**Phụ lục 02**

*(Đính kèm Công văn số /CNTT6 ngày /3/2024)*

## Thông tin chung

### Các hạng mục chính cần thuê

* Thuê Cổng Dịch vụ công (DVC) và Hệ thống Một cửa điện tử (HTMCĐT) NHNN đáp ứng các quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC (Nghị định 61), Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (Nghị định 107), Nghị định 42/2022/NĐ-CP ngày 24/06/2022 Quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng (Nghị định 42), Nghị định số 69/2024/NĐ-CP ngày 25/06/2024 quy định về định danh và xác thực điện tử (Nghị định 69), Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định 61 (Thông tư 01/2018), Thông tư 01/2023/TT-VPCP ngày 05/04/2023 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 (Thông tư 01/2023), Thông tư 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 Quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh (Thông tư 21) và các văn bản quy định của Chính phủ, Bộ Thông tin và Truyền thông; Triển khai các TTHC hiện có của NHNN trên HTMCĐT NHNN để số hóa, lưu trữ, liên thông, tra cứu và quản lý tập trung các hồ sơ TTHC trên HTMCĐT;
* Tích hợp, chia sẻ dữ liệu giữa hệ thống Cổng DVC, HTMCĐT với Cổng DVCQG, các CSDL Quốc gia/chuyên ngành, các hệ thống đánh giá, hệ thống báo cáo Quốc gia và các hệ thống khác theo quy định (Hệ thống thông tin của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam, Hệ thống chữ ký số của Ban cơ yếu Chính phủ, CSDLQGvDC, CSDLQGvDN….).
* Thực hiện chuẩn hóa kỹ thuật và thiết lập trên HTMCĐT, Cổng DVC mới đối với các DVCTT hiện tại của NHNN theo quy định;
* Thực hiện chuyển đổi dữ liệu từ hệ thống DVC MCĐT hiện tại sang hệ thống mới;
* Thực hiện tích hợp với các hệ thống thông tin liên quan của NHNN (Hệ thống quản trị định danh người dùng NHNN (AD), quản lý văn bản điều hành (eDOC), thư điện tử NHNN (eMail), Hệ thống quản Chứng thư số (CA) NHNN, Oracle Identity Management (OIM), Trục tích hợp của NHNN (ESB), hệ thống vay trả nợ nước ngoài của CIC) để đảm bảo Cổng DVC, HTMCĐT hoạt động thông suốt, an toàn.
* Nâng cấp 47 TTHC theo danh sách tại Phụ lục 03 đính kèm (từ STT 35 đến 59) lên DVC trực tuyến toàn trình;
* Dịch vụ đào tạo hướng dẫn người dùng;
* Dịch vụ quản trị, vận hành và bảo trì phần mềm ứng dụng.

### Nhu cầu thuê dịch vụ

Thuê dịch vụ trong thời gian 4 năm.

### Địa điểm triển khai và cơ quan, đơn vị sử dụng dịch vụ.

- Địa điểm triển khai: Cục Công nghệ thông tin – Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, địa chỉ: 64 Nguyễn Chí Thanh - Đống Đa - Hà Nội và Trung tâm dữ liệu dự phòng tại Sơn Tây – Hà Nội. Sử dụng hạ tầng kỹ thuật do NHNN cung cấp.

- Cơ quan, đơn vị sử dụng dịch vụ: Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và các đơn vị sử dụng DVC của NHNN.

### Quyền sở hữu thông tin, dữ liệu hình thành trong quá trình thuê dịch vụ CNTT

Thông tin, dữ liệu hình thành trong quá trình thuê dịch vụ CNTT thuộc sở hữu của NHNN. Nhà cung cấp dịch vụ có trách nhiệm bảo đảm an ninh, an toàn thông tin, chuyển giao đầy đủ cho NHNN các thông tin, dữ liệu khi kết thúc hợp đồng thuê dịch vụ CNTT.

## Hiện trạng cổng DVC và HTMCĐT NHNN

Hệ thống DVC trực tuyến hiện được tích hợp trên Cổng Thông tin điện tử của NHNN. Cấu trúc hệ thống này bao gồm 02 phần chính:

* Phần Cổng DVC dành cho người dùng bên ngoài (Phần Front-end) bao gồm các tổ chức, cá nhân thực hiện các TTHC thông qua hệ thống DVC trực tuyến trên trang DVC trực tuyến của NHNN.

- Phần MCĐT dành cho cán bộ nghiệp vụ của NHNN (Phần Back-end) tiếp nhận hồ sơ DVC trực tuyến toàn trình của tổ chức, cá nhân gửi đến sẽ thực hiện tiếp nhận và xử lý theo nghiệp vụ quy định.

Hệ thống DVC của NHNN hiện có 34 dịch vụ công trực tuyến toàn trình, chi tiết danh sách và yêu cầu nghiệp vụ của các dịch vụ công này mô tả tại Phụ lục 03 của công văn này (từ dịch vụ công thứ 01 đến 34).

2.1. Nền tảng công nghệ hệ thống:

- Nền tảng lập trình: Oracle Application Development Framework (Oracle ADF).

- Cơ sở dữ liệu: OracleDatabase 11g.

- Phần mềm lớp giữa (middleware): Oracle JDK, Oracle WebLogic Server 11g.

2..2. Hiện trạng tích hợp với các hệ thống khác

+ Tích hợp với hệ thống quản trị định danh (Microsoft Active Directory) để đồng bộ người dùng thuộc NHNN và người dùng thuộc TCTD.

+ Tích hợp với hệ thống quản lý chứng thư số của NHNN cho phép người dùng thuộc TCTD, người dùng thuộc NHNN ký nộp hồ sơ lên hệ thống DVC và cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ DVC tại NHNN ký duyệt kết quả xử lý hồ sơ.

+Tích hợp với hệ thống quản lý chứng thư số của NHNN (qua ESB) để trao đổi thông tin, phục vụ xử lý các hồ sơ Dịch vụ công về chứng thư số của NHNN.

+ Tích hợp với hệ thống thư điện tử NHNN (Microsoft Exchange) và hệ thống gửi tin nhắn điện thoại để gửi thông báo cho người dùng về các thông tin liên quan đến hồ sơ DVC.

+ Tích hợp với hệ thống OIM (Oracle Identity Management) để lấy thông tin người dùng trong quy trình cấp mới chứng thư số

+ Tích hợp với Cổng DVC quốc gia để xác thực người dùng, thanh toán trực tuyến phí, lệ phí thực hiện TTHC và đồng bộ hồ sơ và kết quả xử lý DVC lên Cổng DVC quốc gia.

+ Kết nối Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, hệ thống EMC, hệ thống VNPOST.

