp thời trạng thái giao dịch thanh toán trên Cổng Dịch vụ công quốc gia phục vụ công tác quản trị, rà soát, đối chiếu và hỗ trợ hạch toán giao dịch thanh toán trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

a) Trạng thái giao dịch bao gồm: khởi tạo, khởi tạo thất bại, đang xử lý, thanh toán thất bại, thanh toán thành công, giao dịch thất bại, giao dịch thành công;

b) Trạng thái hạch toán gồm: thành công, thất bại.

2. Ngân hàng, trung gian thanh toán rà soát các giao dịch thanh toán ở trạng thái “Đang xử lý” đến ngày T-1 (ngày trước ngày rà soát); bảo đảm việc đồng bộ, cập nhật trạng thái kết thúc giao dịch (thành công hoặc thất bại) trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Các bộ, ngành, địa phương thường xuyên rà soát, đối chiếu các trạng thái giao dịch thanh toán, trạng thái hạch toán thông qua tài khoản được phân quyền theo dõi, tra soát dữ liệu thanh toán trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Trường hợp, giao dịch thanh toán qua Hệ thống thanh toán của Cổng Dịch vụ công quốc gia được ghi nhận là đã thực hiện thành công, nhưng chứng từ điện tử chưa được đồng bộ về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh, bộ, ngành, địa phương sử dụng tài khoản quản trị thực hiện gửi yêu cầu phối hợp xử lý đồng bộ chứng từ điện tử tới ngân hàng và trung gian thanh toán. Khi hoàn thành việc xử lý, cập nhật trạng thái “Đã nhận chứng từ” trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

4. Bộ, ngành, địa phương đồng bộ trạng thái “Đã nhận tiền” khi giao dịch thanh toán qua Cổng Dịch vụ công quốc gia được hạch toán về tài khoản thụ hưởng của cơ quan thu đặt tại ngân hàng thương mại.

Kho bạc Nhà nước đồng bộ trạng thái “Tiền đã về Kho bạc Nhà nước” khi giao dịch thanh toán qua Cổng Dịch vụ công quốc gia được hạch toán về tài khoản tại Kho bạc Nhà nước.

### **Điều 29. Rà soát, đối chiếu và hỗ trợ hạch toán giao dịch thanh toán trên Cổng Dịch vụ công quốc gia**

1. Chuyển tiền không thành công về tài khoản của cơ quan thu.

Các ngân hàng, trung gian thanh toán không hoàn tiền cho khách hàng trong trường hợp giao dịch thành công, đã có chứng từ điện tử gửi Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh, trừ trong trường hợp được sự đồng ý của cơ quan thu.

Trên cơ sở các khoản thu chưa hạch toán được vào tài khoản của cơ quan thu tại Kho bạc Nhà nước hoặc ngân hàng, cơ quan thu có trách nhiệm rà soát, gửi yêu cầu tới các ngân hàng, trung gian thanh toán. Trong vòng 01 ngày làm việc, ngân hàng, trung gian thanh toán tiếp nhận yêu cầu, phản hồi thông tin, có phương án xử lý để hạch toán về tài khoản của cơ quan thu.

2. Trường hợp việc hạch toán không thành công do thông tin hạch toán của cơ quan thu không chính xác do ngân hàng, trung gian thanh toán phát hiện, cung cấp thông tin, cơ quan thu có trách nhiệm làm việc với ngân hàng, trung gian thanh toán thực hiện cập nhật, điều chỉnh trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh; đồng thời, gửi thông tin yêu cầu hạch toán cho ngân hàng, trung gian thanh toán để thực hiện hạch toán về tài khoản của cơ quan thu.

### **Điều 30. Hoàn trả đối với các khoản thu phí, lệ phí, thu phạt**

1. Khi người dân có yêu cầu hoàn trả số tiền đã nộp nhầm, nộp thừa, cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết hồ sơ đề nghị hoàn trả theo quy định.

2. Việc thực hiện đề nghị hoàn trả đối với giao dịch thanh toán các khoản thu phí, lệ phí, thu phạt đã được hạch toán vào tài khoản cơ quan thu tại Kho bạc Nhà nước trên Cổng Dịch vụ công quốc gia như sau:

a) Cán bộ được phân quyền “Lập chứng từ hoàn trả các khoản thu ngân sách nhà nước” thực hiện việc lập chứng từ tại chức năng quản trị đối với mã giao dịch thanh toán trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Trường hợp cơ quan có thẩm quyền gửi chứng từ hoàn sang Kho bạc Nhà nước thì sử dụng mẫu chứng từ hoàn trả theo quy định của Bộ Tài chính;

b) Cán bộ được phân quyền “Phê duyệt chứng từ hoàn trả các khoản thu ngân sách nhà nước” phê duyệt chứng từ tại chức năng quản trị;

c) Chuyển lệnh hoàn trả sang Kho bạc Nhà nước. Cán bộ được phân công lập chứng từ, phê duyệt, theo dõi tình hình, kết quả xử lý của Kho bạc Nhà nước trên chức năng quản trị của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

## **Chương VI**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 31. Trách nhiệm thi hành**

1. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Thông tư này.

2. Cục Kiểm soát thủ tục hành chính, Văn phòng Chính phủ có trách nhiệm giúp Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Thông tư này.

### **Điều 32. Hiệu lực thi hành**

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành từ ngày 25 tháng 5 năm 2023, việc thực hiện điểm đ khoản 1 Điều 27 Thông tư này được triển khai thực hiện thống nhất từ ngày 01 tháng 01 năm 2024.

2. Việc đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Bộ chỉ số chỉ đạo điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử.

Bãi bỏ các quy định về rà soát, đánh giá sự phù hợp của thủ tục hành chính và các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính với triển khai dịch vụ công trực tuyến quy định tại điểm i khoản 2 Điều 25, khoản 2 Điều 28 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính; bãi bỏ các Điều 13, 14, 15, 17, 21, khoản 2 Điều 16 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

4. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có vướng mắc, đề nghị phản ánh kịp thời về Văn phòng Chính phủ để nghiên cứu sửa đổi, bổ sung./.

**BỘ TRƯỞNG, CHỦ NHIỆM**

**Trần Văn Sơn**