## Yêu cầu cung cấp dịch vụ CNTT

### Yêu cầu về chất lượng dịch vụ

| **Ký hiệu** | **Tiêu chí** | **Yêu cầu chất lượng cụ thể**  | **Yêu cầu đầu ra và phương pháp kiểm tra, đánh giá**  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ**  | **Giai đoạn thuê dịch vụ** |
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| YCDV 1 | Tiêu chí về chức năng nghiệp vụ |  |  |
| YCDV 1.1 | Các tiêu chí về Quy trình nghiệp vụ | Căn cứ các quy định liên quan của VPCP, Bộ TTTT và NHNN về giải quyết hồ sơ TTHC và DVCTT nhà cung cấp và NHNN phối hợp khảo sát, trao đổi và xây dựng quy trình nghiệp vụ được tin học hóa để phù hợp với các quy định và nhu cầu sử dụng của NHNN. (Tham khảo Phụ lục 03 đính kèm Kế hoạch thuê dịch vụ CNTT) | Đáp ứng yêu cầu theo quy định tại thời điểm nghiệm thu để bắt đầu thuê dịch vụ. Thực hiện kiểm thử hoặc vận hành thử để đánh giá. | Đáp ứng yêu cầu . Đảm bảo tính phù hợp, chính xác theo quy định |
| YCDV 1.2 | Các tiêu chí về chức năng phần mềm | Đáp ứng các yêu cầu chức năng tại mục 7.3. Các yêu cầu cần đáp ứng của phần mềm của Kế hoạch thuê DV CNTT. Các chức năng phải bảo đảm hoạt động ổn định, cho kết quả chính xác. | Đáp ứng yêu cầu theo quy định tại thời điểm nghiệm thu để bắt đầu thuê dịch vụ. Thực hiện kiểm thử hoặc vận hành thử để xác định số lượng chức năng nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu. | Các chức năng hoạt động ổn định, không bị mất hoặc bị lỗi không sử dụng được trong quá trình thuê dịch vụ. Đồng thời tiếp tục được cập nhật chỉnh sửa, nâng cấp trong quá trình thuê hệ thống để đáp ứng các quy định thay đổi của VPCP, Bộ TTTT và NHNN về giải quyết hồ sơ TTHC. |
| YCDV 2 | Các tiêu chí về hiệu năng vận hành  |   |   |
| YCDV 2.1 | Hiệu năng đáp ứng của dịch vụ  | Hệ thống có khả năng đáp ứng các yêu cầu về hiệu năng tại mục 7.2.1 Kế hoạch thuê này | Đáp ứng yêu cầu. Thực hiện kiểm thử để đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu | Đáp ứng yêu cầu. Thực hiện kiểm tra định kỳ tối thiểu 1 năm 1 lần để đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu |
| YCDV 2.2 | Khả năng mở rộng của dịch vụ  | Khi Bộ TTTT có quy định liên quan đến yêu cầu hiệu năng hoặc hệ thống có thêm DVCTT mới NHNN sẽ đánh giá và cập nhật lại yêu cầu về số lượng truy cập đồng thời và số người dùng hoạt động đồng thời. | Đáp ứng yêu cầu. Thực hiện kiểm thử để đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu | Đáp ứng yêu cầu. Thực hiện kiểm tra khi có thay đổi để đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu |
| YCDV 3 | Tiêu chí về an toàn thông tin mạng, an toàn dữ liệu  |   |   |
| YCDV 3.1 | Bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ  | Hệ thống dịch vụ công trực tuyến của nhà cung cấp dịch vụ phải được bảo đảm an toàn mạng với cấp độ tương ứng cấp độ 3 theo quy định tại Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 và các yêu cầu tại Mục III, 7.5  | Đáp ứng yêu cầu. Thực hiện kiểm tra thực tế và kiểm tra hồ sơ bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ 3 do nhà thầu lập | Bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ yêu cầu.Thực hiện kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất về công tác bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ 3 đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt |
| YCDV 3.2 | Cam kết về bảo mật thông tin | Nhà thầu có cam kết về bảo đảm an toàn, bảo mật và tính riêng tư về thông tin, dữ liệu của chủ trì thuê dịch vụ; tuân thủ quy định của pháp luật về an toàn, an ninh thông tin, cơ yếu và Pháp lệnh bảo vệ bí mật nhà nước | Đáp ứng yêu cầu. Có cam kết của nhà cung cấp dịch vụ  | Đáp ứng yêu cầu.  |
| YCDV 3.3 | Tín nhiệm mạng | Yêu cầu về tiêu chí tín nhiệm mạng  | Hệ thống thông tin phục vụ giao dịch điện tử đáp ứng tiêu chí tín nhiệm mạng theo quy định của pháp luật giao dịch điện tử | Đáp ứng yêu cầu, tiêu chí |
| YCDV 4 | Tuân thủ các yêu cầu chung về kỹ thuật, tính thuận tiện trong truy nhập và sử dụng |  Tuân thủ các yêu cầu tại Mục III, 7.6 Kế hoạch thuê dịch vụ CNTT | Đáp ứng yêu cầu. Thực hiện kiểm thử để đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu |   Đáp ứng yêu cầu. |
| YCDV 5 | Tính tin cậy  |   |   |
| YCDV 5.1 | Tính liên tục, sẵn sàng  |   |   |
| YCDV 5.1.1 | Yêu cầu về số lần gián đoạn tối đa | Số lần gián đoạn của dịch vụ có thể được chủ trì thuê dịch vụ chấp nhận là 04 lần/1 năm trừ trường hợp nâng cấp hệ thống theo kế hoạch hoặc có thoả thuận bằng văn bản khác giữa hai bên trong quá trình thực hiện Hợp đồng |  | Đáp ứng yêu cầu.Căn cứ báo cáo kết quả cung cấp dịch vụ và khảo sát thu thập thông tin từ bộ phận quản trị ứng dụng để đánh giá khả năng đáp ứng yêu cầu |
| YCDV 5.1.2 | Yêu cầu về thời gian gián đoạn tối đa | Thời gian chấp nhận được giữa các lần xảy ra sự cố dẫn đến gián đoạn dịch vụ tối thiểu là 4 tiếng/1 lần trừ trường hợp nâng cấp hệ thống nhưng phải thông báo trước hoặc do lỗi của chủ trì thuê dịch vụ |  | Đáp ứng yêu cầu. Căn cứ báo cáo kết quả cung cấp dịch vụ và khảo sát thu thập thông tin từ bộ phận quản trị ứng dụng để đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu |
| YCDV 5.2 | Yêu cầu về sao lưu  | Phối hợp với Bộ phận sao lưu và phục hồi dữ liệu của Cục CNTT thiết lập quy trình sao lưu trên hạ tầng sao lưu (Back-up) của NHNN. Đảm bảo dữ liệu được sao lưu đầy đủ và có thể khôi phục. | Đáp ứng yêu cầu. Phối hợp thực hiện sao lưu và phục hồi thử hệ thống từ những thành phần đã sao lưu để đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu  | Đáp ứng yêu cầu. Căn cứ báo cáo kết quả cung cấp dịch vụ và khảo sát bộ phận quản trị hệ thống để đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu |
| YCDV 6 | Khả năng bảo trì |  Đáp ứng yêu cầu về hỗ trợ kỹ thuật và bảo trì hệ thống tại Mục III, 7.2.3 Kế hoạch thuê dịch vụ CNTT |   |  Đáp ứng yêu cầu. Căn cứ báo cáo kết quả cung cấp dịch vụ và khảo sát thu thập thông tin từ bộ phận quản trị ứng dụng để đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu |
| YCDV 7 | Khả năng điều chỉnh |  |  |
| YCDV 7.1 | Khả năng tùy biến toàn bộ hoặc một số thành phần dịch vụ | Hệ thống có thể thêm, tuỳ biến, điều chỉnh toàn bộ các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 được cung cấp bởi hệ thống nếu có sự thay đổi về quy trình xử lý hoặc nghiệp vụ do ban hành các văn bản mới trong quá trình cung cấp dịch vụ | Đáp ứng yêu cầu. Thực hiện kiểm thử hoặc vận hành thử để đánh giá khả năng đáp ứng yêu cầu | Đáp ứng yêu cầu. Chọn một số dịch vụ ngẫu nhiên trong các dịch vụ công trực tuyến và yêu cầu thực hiện tuỳ biến luồng nghiệp vụ để kiểm tra, đánh giá đáp ứng yêu cầu. |
| YCDV 7.2 | Yêu cầu về các phát sinh khác trong quá trình khai thác, sử dụng dịch vụ. | Đáp ứng yêu cầu tại Mục 7.2.4 Kế hoạch thuê dịch vụ CNTT này |  | Đáp ứng yêu cầu. Thực hiện kiểm thử hoặc vận hành thử để đánh giá khả năng đáp ứng yêu cầu |
| YCDV 8 | Khả năng tích hợp, kết nối, chia sẻ dữ liệu | Hệ thống Cổng Dịch vụ công trực tuyến phải bảo đảm kết nối với hệ thống tại Mục III, 7.4 Kế hoạch thuê dịch vụ CNTT.  | Đáp ứng yêu cầu. Thực hiện kiểm thử hoặc vận hành thử để đánh giá khả năng đáp ứng yêu cầu | Đáp ứng yêu cầu. Thực hiện kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất đối với một số ứng dụng bất kỳ để đánh giá khả năng đáp ứng yêu cầu |
| YCDV 9 | Tính kịp thời | Thời gian nhà cung cấp dịch vụ hoàn tất việc cung cấp dịch vụ tới người sử dụng không được chậm hơn so với thời hạn yêu cầu của đầu tư. | Đáp ứng yêu cầu. Thực hiện kiểm thử hoặc vận hành thử để đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu  | Đáp ứng yêu cầu. Căn cứ báo cáo kết quả cung cấp dịch vụ để đánh giá |
| YCDV 10 | Các tiêu chí về sự hài lòng của người sử dụng |  |  |  |
| YCDV 10.1 | Tính kịp thời | Thời gian nhà cung cấp dịch vụ hoàn tất việc cung cấp dịch vụ tới người sử dụng không được chậm hơn so với thời hạn quy định | Đáp ứng yêu cầu. Thực hiện kiểm thử hoặc vận hành thử để đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu | Đáp ứng yêu cầu. Căn cứ báo cáo kết quả cung cấp dịch vụ để đánh giá |
| YCDV 10.2 | Phản hồi của người sử dụng | Phản hồi của người sử dụng được tiếp nhận thông qua tổng đài chăm sóc khách hàng. Hàng tháng không có quá 5 phản hồi  của khách hàng phàn nàn về dịch vụ |  | Đáp ứng yêu cầu. Thực hiện kiểm tra lịch sử kết quả phản hồi của người sử dụng qua tổng đài chăm sóc khách hàng |
| YCDV 10.3 | Khả năng hỗ trợ người sử dụng | Thời gian trả lời khách hàng không kéo dài hơn so với quy định: Tối thiểu 60% số yêu cầu hỗ trợ dịch vụ được giải quyết trong vòng 1 ngày làm việc |  | Đáp ứng yêu cầu. Căn cứ lịch sử chăm sóc khách hàng qua tổng đài để phân tích, đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu |
|  |  | Nhân viên tổng đài chăm sóc khách hàng của nhà cung cấp dịch vụ phải nhấc máy trả lời cuộc gọi trong vòng 1 phút hoặc chế độ trả lời tự động được bật lên sau đó. Trong vòng 02 giờ đồng hồ kể từ cuộc gọi của khách hàng, tổng đài sẽ liên hệ lại |  | Đáp ứng yêu cầu. Chọn mẫu ngẫu nhiên trong lịch sử cuộc gọi để kiểm tra thời gian nhận cuộc gọi và thời gian gọi lại cho khách hàng; đột xuất kiểm tra tổng đài |
| YCDV 10.4 | Thái độ phục vụ | Nhân viên trực tổng đài chăm sóc khách hàng của nhà cung cấp phải nhã nhặn và tiếp nhận cuộc gọi một cách chuẩn xác, đúng quy trình. Nhà cung cấp dịch vụ được đánh giá đáp ứng nếu tối thiểu 95% người sử dụng đánh giá là hài lòng |  | Đáp ứng yêu cầu. Tổ chức khảo sát, bình chọn điện tử, thu thập thông tin từ người sử dụng để đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu |
| YCDV 11 | Các tiêu chí về quản lý dịch vụ |   |   |
| YCDV 12.1 | Tuân thủ các quy trình | Tuân thủ quy trình quản lý dịch vụ đã được chủ trì thuê dịch vụ và nhà cung cấp dịch vụ quy định trong hợp đồng. Chi tiết tại Mục III, 7.2.2 Kế hoạch thuê dịch vụ CNTT này | Đáp ứng yêu cầu. Thực hiện kiểm tra xác định có/không tuân thủ quy trình quản lý dịch vụ theo yêu cầu | Đáp ứng yêu cầu. Căn cứ báo cáo kết quả thực hiện kế hoạch và biện pháp để đánh giá. |
| YCDV 12.2 | Môi trường làm việc | Có trụ sở tại Hà Nội, có bộ phận chuyên trách cho việc quản lý, cung cấp dịch vụ và phải hỗ trợ 24/7, trả lời các yêu cầu hỗ trợ từ chủ trì thuê dịch vụ trong vòng 5 phút kể từ thời điểm nhận được yêu cầu. | Đáp ứng yêu cầu. Kiểm tra môi trường làm việc dành cho các cán bộ, nhân viên của nhà cung cấp dịch vụ để đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu | Đáp ứng yêu cầu. Kiểm tra đột xuất môi trường làm việc dành cho các cán bộ, nhân viên của nhà cung cấp dịch vụ để đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu |
| YCDV 12.3 | Báo cáo dịch vụ | Nhà cung cấp dịch vụ phải cung cấp các báo cáo và đảm bảo đầy đủ nội dung báo cáo theo quy định trong giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ và giai đoạn thuê dịch vụ theo quy định của hợp đồng | Đáp ứng yêu cầu. Thực hiện kiểm tra toàn bộ hồ sơ báo cáo theo quy định của hợp đồng trước khi nghiệm thu, bàn giao dịch vụ để đưa vào sử dụng | Đáp ứng yêu cầu. Thực hiện kiểm tra toàn bộ hồ sơ báo cáo theo quy định của hợp đồng trước khi nghiệm thu kết quả cung cấp dịch vụ |
| YCDV 12.4 | Quản lý tính sẵn sàng và tính liên tục của dịch vụ | Nhà cung cấp dịch vụ phải lập hồ sơ quản lý tính sẵn sàng, liên tục của dịch vụ. Hồ sơ này phải ghi nhận, phản ánh được toàn bộ các sự cố, gián đoạn liên quan đến dịch vụ trong suốt quá trình thực hiện hợp đồng |  | Đáp ứng yêu cầu. Căn cứ báo cáo kết quả cung cấp dịch vụ, thu thập thông tin phản hồi từ bộ phận quản trị ứng dụng, kiểm tra hồ sơ quản lý tính sẵn sàng, liên tục của dịch vụ để đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu |
| YCDV 12.5 | Quản lý thay đổi | Nhà cung cấp dịch vụ phải lập hồ sơ quản lý thay đổi của dịch vụ. Hồ sơ này phải ghi nhận, phản ánh được toàn bộ các thay đổi liên quan đến dịch vụ trong suốt quá trình thực hiện hợp đồng | Đáp ứng yêu cầu. Thực hiện kiểm tra xác định có/không có hồ sơ quản lý thay đổi trong giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ | Đáp ứng yêu cầu. Căn cứ báo cáo kết quả cung cấp dịch vụ và hồ sơ quản lý thay đổi trong giai đoạn thuê dịch vụ để đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu |
| YCDV 12.6 | Quản lý và triển khai phiên bản | Nhà cung cấp dịch vụ phải lập hồ sơ quản lý và triển khai phiên bản hệ thống. Hồ sơ này phải ghi nhận thông tin về các phiên bản của hệ thống (nếu có thay đổi) trong suốt quá trình thực hiện hợp đồng | Đáp ứng yêu cầu. Thực hiện kiểm tra xác định có/không có hồ sơ quản lý và triển khai phiên bản hệ thống trong giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ | Đáp ứng yêu cầu. Căn cứ báo cáo kết quả cung cấp dịch vụ và hồ sơ quản lý và triển khai phiên bản hệ thống trong giai đoạn thuê dịch vụ để đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu |

### Yêu cầu về kỹ thuật, công nghệ

HTTT giải quyết TTHC NHNN (bao gồm Cổng DVC và HTMCĐT) phải đáp ứng tối thiểu các yêu cầu sau:

#### Yêu cầu hiệu năng

Hiệu năng của HTTT giải quyết TTHC NHNN phải đáp ứng các yêu cầu về thời gian phản hồi trung bình, thời gian phản hồi chậm nhất, hiệu suất làm việc của máy chủ dữ liệu và máy chủ ứng dụng, khả năng truy cập và sử dụng đồng thời, thời gian hoạt động liên tục. Cụ thể:

#####  Yêu cầu hiệu năng tải trang dành cho trải nghiệm người dùng

Hiệu năng tải trang dành cho trải nghiệm người dùng khi chịu tải trong điều kiện môi trường thực hiện có băng thông tối thiểu 100Mbps:

| **TT** | **Yêu cầu** | **Yêu cầu cụ thể** |
| --- | --- | --- |
| YCHN 01 | Thời gian hiển thị nội dung đầu tiên  | Là thời gian mà người dùng phải đợi để nhìn thấy nội dung đầu tiên trên Cổng dịch vụ công NHNN sau khi trang bắt đầu được tải. Yêu cầu dưới 3 giây. Khuyến khích đáp ứng thời gian nhỏ hơn tuỳ theo tình hình thực tiễn. |
| YCHN 02 | Thời gian hiển thị nội dung lâu nhất | Là thời gian mà trình duyệt cần để hiển thị phần nội dung lớn nhất của Cổng dịch vụ công NHNN (có thể là một hình ảnh, video...). Yêu cầu dưới 4 giây. Khuyến khích đáp ứng thời gian nhỏ hơn tuỳ theo tình hình thực tiễn. |
| YCHN 03 | Tốc độ tải nội dung | Là thời gian mà Cổng dịch vụ công NHNN cần để hiển thị đầy đủ nội dung trên màn hình. Yêu cầu dưới 5,8 giây. Khuyến khích đáp ứng thời gian nhỏ hơn tuỳ theo tình hình thực tiễn. |
| YCHN 04 | Thời gian đáp ứng | Là thời gian mà Cổng dịch vụ công NHNN cần để xử lý mỗi tác vụ (request) trong quá trình tải trang. Yêu cầu dưới 0,6 giây. Khuyến khích đáp ứng thời gian nhỏ hơn tuỳ theo tình hình thực tiễn. |

#####  Yêu cầu hiệu năng của hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TT** | **Yêu cầu** | **Yêu cầu cụ thể** |
| YCHN 05 | Thời gian phản hồi trung bình | Hệ thống có thời gian phản hồi trung bình dưới 2,5 giây đối với mỗi luồng công việc chính riêng rẽ và không bao gồm các luồng mang tính chất thống kê, báo cáo (thời gian phản hồi được tính từ khi người dùng gửi yêu cầu đáp ứng tới hệ thống cho đến khi nhận được dữ liệu phản hồi từ hệ thống). |
| YCHN 06 | Thời gian phản hồi chậm nhất | Hệ thống có thời gian phản hồi chậm nhất dưới 30 giây đối với toàn bộ các thao tác trên toàn trang. |
| YCHN 07 | Truy cập đồng thời | Hệ thống có khả năng đáp ứng ít nhất 1.200 truy cập đồng thời  |
| YCHN 08 | Số người dùng hoạt động đồng thời | Hệ thống có khả năng đáp ứng số người dùng hoạt động đồng thời (có thực hiện các tác vụ khác nhau phát sinh yêu cầu gửi đến hệ thống) ít nhất bằng 200 |

#### Yêu cầu về quy trình triển khai

1. ***Giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ:***
* Đơn vị triển khai xây dựng kế hoạch triển khai hệ thống chi tiết, bao gồm đầy đủ các hạng mục công việc (cài đặt, cấu hình, đào tạo, kiểm thử vận hành, kiểm thử chuyển đổi dữ liệu, chuyển đổi hệ thống, xử lý lỗi và tối ưu hệ thống v.v…), thời gian và địa điểm thực hiện, các tiêu chí kỹ thuật cần đáp ứng và thủ tục nghiệm thu hệ thống.
* Trước khi triển khai vận hành chính thức hệ thống, đơn vị triển khai hệ thống phải phối hợp với Chủ đầu tư để lập kế hoạch và thực hiện kiểm thử chất lượng, vận hành thử nghiệm hệ thống, đảm bảo hệ thống sẽ hoạt động an toàn, ổn định và hiệu quả theo đúng nhu cầu người dùng. Cụ thể bao gồm: Nhà thầu phải thực hiện dò quét An ninh bảo mật hệ thống[[1]](#footnote-1), kiểm thử tích hợp (SIT), kiểm thử chấp nhận người dùng (UAT), và triển khai thí điểm tại một số đơn vị NHNN.
1. ***Giai đoạn thuê dịch vụ***
* Mọi việc chỉnh sửa, cập nhật phiên bản phải được NHNN phê duyệt kế hoạch, được kiểm thử trước khi áp dụng chính thức và không làm ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của hệ thống CNTT trong NHNN. Có giải pháp để phục hồi (restore) lại trong trường hợp hệ thống phát sinh sự cố không thể khắc phục để giảm thiểu ảnh hưởng đến Cổng DVC và HTMCĐT NHNN.

#### Yêu cầu về hỗ trợ kỹ thuật và bảo trì hệ thống

* Đảm bảo hệ thống hoạt động liên tục, ổn định, an toàn. Có công cụ để phục vụ kiểm tra, giám sát tình trạng vận hành của hệ thống và báo cáo định kỳ theo yêu cầu của chủ trì thuê dịch vụ.
* Có hệ thống hỗ trợ 24/7 qua điện thoại, email, trực tiếp.
* Thời gian hỗ trợ đáp ứng tương ứng với các mức độ sự cố:

| **Mức độ sự cố** | **Thời gian phản hồi** | **Thời gian xử lý sự cố** |
| --- | --- | --- |
| Mức độ rất nghiêm trọng: Là trạng thái khẩn cấp, khi hệ thống bị gián đoạn hoạt động hoặc gián đoạn truy nhập | Trong vòng 05 phút từ khi có thông báo sự cố | Trong vòng 04 giờ từ khi có thông báo sự cố |
| Mức độ nghiêm trọng: Là hệ thống có lỗi gây gián đoạn quy trình, ảnh hưởng đến tiến độ xử lý hồ sơ. | Trong vòng 15 phút từ khi có thông báo sự cố | Trong vòng 12 giờ từ khi có thông báo sự cố |
| Mức độ ít nghiêm trọng: Là các lỗi liên quan đến các tiện ích hoặc các vấn đề ít nghiêm trọng khác. | Trong vòng 04 giờ từ khi có thông báo sự cố | Do phía thuê dịch vụ đưa ra tùy theo từng trường hợp cụ thể |

* Về phương thức liên lạc, gửi yêu cầu hỗ trợ: Có thể qua điện thoại, eMail, tin nhắn trên nhóm trao đổi mà 2 bên thống nhất sử dụng.
* Về phương thức truy nhập xử lý: có thể làm việc trực tiếp tại Cục CNTT hoặc cho phép truy nhập từ xa trong một số trường hợp được chủ đầu tư đồng ý.

#### Yêu cầu về các phát sinh trong quá trình khai thác, sử dụng dịch vụ.

Hiện nay, các yêu cầu về Cổng DVC và HTMCĐT nói riêng, yêu cầu về phát triển Chính phủ điện tử nói chung đang trong quá trình xây dựng hành lang pháp lý, xây dựng các CSDL Quốc gia và các hệ thống liên quan. Đồng thời, để đáp ứng tốt hơn nhu cầu người sử dụng trong cuộc các mạng công nghiệp 4.0 theo tinh thần chỉ đạo của Chính Phủ, xu thế chung, Cổng DVC và HTMCĐT của NHNN trong quá trình thuê dịch vụ phải:

- Được bảo trì, chỉnh sửa đáp ứng nhu cầu nghiệp vụ của NHNN, các quy định về an ninh bảo mật[[2]](#footnote-2), quy định của Chính phủ và Bộ Thông tin Truyền thông đối với Cổng DVC và HTMCĐT và các yêu cầu về tích hợp với các hệ thống liên quan.

#### Yêu cầu về đào tạo hướng dẫn sử dụng:

- Mục tiêu đào tạo: thực hiện hướng dẫn sử dụng cho người sử dụng là các chuyên viên nghiệp vụ, học viên không những được đào tạo về lý thuyết mà còn được bổ sung các bài tập thực hành và bài kiểm tra kiến thức ngắn giúp cho học viên có khả năng nắm vững và sử dụng thành thạo các chức năng của hệ thống. Các bài giảng phục vụ đào tạo được thiết kế riêng cho từng đối tượng người dùng.

- Đối tượng là Người dùng đại diện các đơn vị tham gia tham gia vận hành hệ thống, tiếp nhận hồ sơ, xử lý giải quyết các hồ sơ TTHC.

- Tổ chức đào tạo: Tổ chức đào tạo, hướng dẫn vận hành lần đầu cho người sử dụng. Việc đào tạo được tổ chức thành các chương trình cho từng đối tượng người sử dụng khác nhau tại Hà Nội; các chi nhánh ở miền Bắc, và các chi nhánh ở miền Nam. Mỗi lớp được tổ chức 02 ngày cho từng đối tượng người dùng:

+ 01 lớp bao gồm 20 học viên là các cán bộ của văn phòng NHNN là đầu mối quản lý chung về xử lý HS DVC (bao gồm cán bộ tại BPMC và phòng CCHC), các cán bộ xử lý hồ sơ dịch vụ công của các vụ cục có DVC (bao gồm: Cơ quan Thanh tra Giám sát ngân hàng; Vụ Quản lý ngoại hối; Vụ Chính sách tiền tệ; Vụ Dự báo thống kê; Vụ Thanh toán; Cục Công nghệ thông tin; Vụ Thi đua khen thưởng; Vụ Tín dụng các ngành kinh tế; Cục Phát hành và Kho quỹ; Sở Giao dịch). Các đơn vị này sẽ cử cán bộ đầu mối tham gia lớp Đào tạo cán bộ nghiệp vụ tại NHTW tổ chức tại Hà Nội.

+ Các cán bộ tại BPMC, các cán bộ tham gia xử lý hồ sơ DVC tại các NHNN khu vực. Để tiện cho việc đi lại của cán bộ tham gia, Khóa học này chia làm 2 lớp:

* Đào tạo đầu mối tại các NHNN khu vực ở Miền Bắc: đào tạo cho 30 cán bộ của các NHNN khu vực thuộc Bắc bộ và Bắc Trung Bộ. Tổ chức tại Hà Nội.
	+ Đào tạo đầu mối tại các chi nhánh NHNN ở Miền Bắc: đào tạo cho 30 cán bộ các NHNN khu vực thuộc Nam bộ và Nam Trung Bộ. tổ chức tại TP.HCM.

\* Chuyển giao đầy đủ tài liệu gồm:

* Tài liệu đào tạo các lớp.
* Tài liệu hướng dẫn sử dụng; Tài liệu khai thác sử dụng;
* Tài liệu quy trình quản trị hệ thống: Các qui trình vận hành hệ thống; Tài liệu và kịch bản kiểm tra hoạt động hệ thống; Tài liệu chuyển đổi hệ thống giữa Trung tâm dữ liệu chính và Trung tâm dữ liệu dự phòng.

- Tài liệu quản trị chuyên sâu hệ thống: Tài liệu quy trình cài đặt hệ thống; Quy trình xử lý các sự cố thường gặp.

### Các yêu cầu cần đáp ứng của phần mềm

#### Yêu cầu về mô hình hệ thống và Quy trình giải quyết TTHC.

Đáp ứng yêu cầu về mô hình hệ thống và Quy trình giải quyết TTHC theo các quy định liên quan của VPCP, Bộ TTTT và NHNN về giải quyết hồ sơ TTHC và DVCTT tại thời điểm ký hợp đồng. Đồng thời tiếp tục được cập nhật chỉnh sửa trong quá trình thuê hệ thống để đáp ứng các quy định thay đổi của VPCP, Bộ TTTT và NHNN về giải quyết hồ sơ. Tham khảo mô hình hệ thống và Quy trình giải quyết hồ sơ mô tả tại Phụ lục 03 đính kèm kế hoạch này.

#### Yêu cầu chức năng chung của hệ thống thông tin giải quyết TTHC

HTTT giải quyết TTHC NHNN là hệ thống thống nhất bao gồm hai hợp phần: Cổng giao tiếp với người dân (Cổng dịch vụ công) và phân hệ xử lý nghiệp vụ của cán bộ, công chức (Hệ thống thông tin một cửa điện tử) bao gồm các chức năng:

| **STT** | **Nội dung yêu cầu** |
| --- | --- |
| **I** | **Yêu cầu chung với HTTT giải quyết TTHC** |
| YCC 01 | Cho phép sử dụng danh tính điện tử, tài khoản định danh điện tử để xác thực và thực hiện các TTHC |
| YCC 02 | Tiếp nhận hồ sơ dịch vụ công trực tuyến toàn trình hoặc một phần do tổ chức, cá nhân thực hiện trên hệ thống hoặc qua kết nối với Cổng DVC quốc gia. |
| YCC 03 | 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, Cổng Dịch vụ công NHNN; 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; Trong trường hợp trong hồ sơ có nhiều tập thể được đề nghị thì hệ thống sẽ sinh mã hồ sơ theo lô theo số lượng tập thể tương ứng để đồng bộ đầy đủ thông tin hồ sơ, thông tin số hóa và tiến độ xử lý lên Cổng DVCQG. |
| YCC 04 | - 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 thủ tục hành chính và mức độ hoàn thành việc giải quyết thủ tục hành chính;+ 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 NHNN |
| YCC 05 | Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính; |
| YCC 06 | 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 NHNN ghi nhận; |
| YCC 07 | 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; |
| YCC 08 | 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:+ Hồ sơ tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính;+ Thông tin lịch sử của việc giải quyết thủ tục hành chính;+ Kết quả số hóa hồ sơ, giấy tờ giải quyết thủ tục hành chính do NHNN tự thực hiện;+ Kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của NHNN trong trường hợp kết quả này không được lưu vào cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành ;+ Kết quả chứng thực bản sao điện tử từ bản chính;+ 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. |
| YCC 09 | Cung cấp Kho quản lý dữ liệu 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. |
| YCC 10 | Thống kê, tổng hợp tình hình cung cấp, giải quyết thủ tục hành chính; |
| YCC 11 | 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. |
| YCC 12 | Hệ thống thông tin MCĐT và Cổng DVC cần tuân thủ gói tin để phục vụ kết nối, tích hợp với Cổng DVCQG kết nối, tích hợp, chia sẻ các thông tin theo quy định của Chính phủ với Cổng Dịch vụ công quốc gia nhằm:- Chia sẻ công khai tình trạng, kết quả giải quyết TTHC và cung cấp các DVC trực tuyến trên Cổng DVCQG - 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. Chia sẻ kho dữ liệu điện tử với kho dữ liệu điện tử của Cổng DVCQG.- Cho phép người dùng thực hiện thanh toán trực tuyến trên cổng DVC NHNN. |
| YCC 13 | 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. |
| YCC 14 | 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 |
| YCC 15 | 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. |
| YCC 16 | Có chức năng cho phép áp dụng mã QR trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 26 Thông tư 01/2023/TT-VPCP |
| YCC 17 | Tích hợp Hệ thống thanh toán của Cổng DVCQG và đáp ứng các yêu cầu về quản lý dữ liệu khoản thu, thông tin giao dịch, chứng từ, rà soát đối chiếu và hỗ trợ hạch toán giao dịch thanh toán trực tuyến, thực hiện hoàn trả khoản thu trên Cổng DVCQG theo quy định tại Điều 27, 28, 29, 30 Thông tư 01/2023/TT-VPCP |
| YCC 18 | Kết nối, tích hợp CSDLQG về dân cư, CSDLQG về Doanh nghiệp, các CSDL theo quy định để giải quyết TTHC.  |

#### Yêu cầu cụ thể chức năng các phân hệ của hệ thống thông tin giải quyết TTHC

Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính NHNN bao gồm nhiều phân hệ có chức năng đáp ứng các mục tiêu sử dụng khác nhau, kết nối, chia sẻ thông tin, dữ liệu với nhau, tạo thành một hệ thống tập trung và thống nhất; bảo đảm tối thiểu hai phân hệ chính là Cổng dịch vụ công NHNN và Phân hệ giải quyết thủ tục hành chính đáp ứng các yêu cầu chức năng sau:

##### Chức năng Cổng dịch vụ công NHNN

Cổng DVC NHNN là giao diện để giao tiếp với tổ chức, cá nhân, việc thiết kế, xây dựng, cung cấp các dịch vụ công trực tuyến tuân thủ các quy chuẩn, quy định kỹ thuật đối với các hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công trực tuyến và đáp ứng nhu cầu của tổ chức, cá nhân, cung cấp thông tin hướng dẫn đơn giản, trực quan, dễ hiểu, dễ thực hiện hỗ trợ người khuyết tật tiếp cận, sử dụng sản phẩm, dịch vụ thông tin và truyền thông. Hệ thống dịch vụ công NHNN phải có các nhóm chức năng chính sau:

 a) Xác thực người dùng;

 b) Cung cấp thông tin về thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, bao gồm: Mức độ cung cấp dịch vụ; Danh mục thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến;

 c) Sử dụng dịch vụ công trực tuyến, bao gồm: Tạo lập hồ sơ điện tử; Trao đổi thông tin với người dùng trong quá trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến; Cung cấp biểu mẫu điện tử tương tác; Tải ảnh, hồ sơ, tài liệu; Tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính/bưu chính công ích; Thanh toán trực tuyến; Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

d) Ký số và tích hợp với Cổng kết nối dịch vụ chứng thực chữ ký số (sau đây gọi là Cổng eSign);

 đ) Tra cứu, bao gồm: Tra cứu dịch vụ công theo các tiêu chí; Tra cứu hồ sơ;

 e) Phản ánh kiến nghị;

 g) Đánh giá sự hài lòng của người dùng;

h) Thống kê tình trạng giải quyết hồ sơ;

 i) Hỗ trợ người dùng, bao gồm: Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến; Hỏi – đáp, khảo sát ý kiến người dùng; Trợ lý ảo;

 k) Các chức năng khác, bao gồm: Quản lý thông tin người dùng; Khai thác Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân; Ghi lưu nhật ký, thống kê, báo cáo truy cập.

Các yêu cầu cụ thể về chức năng của Cổng dịch vụ công NHNN như sau:

| **TT** | **Nhóm chức năng** | **Yêu cầu cụ thể** | **Đối tượng** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Xác thực người dùng** |
| DVC 01 | Xác thực người dùng | 1.1. Cho phép xác thực điện tử tổ chức, cá nhân để phục vụ giải quyết thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến tuân thủ quy định tại Nghị định số 69/2024/NĐ-CP ngày 25 tháng 06 năm 2024 của Chính phủ.1.2. Trường hợp có sự cố kỹ thuật trong việc xác thực người dùng của Hệ thống định danh và xác thực điện tử, Cổng dịch vụ công NHNN bảo đảm có phương thức xác thực khi tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công. Thông tin tổ chức, cá nhân nhất quán với Hệ thống định danh và xác thực điện tử. | Cá nhân, Tổ chức |
|  | **Cung cấp thông tin về thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến** |
| DVC 02 | Mức độ cung cấp dịch vụ | 2.1. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo 02 mức độ là dịch vụ công trực tuyến toàn trình, dịch vụ công trực tuyến một phần theo quy định tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ.2.2. Cung cấp thông tin trực tuyến đối với các dịch vụ công không đáp ứng triển khai dịch vụ công trực tuyến. | Cá nhân, Tổ chức |
| DVC 03 | Danh mục thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến | 3.1. Cung cấp đầy đủ danh mục thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, của các đơn vị thuộc, trực thuộc; cập nhật trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, đồng bộ và đăng tải trên Cổng dịch vụ công NHNN.3.2. Tổ chức, phân loại thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến theo đối tượng thực hiện thủ tục hành chính (tổ chức, cá nhân), theo nhóm dịch vụ (theo chủ đề), theo mức độ và cơ quan cung cấp để thuận tiện cho việc tìm kiếm, sử dụng.3.3. Chuẩn hóa về mã, tên thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến; cung cấp biểu mẫu điện tử kèm theo dịch vụ công trực tuyến; hướng dẫn quy trình sử dụng cho tổ chức, cá nhân; hướng dẫn quy trình xử lý của các cơ quan nhà nước và kết quả của dịch vụ công trực tuyến đồng bộ với Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính. Việc chuẩn hóa này được công bố kèm hướng dẫn cho người dùng theo từng thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến (cho phép cán bộ NHNN biên tập, cập nhật các tài liệu hướng dẫn để đăng tải cùng với các thông tin về TTHC). | Người quản trị |
|  | **Sử dụng dịch vụ công trực tuyến** |
| DVC 04 | Tạo lập hồ sơ điện tử | 4.1. Hồ sơ điện tử được số hóa bảo đảm theo quy định của pháp luật.4.2. Hồ sơ do người thực hiện thủ tục hành chính nộp trên Cổng Dịch vụ công NHNN được chuyển vào Phân hệ giải quyết thủ tục hành chính của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính NHNN để cấp Mã số hồ sơ thủ tục hành chính tự động theo quy định. Mã số hồ sơ thủ tục hành chính được sử dụng thống nhất trong hoạt động giao dịch giữa các cơ quan, đơn vị với tổ chức, cá nhân; giữa các cơ quan, đơn vị với nhau và giữa các Hệ thống thông tin được kết nối, chia sẻ dữ liệu.4.3. Cho phép thực hiện việc tạo lập, nộp, quản lý hồ sơ điện tử như: Nhập hồ sơ, thay đổi hồ sơ, tìm kiếm hồ sơ, xem danh sách hồ sơ, nhập bổ sung hồ sơ, quản lý hồ sơ đã nộp. | Người Quản trị, Cá nhân, Tổ chức |
| DVC 05 | Trao đổi thông tin với người dùng trong quá trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến | 5.1. Cho phép người dùng theo dõi thông báo trên Cổng dịch vụ công sau khi người dùng đã đăng nhập, kiểm tra việc tiếp nhận, yêu cầu bổ sung hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.5.2. Thông báo tự động cho người dùng biết thông tin về việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua tối thiểu một trong các hình thức như sau: Tin nhắn SMS trên điện thoại di động; Thông báo qua ứng dụng di động (ứng dụng OTT); Thông báo qua Thư điện tử. | Cá nhân, Tổ chức |
| DVC 06 | Cung cấp biểu mẫu điện tử tương tác | 6.1. Cung cấp ở chế độ chọn để người dùng không phải nhập lại với các dữ liệu đã có trong cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính NHNN *(gồm cả các cơ sở dữ liệu của các hệ thống thông tin nội bộ của NHNN và các cơ sở dữ liệu quốc gia, hệ thống thông tin có quy mô, phạm vi từ Trung ương đến địa phương đã kết nối, chia sẻ cho Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính NHNN)* tại biểu mẫu điện tử.6.2. Cung cấp chức năng hướng dẫn trực tiếp ngay tại từng nơi nhập dữ liệu của biểu mẫu điện tử để người dùng có thể xem khi cần thiết.6.3. Cung cấp chức năng lưu trữ những thông tin người dùng đã nhập vào biểu mẫu điện tử tương tác, cho phép xuất ra tệp tin hoặc in ra giấy.6.4. Cung cấp chức năng ký số trực tiếp trên biểu mẫu điện tử.6.5. Bảo đảm đáp ứng các yêu cầu tối thiểu theo quy định tại khoản 3 Điều 22 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Văn phòng Chính phủ 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. | Người Quản trị, Cá nhân, Tổ chức |
| DVC 07 | Tải ảnh, hồ sơ, tài liệu | Cho phép tải ảnh, hồ sơ, tài liệu theo định dạng do Cổng dịch vụ công NHNN quy định với giới hạn dung lượng phù hợp (Tối thiểu cho phép định dạng .jpeg, .png với hình ảnh và định dạng .pdf, .doc, .docx với hồ sơ, tài liệu). | Cá nhân, Tổ chức |
| DVC 08 | Tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính/ bưu chính công ích | 8.1. Người dùng có thể sử dụng dịch vụ bưu chính/bưu chính công ích sau:a) Nộp hồ sơ;b) Nhận kết quả;c) Cả hai dịch vụ trên.8.2. Có biểu mẫu điện tử để người dùng cung cấp thông tin sử dụng dịch vụ bưu chính/bưu chính công ích. Thông tin tối thiểu:a) Thông tin người nộp hồ sơ:- Họ và tên / (Tên tổ chức + Mã số thuế);- Số điện thoại;- Địa chỉ nộp hồ sơ (chọn tỉnh/thành phố, quận/huyện và địa chỉ chi tiết);b) Thông tin người nhận kết quả:- Họ và tên / (Tên tổ chức + Mã số thuế);- Số điện thoại;- Địa chỉ trả kết quả (chọn tỉnh/thành phố, quận/huyện và địa chỉ chi tiết). | Cá nhân, Tổ chức |
| DVC 09 | Thanh toán trực tuyến | 9.1. Cho phép 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 NHNN đối với các thủ tục hành chính có yêu cầu nộp phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác.9.2. Cung cấp hình thức hoàn lại tiền và thông tin giải quyết tranh chấp khi giao dịch thất bại. | Cá nhân, Tổ chức |
| DVC 10 | Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính | 10.1. Cho phép trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử cho cá nhân, tổ chức thực hiện dịch vụ công trực tuyến, bảo đảm thông điệp dữ liệu đáp ứng quy định của pháp luật.10.2. Lưu kết quả giải quyết thủ tục hành chính dưới dạng điện tử trong Kho quản lý dữ liệu điện tử theo tài khoản cá nhân, tổ chức. | Cá nhân, Tổ chức |
|  | **Ký số và tích hợp với Cổng eSign** |
| DVC 11 | Ký số | Bảo đảm đáp ứng yêu cầu tối thiểu theo quy định tại Thông tư số 22/2020/TT-BTTTT ngày 7 tháng 9 năm 2020 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về yêu cầu kỹ thuật đối với phần mềm ký số, phần mềm kiểm tra chữ ký số như sau:11.1. Cho phép người ký số được sử dụng khóa bí mật cá nhân để thực hiện việc ký số vào thông điệp dữ liệu.11.2. Cho phép người ký số được sử dụng khóa bí mật tổ chức để thực hiện việc ký số vào thông điệp dữ liệu.11.3. Thông báo (bằng chữ/bằng ký hiệu) cho người ký số biết việc ký số vào thông điệp dữ liệu thành công hay không thành công.11.4. Cho phép kiểm tra trạng thái chứng thư số/chứng thư chữ ký số trước khi ký số. | Cá nhân, Tổ chức |
| DVC 12 | Tích hợp với Cổng eSign | Bảo đảm đáp ứng yêu cầu tối thiểu theo quy định tại Thông tư số 06/2015/TT-BTTTT ngày 23 tháng 3 năm 2015 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định danh mục tiêu chuẩn bắt buộc áp dụng về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số, Thông tư số 16/2019/TT-BTTTT ngày 5 tháng 12 năm 2019 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định danh mục tiêu chuẩn bắt buộc áp dụng về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số theo mô hình ký số trên thiết bị di động và ký số từ xa, Thông tư số 22/2020/TT-BTTTT ngày 7 tháng 9 năm 2020 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về yêu cầu kỹ thuật đối với phần mềm ký số, phần mềm kiểm tra chữ ký số như sau:12.1. Cho phép tích hợp chữ ký số (công cộng, chuyên dùng Chính phủ/công vụ, chữ ký điện tử chuyên dùng bảo đảm an toàn).12.2. Chữ ký số tuân thủ tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chữ ký số theo quy định của pháp luật.12.3. Có chức năng chuyển đổi biểu mẫu điện tử trước khi ký thành các định dạng tập tin phổ biến như: .pdf, .doc, .docx, .xml, .json.12.4. Cho phép xem tài liệu đã ký số sau khi hoàn thành ký số để kiểm tra tính chính xác thông tin của người ký.12.5. Cho phép người ký tải tài liệu đã ký số về thiết bị. | Cá nhân, Tổ chức |
|  | **Tra cứu** |
| DVC 13 | Tra cứu dịch vụ công theo tiêu chí | Cho phép tra cứu dịch vụ công theo các tiêu chí sau:13.1. Tra cứu theo “Từ khóa”.13.2. Tra cứu theo “Cơ quan cung cấp”.13.3. Tra cứu theo “Lĩnh vực”.13.4. Tra cứu theo “Mức độ”: - Dịch vụ công trực tuyến toàn trình; - Dịch vụ công trực tuyến một phần;- Dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến; - Dịch vụ khác (nếu có).13.5. Tra cứu theo “Đối tượng”: Tổ chức, cá nhân.  | Người quản trị, Cá nhân, Tổ chức |
| DVC 14 | Tra cứu hồ sơ | 14.1. Tra cứu, tìm kiếm hồ sơ đã tiếp nhận trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, tối thiểu thông qua mã số hồ sơ.14.2. Tra cứu trạng thái kết quả giải quyết thủ tục hành chính dưới dạng điện tử, tối thiểu thông qua mã số hồ sơ.  | Cá nhân, Tổ chức |
|  | **Phản ánh kiến nghị** |
| DVC 15 | Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính | 15.1. Cho phép tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính.15.2. Cho phép tra cứu kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp. | Cá nhân, Tổ chức, Người tiếp nhận phản ánh, kiến nghị |
|  | **Đánh giá sự hài lòng của người dùng** |
| DVC 16 | Đánh giá sự hài lòng của người dùng | 16.1. Đánh giá sự hài lòng của người dùng trên Cổng dịch vụ công NHNN có nội dung như sau:a) Đánh giá tổng thể dịch vụ;b) Đánh giá chi tiết dịch vụ, bao gồm: Đánh giá mức độ thuận tiện khi sử dụng dịch vụ (dịch vụ dễ sử dụng, thời gian đáp ứng của dịch vụ khi giao tiếp, xử lý dữ liệu); mức độ đúng hạn trong xử lý, trả kết quả của cơ quan nhà nước; thái độ hỗ trợ, xử lý dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước (độ nhiệt tình, cách giao tiếp của cán bộ, công chức khi hướng dẫn, xử lý);c) Mỗi nội dung đánh giá theo 03 (ba) mức độ: Rất hài lòng, Hài lòng, Chưa hài lòng.16.2. Các nội dung đánh giá khác theo phiếu đánh giá điện tử dành cho cá nhân, tổ chức theo quy định tại Điều 12 Thông tư số 01/2018/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. | Cá nhân, Tổ chức |
|  | **Thống kê tình trạng giải quyết hồ sơ** |
| DVC 17 | Thống kê tình trạng giải quyết hồ sơ | Thống kê tình trạng giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của dịch vụ công trực tuyến toàn trình, dịch vụ công trực tuyến một phần, dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến và tất cả hồ sơ. Các số liệu thống kê tối thiểu theo tháng, quý, năm, theo lĩnh vực thủ tục hành chính và từ đầu năm tới thời điểm hiện tại, cụ thể như sau:17.1. Số lượng hồ sơ đã tiếp nhận.17.2. Số lượng hồ sơ đang xử lý.17.3. Số lượng hồ sơ đã giải quyết (đối với hồ sơ được tiếp nhận trong năm hiện tại).17.4. Số lượng hồ sơ được giải quyết đúng hạn.17.5. Số lượng hồ sơ giải quyết quá hạn.17.6. Số lượng dịch vụ công được dùng. | Tất cả các đối tượng |
|  | **Hỗ trợ người dùng** |
| DVC 18 | Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến  | 18.1. Hướng dẫn người dùng thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến (bằng hình thức văn bản hướng dẫn chứa hình ảnh, video hướng dẫn) bao gồm:a) Hướng dẫn thực hiện một số dịch vụ hành chính công thường gặp để giúp người dùng biết được các thủ tục, các bước tiến hành khi muốn thực hiện một công việc;b) Hướng dẫn đăng ký, đăng nhập Cổng dịch vụ công NHNN;c) Hướng dẫn sử dụng các chức năng mà Cổng dịch vụ công NHNN cung cấp cho người dùng.18.2. Cung cấp các câu hỏi thường gặp và nội dung trả lời để giúp người dùng có thể tự giải quyết các vướng mắc thông thường khi thực hiện thủ tục hành chính, khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến.18.3. Hỗ trợ, hướng dẫn trực tiếp người dùng qua tổng đài điện thoại hoặc số điện thoại hỗ trợ. | Người quản trị, Cá nhân, Tổ chức |
| DVC 19 | Hỏi – đáp, khảo sát ý kiến người dùng | 19.1. Chức năng hỏi – đáp cho phép:a) Tạo câu hỏi trực tuyến;b) Tra cứu câu hỏi trực tuyến, tổng hợp hỏi – đáp;c) Trả lời câu hỏi trực tuyến;d) Quản lý hỏi - đáp trực tuyến.19.2. Khảo sát ý kiến người dùng thông qua Nền tảng khảo sát, thu thập ý kiến người dân (Nền tảng VNForm) hoặc các Nền tảng, ứng dụng khảo sát, thu thập ý kiến người dùng khác bảo đảm:a) Cho phép thực hiện khảo sát ý kiến trực tuyến;b) Tổng hợp thông tin khảo sát, báo cáo số liệu khảo sát. | Người quản trị, Cá nhân, Tổ chức |
| DVC 20 | Trợ lý ảo | Cho phép hỗ trợ, hướng dẫn người dùng các vấn đề liên quan đến dịch vụ công, tối thiểu thông qua hình thức tin nhắn. | Cá nhân, Tổ chức |
|  | **Các chức năng khác** |
| DVC 21 | Quản lý thông tin người dùng | Cung cấp chức năng quản lý thông tin tài khoản người dùng:21.1. Hỗ trợ đồng bộ với cơ sở dữ liệu người dùng tập trung của NHNN.21.2. Quản lý người dùng dịch vụ công.21.3. Quản lý nhóm người dùng dịch vụ công.21.4. Quản lý quyền truy cập, sử dụng dịch vụ công. | Người quản trị, Cá nhân, Tổ chức |
| DVC 22 | Khai thác Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân | Cung cấp Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân để hỗ trợ tổ chức, cá nhân quản lý, lưu giữ thông tin, dữ liệu điện tử liên quan đến giao dịch hành chính của tổ chức, cá nhân đó theo quy định tại khoản 3 Điều 16 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 8 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ. | Cá nhân, Tổ chức |
| DVC 23 | Ghi lưu nhật ký, thống kê, báo cáo truy cập | 23.1. Ghi lưu nhật ký sử dụng của các đối tượng sử dụng dịch vụ công trực tuyến.23.2. Thống kê, báo cáo lượng truy cập sử dụng dịch vụ công trực tuyến. | Người quản trị |
| DVC 24 | DVCTT được cá thể hóa | Cho phép cá thể hóa theo nhu cầu của tổ chức, cá nhân | Cá nhân/tổ chức  |
| DVC 25 | Cho phép khai báo, cấu hình DVC | Cho phép khai báo, cấu hình nội dung, liên kết (với thủ tục tương ứng trong CSDLQG về TTHC), định nghĩa quy trình xử lý, biểu mẫu nhập thông tin, kết quả đầu ra, phân quyền,…. để thuận tiện cho việc thêm mới các DVCTT của NHNN.  | Người Quản trị |

#####  Chức năng Phân hệ giải quyết thủ tục hành chính NHNN

Phân hệ giải quyết thủ tục hành chính NHNN là một cấu phần của hệ thống thông tin giải quyết TTHC NHNN, cung cấp giao diện để cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa và cơ quan, đơn vị chuyên môn có liên quan giải quyết TTHC cập nhật thông tin giải quyết hồ sơ TTHC. Các nhóm chức năng sau có thể không có trong Phân hệ giải quyết thủ tục hành chính nhưng bắt buộc phải có trong phân hệ khác của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính NHNN:

a) Quản lý danh mục thủ tục, hồ sơ, biểu mẫu;

b) Quản lý danh mục trạng thái xử lý thủ tục hành chính;

c) Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính;

d) Báo cáo thống kê;

đ) Quản lý hồ sơ, tài liệu;

e) Quản lý danh mục điện tử dùng chung;

g) Quản trị hệ thống;

h) Quản trị và sử dụng Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức và cá nhân;

i) Theo dõi quá trình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính;

k) Điều hành, tác nghiệp;

l) Các tiện ích;

m) Liên thông, tích hợp và chia sẻ thông tin, dữ liệu.

Các yêu cầu cụ thể về các nhóm chức năng như sau:

| **TT** | **Nhóm chức năng** | **Yêu cầu cụ thể** | **Đối tượng** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Quản lý danh mục thủ tục, hồ sơ, biểu mẫu** |
| MCĐT 01 | Danh mục thủ tục hành chính | 1.1. Danh mục lĩnh vực, nhóm thủ tục hành chính, thủ tục hành chính được đồng bộ với danh mục lĩnh vực, nhóm thủ tục hành chính của Cổng dịch vụ công NHNN.1.2. Cho phép đồng bộ danh mục thủ tục hành chính với Cơ sở dữ liệu quốc gia về Thủ tục hành chính. | Người quản trị |
| MCĐT 02 | Hồ sơ, biểu mẫu thủ tục hành chính | 2.1. Hồ sơ điện tử:a) Phải được cung cấp dưới dạng tệp tin có định dạng văn bản (Ví dụ: .docx, .xlsx, .pdf...);b) Phải bảo đảm khi in ra hiển thị tương đương như biểu mẫu giấy và người dùng điền thông tin được dễ dàng, chính xác.2.2. Định dạng tệp tin trong hồ sơ điện tử sau khi số hóa: Định dạng văn bản hoặc hình ảnh.2.3. Dung lượng cho một tệp tin trong hồ sơ điện tử: Dung lượng tối đa cho mỗi tệp tin được tải lên gắn kèm hồ sơ điện tử phải được thông báo tại vị trí chọn tệp tin đính kèm trên biểu mẫu điện tử tương tác để người dùng biết và thực hiện.2.4. Cho phép thực hiện việc tạo lập, nộp, quản lý hồ sơ điện tử như: nhập hồ sơ, tìm kiếm hồ sơ, xem danh sách hồ sơ, nhập bổ sung hồ sơ, xóa hồ sơ không hợp lệ, quản lý hồ sơ đã gửi.2.5. Đối với biểu mẫu, cho phép:a) Quản lý các biểu mẫu hồ sơ thủ tục hành chính;b) Quản lý căn cứ pháp lý của biểu mẫu;c) Thiết lập/thiết kế các biểu mẫu sau (mẫu phiếu quy định theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ):- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;- Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ;- Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ;- Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả;- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ;- Sổ theo dõi hồ sơ;- Các mẫu kết quả giải quyết thủ tục hành chính;- Các mẫu biểu khác có liên quan (theo nhu cầu thực tế). | Người quản trị |
| MCĐT 03 | Chu trình lưu chuyển, xử lý của thủ tục | 3.1. Thiết lập/thiết kế và quản trị chu trình lưu chuyển, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính giữa các phòng, ban chức năng và nhóm các cán bộ xử lý. Quy trình phải cho phép điều chỉnh động (linh hoạt trong việc thiết lập/thiết kế quy trình, thủ tục).3.2. Cho phép thiết lập thời hạn xử lý tại các bước xử lý của chu trình (lưu ý tổng thời gian xử lý của tất cả các bước phải nhỏ hơn hoặc bằng thời hạn giải quyết; cho phép thiết lập thời gian xử lý tại các bước của chu trình xử lý chi tiết đến đơn vị phút).3.3. Chu trình lưu chuyển, xử lý phải bao gồm chức năng bổ sung hồ sơ.3.4. Chu trình lưu chuyển, xử lý phải thể hiện được việc giải quyết thủ tục hành chính khi tiếp nhận hồ sơ điện tử thông qua Cổng Dịch vụ công NHNN, Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính từ Trung ương xuống địa phương. | Người quản trị |
|  | **Quản lý danh mục trạng thái xử lý thủ tục hành chính** |
| MCĐT 04 | Quản lý danh mục trạng thái xử lý thủ tục hành chính | 4.1. Thiết lập/thiết kế danh mục trạng thái xử lý thủ tục hành chính, hiển thị trạng thái xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính NHNN tuân thủ theo 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, cụ thể như sau:a) Nộp hồ sơ- Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ:+ Trạng thái: Mới đăng ký.b) Tiếp nhận hồ sơ - Cá nhân, tổ chức chờ hồ sơ được tiếp nhận:+ Trạng thái: Đang chờ tiếp nhận.- Cá nhân, tổ chức được Bộ phận một cửa trả lại hồ sơ:+ Trạng thái: Đang chờ bổ sung.- Cá nhân, tổ chức đã bổ sung hồ sơ:+ Trạng thái: Đã bổ sung hồ sơ.- Cá nhân, tổ chức yêu cầu rút hồ sơ:+ Trạng thái: Yêu cầu rút hồ sơ.- Cá nhân, tổ chức rút hồ sơ thành công:+ Trạng thái: Đã thu hồi.- Bộ phận một cửa tiếp nhận hồ sơ: + Trạng thái: Được tiếp nhận.+ Thông tin: Ngày tiếp nhận hồ sơ (Ví dụ: 15/8/2023).- Bộ phận một cửa trả lại hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết: + Trạng thái: Yêu cầu bổ sung giấy tờ.+ Thông tin: Lý do bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.- Bộ phận một cửa trả lại hồ sơ cá nhân, tổ chức yêu cầu rút hồ sơ: + Trạng thái: Đã trả lại.- Bộ phận một cửa từ chối tiếp nhận: + Trạng thái: Dừng xử lý.+ Thông tin: Lý do từ chối tiếp nhận.c) Giải quyết thủ tục hành chính- Bộ phận một cửa chuyển hồ sơ:+ Trạng thái: Đang xử lý.+ Thông tin: Cơ quan có thẩm quyền giải quyết.- Cơ quan có thẩm quyền giải quyết tiến hành phân công xử lý:+ Trạng thái: Đang xử lý.+ Thông tin: Vị trí, phòng ban, người xử lý hiện tại.- Người được giao xử lý tiến hành xử lý hồ sơ trong trường hợp thủ tục hành chính không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ hoặc có quy định nhưng hồ sơ đã đủ điều kiện trình cấp có thẩm quyền quyết định:+ Trạng thái: Đang xử lý.+ Thông tin: Vị trí, phòng ban, người xử lý hiện tại.- Người được giao xử lý tiến hành xử lý hồ sơ khi thẩm tra, xác minh hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết:+ Trạng thái: Yêu cầu bổ sung giấy tờ.+ Thông tin: Lý do, nội dung cần bổ sung.- Người được giao xử lý tiến hành xử lý hồ sơ sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết:+ Trạng thái: Dừng xử lý.+ Thông tin: Lý do không giải quyết.- Người được giao xử lý tiến hành xử lý hồ sơ khi hồ sơ đang lấy ý kiến của các cơ quan liên quan:+ Trạng thái: Đang xử lý.+ Thông tin: Vị trí, phòng ban, người xử lý hiện tại.- Người được giao xử lý tiến hành xử lý hồ sơ khi hồ sơ thực hiện theo liên thông:+ Trạng thái: Đang xử lý.+ Thông tin: Vị trí, phòng ban, người xử lý hiện tại.- Người được giao xử lý tiến hành xử lý hồ sơ khi hồ sơ quá hạn giải quyết:+ Trạng thái: Đang xử lý.+ Thông tin: Thời hạn xử lý, thời gian quá hạn (Ví dụ: Hạn xử lý 15/08/2023 – Quá hạn 3 ngày).- Cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ đối với các trường hợp khoản 4 Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 04 năm 2018 của Chính phủ:+ Trạng thái: Đã bổ sung hồ sơ.- Cá nhân, tổ chức nộp phí/ lệ phí/ thuế: + Trạng thái: Yêu cầu thực hiện nghĩa vụ tài chính.d) Trả kết quả/Nhận kết quả- Bộ phận một cửa chuyển hồ sơ được xử lý xong về bộ phận một cửa để trả hồ sơ:+ Trạng thái: Đã xử lý xong.+ Thông tin: Đang trả kết quả.- Cá nhân, tổ chức chờ nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính:+ Trạng thái: Chờ trả kết quả.- Cá nhân, tổ chức nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính:+ Trạng thái: Đã trả kết quả.+ Thông tin: Ngày hẹn trả kết quả (Ví dụ: 25/8/2023).4.2. Định nghĩa và quản trị lưu đồ chuyển đổi trạng thái xử lý trong quá trình hồ sơ luân chuyển trong chu trình lưu chuyển, xử lý của thủ tục hành chính.4.3. Đồng bộ trạng thái xử lý hồ sơ thủ tục hành chính với Cổng Dịch vụ công NHNN. | Cá nhân, tổ chức, bộ phận một cửa, cơ quan có thẩm quyền giải quyết, người được giao xử lý |
|   | **Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính** |
| MCĐT 05 | Tiếp nhận hồ sơ | 5.1. Hỗ trợ cán bộ tiếp nhận và trả kết quả: Hiển thị danh mục hồ sơ cần nộp tương ứng với thủ tục hành chính, hiển thị danh sách các văn bản quy định đối với thủ tục hành chính cần giải quyết.5.2. Nhập mới hồ sơ, nhập bổ sung hồ sơ (theo mẫu đơn, mẫu tờ khai và các giấy tờ, tài liệu liên quan): Các thông tin yêu cầu, thông tin định danh và các tài liệu đính kèm. Kiểm tra được tính đầy đủ, đúng quy định của các trường thông tin đã nhập.5.3. Mã số hồ sơ thủ tục hành chính do Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tự động, được sử dụng thống nhất trong hoạt động giao dịch giữa các cơ quan, đơn vị với tổ chức, cá nhân; giữa các cơ quan, đơn vị và giữa các hệ thống với nhau. Cấu trúc Mã số hồ sơ thủ tục hành chính theo Điều 26 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 04 năm 2018 của Chính phủ. Cấu trúc mã định danh cơ quan, tổ chức thực hiện theo quy định tại Quyết định số 20/2020/QĐ-TTg ngày 22 tháng 7 năm 2020 của Thủ tướng Chính phủ về mã định danh điện tử của các cơ quan, tổ chức phục vụ kết nối, chia sẻ dữ liệu với các bộ, ngành, địa phương.5.4. Tiếp nhận hồ sơ điện tử từ Cổng Dịch vụ công NHNN; có cơ chế phân biệt hồ sơ tiếp nhận trên Cổng Dịch vụ công NHNN, hồ sơ tiếp nhận tại bộ phận một cửa và các kênh cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên môi trường mạng.5.5. Hiển thị danh mục các hồ sơ đã tiếp nhận theo loại hồ sơ với các thông tin: Loại thủ tục hành chính, mã hồ sơ, nội dung hồ sơ, ngày hẹn trả…5.6. Chuyển xử lý: Theo quy định của pháp luật.5.7. Quản lý thông tin liên lạc, liên hệ của tổ chức, cá nhân.5.8. Cho phép hủy, khôi phục hồ sơ (khi chưa nộp/tiếp nhận bởi cán bộ tiếp nhận).5.9. Hỗ trợ khả năng xác minh, khai thác hồ sơ cá nhân, tổ chức đã có trên hệ thống nội bộ của NHNN hoặc thông qua kết nối đến cơ sở dữ liệu quốc gia, hệ thống thông tin có quy mô, phạm vi từ Trung ương đến địa phương để hỗ trợ đơn giản hóa thành phần hồ sơ, giấy tờ liên quan đến cá nhân, tổ chức.5.10. Hỗ trợ thông báo cho người dân hồ sơ đã được tiếp nhận thông qua các hình thức sau: Notification/SMS/OTT/email. | Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả |
| MCĐT 06 | Tiếp nhận bổ sung hồ sơ | 6.1. Hiển thị danh sách hồ sơ chờ bổ sung.6.2. Cho phép cập nhật các thông tin bổ sung khi tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ các thông tin, giấy tờ cần thiết.6.3. Chuyển xử lý: Theo quy định của pháp luật (theo phòng, ban hoặc cá nhân).6.4. Hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ điện tử bổ sung từ Cổng Dịch vụ công NHNN.6.5. Hỗ trợ thông báo người dân đã bổ sung thông tin hồ sơ hoặc thanh toán qua mạng cho cán bộ tiếp nhận bổ sung biết và xử lý kịp thời thông qua các hình thức sau: Notification/SMS/OTT/email.6.6. Hỗ trợ việc tiếp nhận hồ sơ bổ sung qua dịch vụ bưu chính. | Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả |
| MCĐT 07 | Phân công thụ lý hồ sơ | 7.1. Hỗ trợ lãnh đạo phòng, ban phân công thụ lý với những hồ sơ được chuyển xử lý về phòng, ban.7.2. Phân công thụ lý lại.7.3. Sẵn sàng liên thông cập nhật trạng thái, vết xử lý hồ sơ hành chính công điện tử với các bộ phận một cửa các cấp và các cơ quan khác trong nội bộ bộ, tỉnh (liên thông nội bộ) qua nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu NHNN.7.4. Cho phép đính kèm file và thực hiện ký số hồ sơ. | Lãnh đạo phòng, ban |
| MCĐT 08 | Thụ lý hồ sơ | 8.1. Hiển thị danh sách các hồ sơ đang giải quyết: Mã hồ sơ, nội dung hồ sơ, ngày hẹn trả, trạng thái hồ sơ.8.2. Hiển thị đầy đủ thông tin của hồ sơ được chọn xử lý và các tài liệu đính kèm.8.3. Hỗ trợ xử lý hồ sơ theo danh mục công việc đã được quy định: Hồ sơ chờ xử lý, hồ sơ yêu cầu bổ sung, hồ sơ đã bổ sung chờ xử lý, hồ sơ đã tham gia xử lý.8.4. Hỗ trợ xử lý ủy quyền, gia hạn thời gian xử lý hồ sơ (nếu được phép).8.5. Chuyển bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả để thông báo yêu cầu bổ sung hồ sơ (nếu có).8.6. Yêu cầu phối hợp xử lý hoặc chuyển xử lý trong trường hợp không cần phối hợp.8.7. Trình phê duyệt.8.8. Liên thông cập nhật trạng thái, vết xử lý hồ sơ điện tử với các cơ quan khác liên quan trong nội bộ của bộ, tỉnh (liên thông nội bộ) qua nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu NHNN.8.9. Hỗ trợ thông báo cho người dân hồ sơ đã được thụ lý (Notification/SMS/OTT/email...).8.10. Cho phép đính kèm file và thực hiện ký số hồ sơ. | Cán bộ thụ lý |
| MCĐT 09 | Phê duyệt hồ sơ | 9.1. Hiển thị danh sách các hồ sơ chờ được phê duyệt. Cho phép chuyển luồng về phòng, ban hoặc cán bộ xử lý nếu dự thảo kết quả giải quyết thủ tục hành chính chưa đạt yêu cầu, cần trình lại.9.2. Cho phép ký duyệt nhiều lần (trong trường hợp hồ sơ phải luân chuyển nhiều lần tới các cơ quan khác để phối hợp xử lý).9.3. Từ chối hồ sơ, cập nhật ý kiến chỉ đạo.9.4. Hiển thị danh sách các hồ sơ đã được ký duyệt. Hiển thị danh sách hồ sơ từ chối.9.5. Liên thông cập nhật trạng thái, vết xử lý hồ sơ điện tử với các cơ quan khác liên quan trong nội bộ của bộ, tỉnh (liên thông nội bộ) qua nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu NHNN. | Lãnh đạo đơn vị, Lãnh đạo phòng, ban được ủy quyền phê duyệt |
| MCĐT 10 | Trả kết quả | 10.1. Cho phép ký số hồ sơ để trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến.10.2. Hiển thị thông tin các hồ sơ đã giải quyết, tình trạng trả kết quả của hồ sơ; thời điểm hoàn thành xử lý hồ sơ, chờ giao trả kết quả (dùng để xác định đúng hạn hay quá hạn của hồ sơ).10.3. Hỗ trợ thông báo cho tổ chức, cá nhân kết quả xử lý hồ sơ qua email/SMS/OTT theo đăng ký.10.4. Hỗ trợ thông báo thời gian thực hiện nghĩa vụ tài chính đối với các thủ tục hành chính bắt buộc phải thực hiện nghĩa vụ tài chính.10.5. Cập nhật thông tin trả kết quả cho cá nhân, tổ chức, thời gian trả kết quả và biên lai nộp lệ phí theo quy định.10.6. Cập nhật thông tin người nhận kết quả (trong trường hợp nhận thay hoặc được ủy quyền nhận).10.7. Cập nhật các dữ liệu trả kết quả vào hệ thống. Trong trường hợp đã có kết quả nhưng công dân, tổ chức không mang đủ hồ sơ bản chính để đối soát thì cập nhật dữ liệu về việc chưa trả kết quả đến khi đáp ứng đủ các điều kiện về việc trả kết quả theo quy định.10.8. Hỗ trợ việc trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ.10.9. Liên thông thông tin trả kết quả điện tử với các cơ quan khác liên quan trong nội bộ của bộ, tỉnh (liên thông nội bộ) qua nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu NHNN. | Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả |
| MCĐT 11 | Chức năng trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích | 11.1. Chọn dịch vụ Nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích.11.2. Có biểu mẫu điện tử để cung cấp thông tin sử dụng dịch vụ bưu chính công ích. Thông tin tối thiểu về người nhận kết quả gồm:a) Họ và tên / Tên tổ chức ;b) Số điện thoại;c) Địa chỉ trả kết quả (chọn tỉnh/thành phố, quận/huyện và địa chỉ chi tiết). | Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả |
| MCĐT 12 | Chức năng in | 12.1. In trực tiếp từ phần mềm (có thể in ngay tại bước đang giải quyết và in lại, in sau) các loại giấy tờ sau:a) Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;b) Phiếu Yêu cầu bổ sung hoàn thiện hồ sơ;c) Phiếu Từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ;d) Phiếu Xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả;đ) Phiếu Kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ;e) Sổ theo dõi hồ sơ.12.2. Cho phép in các thông tin cá nhân, tổ chức ra thành mẫu đơn, mẫu tờ khai (đối với các hồ sơ nộp trực tuyến trên Cổng dịch vụ công NHNN). | Lãnh đạo đơn vị, Lãnh đạo phòng, ban, Cán bộ thụ lý, Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả, Cán bộ kiểm soát thủ tục |
|   | **Báo cáo thống kê** |
| MCĐT 13 | Báo cáo | 13.1. Báo cáo thống kê theo nhiều tiêu chí: Lĩnh vực, thời gian, đơn vị xử lý, trạng thái, quá trình xử lý, cán bộ xử lý.13.2. Hỗ trợ chức năng tạo báo cáo theo các định dạng phổ biến (theo Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Danh mục tiêu chuẩn kỹ thuật về ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước) như văn bản, bảng tính, trình diễn.13.3. Thông tin công khai tình trạng xử lý các hồ sơ theo kỳ.13.4. In báo cáo thống kê trực tiếp từ phần mềm.13.5. Cho phép tìm kiếm, kết xuất thông tin tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công để phục vụ báo cáo hoặc khảo sát.13.6. Báo cáo thống kê trực quan kết quả giải quyết thủ tục hành chính dưới dạng đồ họa (biểu đồ, sơ đồ, hình ảnh…) | Lãnh đạo đơn vị, Lãnh đạo phòng, ban, Cán bộ thụ lý, Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả, Cán bộ kiểm soát thủ tục |
| MCĐT 14 | Biểu mẫu báo cáo | 14.1. Cho phép định nghĩa biểu mẫu báo cáo theo tất cả các thuộc tính gắn với hồ sơ thủ tục hành chính, báo cáo tình hình xử lý, báo cáo định kỳ.14.2. Cá nhân hóa các biểu mẫu báo cáo. Cho phép người dùng lưu các dạng báo cáo của riêng họ và tái sử dụng khi cần thiết.14.3. Tùy chỉnh báo cáo trực quan bằng giao diện. | Người quản trị |
|   | **Quản lý hồ sơ, tài liệu** |
| MCĐT 15 | Luân chuyển hồ sơ | 15.1. Cho phép luân chuyển hồ sơ giữa các đơn vị trong cơ quan phục vụ việc phối hợp thụ lý hồ sơ.15.2. Cập nhật trạng thái xử lý trong quá trình xử lý thủ tục hành chính. | Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả, Cán bộ thụ lý, Văn thư lưu trữ |
|   | **Quản lý danh mục điện tử dùng chung** |
| MCĐT 16 | Quản lý danh mục điện tử dùng chung | 16.1. Bảo đảm đồng bộ với hệ thống danh mục điện tử dùng chung của bộ, tỉnh (nếu có) và với các cơ quan trung ương và Hệ thống thông tin quản lý danh mục điện tử dùng chung của các cơ quan nhà nước.16.2. Quản lý các danh mục điện tử trong nội bộ hệ thống. | Người quản trị |
|   | **Quản trị người dùng** |
| MCĐT 17 | Quản trị người dùng | 17.1. Thiết lập và quản trị nhóm người dùng và người dùng: Tên, chức vụ, phòng, ban, thông tin cá nhân, quyền truy cập hệ thống.17.2. Phân quyền theo quy trình xử lý thủ tục hành chính (phân quyền theo nhóm, theo cá nhân, theo chức vụ).17.3. Quản lý tài khoản đăng ký của tổ chức, cá nhân; kích hoạt tài khoản; cho phép tìm kiếm, kết xuất thông tin tổ chức, cá nhân phục vụ báo cáo. | Người quản trị |
|  | **Quản trị và sử dụng Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức và cá nhân** |
| MCĐT 18 | Quản trị Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức và cá nhân | Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức và cá nhân bảo đảm: 18.1. Có thể cấu hình đồng bộ danh mục thủ tục hành chính, kết quả và thành phần hồ sơ giấy tờ.18.2. Có thể tái sử dụng giấy tờ từ Kho quản lý dữ liệu điện tử NHNN; trường hợp không tìm thấy dữ liệu trong Kho thì Kho quản lý dữ liệu điện tử NHNN mới có yêu cầu truy vấn từ Kho quản lý dữ liệu điện tử của Cổng Dịch vụ công quốc gia. 18.3. Thống kê được tình hình lưu trữ và tái sử dụng giấy tờ trong Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức và cá nhân. 18.4. Có thể thiết kế biểu mẫu động cho các loại giấy tờ lưu trữ trên Kho để lưu trữ các trường thông tin quan trọng của giấy tờ. 18.5. Có thể thống kê dung lượng lưu trữ của từng tổ chức và cá nhân. 18.6. Đáp ứng khả năng lưu trữ hồ sơ tiếp nhận và kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo các quy định về lưu trữ hiện hành.18.7. Đáp ứng khả năng chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử ra văn bản giấy theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 8 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ. | Người quản trị, Cán bộ thụ lý, Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả, Cán bộ kiểm soát thủ tục |
| MCĐT 19 | Sử dụng Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức và cá nhân | 19.1. Cho phép lưu thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính vào Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức và cá nhân. 19.2. Cho phép lưu hồ sơ bị từ chối tiếp nhận của cá nhân, tổ chức. | Người quản trị, Các cán bộ thụ lý, tiếp nhận và Trả kết quả, kiểm soát thủ tục |
|   | **Theo dõi quá trình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính** |
| MCĐT 20 | Theo dõi quá trình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính | 20.1. Cho phép lưu vết quá trình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính theo thời gian.20.2. Hỗ trợ chức năng kết xuất báo cáo theo các định dạng văn bản, bảng tính, trình diễn theo Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông (Ví dụ: .docx, .xlsx, .pdf...) và theo yêu cầu về chế độ báo cáo định kỳ, đột xuất thuộc thẩm quyền ban hành của bộ, ngành, địa phương. | Lãnh đạo đơn vị, Lãnh đạo phòng, ban, Cán bộ thụ lý, Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả, Cán bộ kiểm soát thủ tục |
|   | **Điều hành, tác nghiệp** |
| MCĐT 21 | Tra cứu tình trạng hồ sơ | 21.1. Tra cứu tình trạng hồ sơ, kết quả giải quyết hồ sơ của tổ chức, cá nhân.21.2. Hỗ trợ tra cứu qua: QR Code, mã số hồ sơ, các ứng dụng trên nền tảng di động, qua SMS hoặc các ứng dụng OTT... Yêu cầu tối thiểu phải có khả năng tra cứu qua mã số hồ sơ. | Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả |
| MCĐT 22 | Chỉ đạo, điều hành | Tích hợp với Cổng Dịch vụ công NHNN để cung cấp các thông tin về chỉ đạo, điều hành:22.1. Thông tin tác nghiệp hồ sơ cần xử lý.22.2. Thông tin công khai tình trạng xử lý các hồ sơ theo kỳ: Số hồ sơ xử lý đúng hạn, số hồ sơ quá hạn.22.3. Tra cứu, hướng dẫn về thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.22.4. Thông tin chi tiết quá trình xử lý hồ sơ như: Trạng thái hồ sơ; hồ sơ đang ở bộ phận nào; hồ sơ đã qua các bước xử lý nào; bộ phận nào bị quá hạn, cán bộ nào trực tiếp xử lý (nếu có); hồ sơ sắp đến hạn trả. | Lãnh đạo đơn vị, Lãnh đạo phòng, ban, Người quản trị, Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ |
|   | **Các tiện ích** |   |
| MCĐT 23 | Thông báo, nhắc việc | 23.1. Với cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả:Chức năng thông báo tổng thể tình hình hồ sơ thuộc thẩm quyền xử lý, hiển thị theo loại hồ sơ:a) Số hồ sơ chờ tiếp nhận;b) Số hồ sơ chờ bổ sung;c) Số hồ sơ chờ trả kết quả;d) Số hồ sơ đã bổ sung, chờ tiếp nhận;đ) Số hồ sơ đang xử lý;e) Số hồ sơ từ chối;g) Số hồ sơ sắp hết hạn;h) Tất cả hồ sơ.23.2. Với cán bộ thụ lý:Chức năng thông báo tổng thể tình hình hồ sơ thuộc thẩm quyền xử lý, hiển thị theo loại hồ sơ:a) Số hồ sơ đang thụ lý chờ giải quyết (trong hạn/quá hạn);b) Số hồ sơ chờ bổ sung;c) Số hồ sơ đang trình ký;d) Số hồ sơ đã được phân công xử lý.23.3. Với các trưởng phòng, ban:Chức năng thông báo tổng thể tình hình hồ sơ thuộc thẩm quyền xử lý, hiển thị theo loại hồ sơ:a) Số hồ sơ chờ phân công thụ lý (trong hạn/quá hạn);b) Số hồ sơ chờ duyệt;c) Số hồ sơ chờ lãnh đạo đơn vị ký duyệt;d) Số hồ sơ tham gia xử lý.23.4. Với lãnh đạo đơn vị: Chức năng thông báo Số hồ sơ chờ duyệt.23.5. Nhắc các công việc quá thời hạn xử lý. Nhắc khi có công việc chuyển đến cần xử lý.23.6. Hỗ trợ khả năng tích hợp nhắc việc trên các hệ thống dùng chung khác như các hệ thống thông tin nội bộ dùng chung của bộ, tỉnh. | Tất cả cán bộ |
| MCĐT 24 | Tìm kiếm | 24.1. Tìm kiếm thông tin theo các thuộc tính cơ bản gắn với hồ sơ thủ tục hành chính như: Khoảng thời gian tiếp nhận, lĩnh vực, đơn vị giải quyết, thời hạn giải quyết, trạng thái giải quyết, thủ tục hành chính, tên công dân, tên doanh nghiệp.24.2. Có thể tìm kiếm theo từng tiêu chí hoặc kết hợp các tiêu chí với nhau. | Tất cả cán bộ |
| MCĐT 25 | Hiển thị trực quan chu trình lưu chuyển thủ tục hành chính | Trong quá trình định nghĩa và quản trị cũng như báo cáo, các chu trình lưu chuyển, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính được hiển thị dưới dạng sơ đồ trực quan. | Người quản trị, Lãnh đạo phòng, ban, Lãnh đạo đơn vị |
|  | **Liên thông, tích hợp và chia sẻ thông tin** |
| MCĐT 26 | Tích hợp hệ thống | 26.1. Bảo đảm khả năng tích hợp thanh toán điện tử.26.2. Bảo đảm khả năng tích hợp Cổng eSign.26.3. Bảo đảm khả năng tích hợp hóa đơn điện tử.26.4. Bảo đảm khả năng tích hợp dịch vụ bưu chính (Ví dụ: VNPost, Viettel Post…).26.5. Bảo đảm khả năng tích hợp tin nhắn SMS.26.6. Bảo đảm khả năng tích hợp các phần mềm (Ví dụ: Phần mềm quản lý văn bản, phần mềm Lý lịch tư pháp, hộ tịch, đăng ký kinh doanh, tra cứu thông tin hồ sơ doanh nghiệp…).26.7. Bảo đảm khả năng tích hợp các dịch vụ trao đổi thông tin.  | Người quản trị |
| MCĐT 27 | Kết nối, tích hợp, chia sẻ thông tin với Cổng Dịch vụ công quốc gia | 27.1. Thực hiện kết nối, tích hợp, chia sẻ thông tin với Cổng Dịch vụ công quốc gia theo Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Văn phòng Chính phủ.27.2. Đồng bộ, chia sẻ thông tin giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính NHNN và Cổng Dịch vụ công quốc gia. | Người quản trị |
| MCĐT 28 | Kết nối, tích hợp, chia sẻ thông tin với các Hệ thống thông tin  | Kết nối, tích hợp, chia sẻ thông tin với các Hệ thống thông tin do NHNN triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền thực hiện của cơ quan nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương28.1. Thực hiện kết nối, tích hợp, chia sẻ thông tin với Hệ thống thông tin do NHNN triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền thực hiện của cơ quan nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương theo quy định.28.2. Đồng bộ, chia sẻ thông tin giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp cấp tỉnh với Hệ thống thông tin do NHNN triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền thực hiện của cơ quan nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương. | Người quản trị |

### Yêu cầu, điều kiện về khả năng kết nối, liên thông, tích hợp và chia sẻ dữ liệu

HTTT giải quyết TTHC NHNN cần tuân thủ quy định tại 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; Kết nối, khai thác dữ liệu từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, cơ sở dữ liệu dùng chung của các cơ quan nhà nước (gồm Cổng Dịch vụ công quốc gia; các hệ thống liên quan của NHNN; các cơ sở dữ liệu quốc gia,....) để sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã có, tự động điền các thông tin vào biểu mẫu điện tử và cắt giảm thành phần hồ sơ, phục vụ giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường mạng.

| **TT** | **Yêu cầu** | **Mô tả** |
| --- | --- | --- |
| YCKN01 | Kết nối giữa hệ thống Cổng DVC NHNN với Hệ thống thông tin MCĐT NHNN | Hệ thống Cổng DVC NHNN và HTMCĐT NHNN phải được xây dựng trên cùng một nền tảng công nghệ, làm cơ sở cho việc tạo lập Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thống nhất, đồng thời: |
| + Luân chuyển hồ sơ hành chính công trực tuyến tiếp nhận trên Cổng DVC trực tuyến vào Hệ thống thông tin MCĐT để thực hiện việc xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin MCĐT; |
| + Truy vấn dữ liệu để đăng tải công khai kết quả giải quyết TTHC và cung cấp các DVC trực tuyến trên Cổng DVC NHNN; |
| + Đảm bảo hồ sơ tiếp nhận qua Cổng DVC hay hồ sơ tiếp nhận từ Hệ thống thông tin MCĐT đều được quản lý và thực hiện theo một quy trình đồng nhất. |
| + Chia sẻ thông tin về kết quả đánh giá trực tuyến các ý kiến góp ý, phản ánh và kết quả xử lý trên Cổng DVC NHNN với HTMCĐT NHNN. |
| YCKN02 | Kết nối, tích hợp với các hệ thống liên quan của NHNN. | -Tích hợp với hệ thống quản lý định danh người dùng NHNN. |
| -Tích hợp với hạ tầng PKI, hệ thống Chữ ký số và chứng thực số (CA) NHNN.  |
| - Kết nối hệ thống OIM của NHNN để tạo tài khoản đăng nhập khi người dùng đăng ký cấp mới CTS NHNN. |
| - Kết nối, tích hợp với hệ thống Email NHNN. |
| - Kết nối trục tích hợp của NHNN. |
| - Kết nối, tích hợp với hệ thống quản lý văn bản điều hành NHNN. |
| - Kết nối với hệ thống vay trả nợ nước ngoài do CIC quản lý để gửi thông tin tạo tài khoản sang hệ thống của CIC và tiếp nhận phản hồi về trạng thái đẩy thông tin; chia sẻ các thông tin khác phát sinh liên quan đến các DVCTT toàn trình về vay trả nợ nước ngoài của NHNN |
| YCKN03 | Tích hợp với Cổng thông tin một cửa quốc gia  | Tích hợp với Cổng thông tin một cửa quốc gia (VNSW) để thực hiện giải quyết TTHC Thủ tục cấp phép nhập khẩu vàng nguyên liệu đối với doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài để sản xuất vàng trang sức, mỹ nghệ, Thủ tục Chấp thuận hoạt động xuất khẩu, nhập khẩu ngoại tệ tiền mặt của các ngân hàng được phép |
| YCKN04 | Tích hợp với hệ thống định danh và xác thực điện tử của Bộ Công an | Tích hợp với hệ thống định danh và xác thực điện tử VNEid để xác thực người dùng ngoài NHNN |
| YCKN05 | Tích hợp với các hệ thống khác liên quan | - Tích hợp, cung cấp thông tin cho Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số đáp ứng quy định tại Chương III Thông tư 21. |
| - Tích hợp hệ thống chữ ký số của Ban cơ yếu Chính phủ và Chữ ký số công cộng. |
| - Tích hợp với các hệ thống khác liên quan tại các yêu cầu YCC 12, YCC 13, YCC 14, YCC 15, YCC 17, YCC 18, MCĐT 26, MCĐT 27, MCĐT 28 |

### Yêu cầu yêu cầu về hạ tầng và an toàn thông tin đảm bảo tính sẵn sàng cao của hệ thống

* Hệ thống giải quyết TTHC NHNN phải được cài đặt và vận hành trên hạ tầng CNTT của NHNN. Cài đặt 2 site (tại DC và DR), đồng bộ dữ liệu giữa DC với DR với độ trễ tối đa 2 tiếng. Có tài liệu quy trình chuyển đổi hệ thống giữa DC với DR (switch site), thực hiện chuyển đổi hệ thống trước khi nghiệm thu và định kỳ 2 lần/ 1 năm.
* Đáp ứng các quy định về đảm bảo an toàn hệ thống thông tin cấp độ 3 theo quy định tại Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Chính phủ về đảm bảo an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ và các yêu cầu về bảo đảm an toàn thông tin theo quy định tại Điều 8 Thông tư 21.
* Đáp ứng các yêu cầu về an ninh bảo mật đối với hệ thống có yêu cầu kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư quy định tại Công văn số 1552/BTTTT-THH ngày 26/04/2022 V/v hướng dẫn kỹ thuật triển khai Đề án 06 (phiên bản 1.0) và Công văn 708/BTTTT-CATTT ngày 02/03/2024 V/v sửa đổi, thay thế nội dung về an toàn, an ninh mạng tại Công văn số 1552/BTTTT-THH.

### Các yêu cầu khác

| **TT** | **Yêu cầu** | **Mô tả** |
| --- | --- | --- |
| YCK 01 | Giao diện cho người dùng | 2.1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính NHNN được thiết kế trực quan để bảo đảm trải nghiệm tốt và khả năng tương tác của người dùng; Bảo đảm khả năng truy cập thuận tiện, an toàn, bảo mật cho người dùng; đáp ứng yêu cầu về cấu trúc, bố cục của Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh theo quy định tại Điều 6 Thông tư 21. |
| 2.2 Giao diện trên trình duyệt máy tính bảo đảm thân thiện, thuận tiện cho người dùng, các vùng thông tin được phân biệt rõ ràng. |
| 2.3. Giao diện hỗ trợ người dùng trên thiết bị di động bảo đảm tối thiểu:a) Tối ưu, tương thích với thiết bị di động, cỡ chữ dễ nhìn, dễ đọc;b) Kích thước hiển thị nội dung phù hợp, không phải phóng to, xoay ngang;c) Các liên kết, đường dẫn được đặt cách nhau giúp các thao tác bằng ngón tay dễ dàng. |
| YCK 02 | Dễ dàng tìm thấy thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến | Người dùng dễ dàng tìm được dịch vụ sau tối đa 03 lần bấm chuột từ trang chủ của Cổng dịch vụ công NHNN; dễ dàng tìm được thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến bằng các công cụ tìm kiếm phổ biến. |
| YCK 03 | Hỗ trợ IPv6, DNSSEC, HTTPS sử dụng giao thức TLS v1.2 trở lên | Sẵn sàng hỗ trợ địa chỉ Internet thế hệ mới IPv6, DNSSEC. Triển khai HTTPS sử dụng giao thức TLS v1.2 trở lên với các bộ mã hóa an toàn trong xác thực người dùng và truyền nhận các thông tin nhạy cảm (thông tin cá nhân, thông tin thanh toán). |
| YCK 04 | Tín hiệu thể hiện trạng thái hệ thống | Có tín hiệu thể hiện trạng thái hệ thống đang xử lý thông tin. Tín hiệu này phải được sử dụng thống nhất trong toàn bộ màn hình xử lý của Hệ thống (tín hiệu có thể là hình quay tròn, đồng hồ cát...). |
| YCK 05 | Định dạng tập tin | Các định dạng tập tin (tập tin nhập vào hệ thống, tập tin được xuất ra từ hệ thống, tập tin lưu trữ trong hồ sơ điện tử...) tuân thủ theo các định dạng tập tin (về văn bản, hình ảnh...) được quy định tại Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT ngày ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông. |
| YCK 06 | Khả năng lưu trữ | 8.1. Có khả năng lưu trữ với dung lượng lớn, trong thời gian lâu dài (tương thích hoặc sử dụng các hệ quản trị cơ sở dữ liệu phổ biến như SQL server, My SQL, Oracle hoặc các hệ quản trị tương đương). |
| 8.2. Có khả năng lưu trữ được nhiều định dạng dữ liệu khác nhau như dữ liệu có cấu trúc, bán cấu trúc, phi cấu trúc dưới dạng tệp gắn kèm (dữ liệu tệp văn bản, dữ liệu phim, ảnh, âm thanh). |
| YCK 07 | Chuẩn hóa dữ liệu để lưu trữ | Chuẩn hóa dữ liệu để lưu trữ theo chuẩn ký tự Unicode. |
| YCK 08 | Trình duyệt | Tương thích với các trình duyệt thông dụng hiện nay: Chrome, Safari, Edge, Firefox, Cốc Cốc. |
| YCK 09 | Bộ mã kí tự tiếng Việt | Hỗ trợ hiển thị tiếng Việt theo chuẩn Unicode. |
| YCK 10 | Tuân thủ các quy định về chuẩn nội dung web | Tuân thủ các quy định về chuẩn nội dung web theo Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông. |
| YCK 11 | Định dạng hiển thị ngày, giờ | Hiển thị ngày, giờ theo định dạng DD/MM/YYYY và hh:mm:ss. |
| YCK 12 | Kết nối thiết bị | 12.1. Cho phép kết nối với máy quét, máy in. |
| 12.2. Cho phép kết nối các thiết bị phục vụ quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC nếu trong thời gian thuê dịch vụ CNTT, NHNN trang bị thêm các thiết bị như: thiết bị đọc, in mã vạch để phục vụ việc tra cứu hồ sơ theo mã vạch/QR code; Kiosk; hệ thống xếp hàng, cấp số; hệ thống đánh giá hài lòng;…  |
| YCK 13 | Chuẩn dữ liệu | Cung cấp các dữ liệu đầu ra theo chuẩn XML hoặc JSON để phục vụ công tác lập báo cáo theo quy định hiện hành, theo quy định nội bộ của đơn vị, đồng thời cung cấp dữ liệu theo các khuôn dạng thống nhất phục vụ quy trình trao đổi thông tin với các hệ thống khác (Cấu trúc dữ liệu của tệp XML hoặc JSON được xác định tùy thuộc vào nhu cầu thực tế trao đổi thông tin của các hệ thống trừ khi có quy định khác). |
| YCK 14 | Khả năng hoạt động | Hệ thống có khả năng hoạt động liên tục 24/7. |
| YCK 15 | Kiểm soát việc truy cập đồng thời | Cho phép kiểm soát việc truy cập đồng thời của cùng một tài khoản người dùng trên nhiều máy tính/thiết bị khác nhau. |
| YCK 16 | Đính kèm định dạng phổ biến | Cho phép xem trực tiếp trên trình duyệt các tệp đính kèm với một số định dạng phổ biến (Ví dụ: .doc; .docx; .xls; .xlsx; .rtf, pdf). |
| YCK 17 | Chống gửi thông tin rác | Có các cơ chế chống gửi thông tin rác (dưới dạng captcha, audio...). |
| YCK 18 | Truy cập thuận tiện trên nhiều thiết bị | Bảo đảm người dùng có thể truy cập thuận tiện từ các thiết bị khác nhau: Máy tính để bàn, máy tính bảng, điện thoại. |
| YCK 19 | Các kênh cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên môi trường mạng | 21.1. Ngoài Cổng dịch vụ công, NHNN yêu cầu cung cấp trên thiết bị di động và khuyến khích nhà cung cấp triển khai các kênh cung cấp dịch vụ công trực tuyến khác.21.2. Các kênh cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên môi trường mạng bảo đảm chức năng cơ bản, tối thiểu sau:a) Tra cứu thủ tục hành chính bảo đảm theo điểm đ khoản 1 Điều 5 Thông tư 21;b) Chức năng trao đổi thông tin với người dùng trong quá trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến;c) Chức năng đánh giá sự hài lòng về dịch vụ công trực tuyến được cung cấp;d) Hỗ trợ người dùng, bao gồm: Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến; hỏi – đáp, khảo sát ý kiến người dùng;đ) Đồng bộ về thông tin, trạng thái xử lý các dịch vụ công với Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công NHNN.21.3. Đảm bảo kết nối, liên thông các kênh cung cấp để người dùng có thể truy cập thông tin trên nhiều kênh cung cấp khác nhau trong một lần sử dụng dịch vụ. |

1. Hệ thống phải được kiểm tra, đánh giá mã nguồn nhằm loại trừ các đoạn mã độc hại, các lỗ hổng bảo mật trước khi đưa vào vận hành chính thức bảo đảm ngăn chặn được tối thiểu các các lỗi sau: SQL injection, OS command injection, RFI, LFI, Xpath injection, XSS, CSRF. Sau lần dò quét ban đầu trước khi đưa vào sử dụng thì trong quá trình sử dụng cần tiếp tục dò quét khi có thay đổi về mã nguồn trong quá trình sử dụng, dò quét theo thông báo, dò quét định kỳ.Việc dò quét có thể do nhà thầu tự thực hiện hoặc thuê bên thứ 3 thực hiện [↑](#footnote-ref-1)
2. Phần mềm phải được đơn vị cung cấp định kỳ rà soát và cập nhật các bản vá lỗ hổng về an ninh bảo mật. Khi cập nhật các bản vá để đảm bảo an ninh, an toàn thông tin,đơn vị cung cấp phần mềm có trách nhiệm cập nhật phần mềm để tương thích với hệ điều hành, cơ sở dữ liệu, phần mềm nền tảng đã được cập nhật. [↑](#footnote-ref-2)