BỘ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

BỘ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 11/2025/TT-BKHCN *Hà Nội, ngày 30 tháng 6 năm 2025*

THÔNG TƯ
Sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh

Căn cứ Luật Công nghệ thông tin ngày 29 tháng 6 năm 2006;

Căn cứ Nghị định số 55/2025/NĐ-CP ngày 02 tháng 3 năm 2025 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Khoa học và Công nghệ;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

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 Nghị định số 47/2020/NĐ-CP ngày 09 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước;

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;

Theo đề nghị của Cục trưởng Cục Chuyển đổi số quốc gia;

Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ ban hành Thông tư Sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

Điều 1. Sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh (sau đây gọi tắt là Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT) như sau:

1. Sửa đổi khoản 1, khoản 2 Điều 2 như sau:

"1. Bộ, cơ quan ngang bộ; cục, vụ thuộc bộ, cơ quan ngang bộ có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết thủ tục hành chính và tham gia vào quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

2. Ủy ban nhân dân cấp tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp xã; các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã; các ban quản lý khu công nghiệp, khu chế xuất, khu kinh tế, khu công nghệ cao có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết thủ tục hành chính.".

2. Sửa đổi, bổ sung Điều 5 như sau:

"Điều 5. Yêu cầu chức năng

Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh đáp ứng yêu cầu về chức năng, tính năng kỹ thuật khi thực hiện sắp xếp đơn vị hành chính và bảo đảm khả năng tích hợp, đồng bộ với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh gồm các chức năng cơ bản, tối thiểu như sau:

a) Quản lý tài khoản;

b) Quản lý danh mục, hồ sơ, biểu mẫu, hồ sơ thủ tục hành chính;

c) Ký số và tích hợp với Cổng kết nối dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng do Bộ Khoa học và Công nghệ xây dựng (Cổng eSign);

d) Tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính;

đ) Các tiện ích;

e) Báo cáo thống kê;

g) Điều hành, tác nghiệp;

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

i) Liên thông, tích hợp và chia sẻ thông tin.

2. Các yêu cầu cụ thể về chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh quy định tại Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư này.

3. Các chức năng về thủ tục hành chính, dịch vụ công, tra cứu hồ sơ, thanh toán trực tuyến, nộp hồ sơ trực tuyến, chức năng liên quan đến tổ chức, cá nhân khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến được tích hợp, triển khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia thì áp dụng theo các hướng dẫn, quy định hiện hành.".

3. Sửa đổi Khoản 3 Điều 13, Khoản 3 Điều 14, Phụ lục VII, Phụ lục VIII như sau:

Thay thế cụm từ "Bộ Thông tin và Truyền thông" bằng "Bộ Khoa học và Công nghệ".

Điều 2. Bãi bỏ một số điều của Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT

1. Bãi bỏ khoản 1, khoản 2 Điều 3.

2. Bãi bỏ Điều 6.

3. Bãi bỏ Điều 7.

4. Bãi bỏ phụ lục số I, phụ lục số II, phụ lục số III, phụ lục IV, phụ lục V.

Điều 3. Điều khoản thi hành

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 8 năm 2025.

2. Trường hợp các văn bản quy phạm pháp luật trích dẫn tại Thông tư này được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế bằng văn bản quy phạm pháp luật khác thì áp dụng quy định tại văn bản sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, đề nghị phản ánh kịp thời về Bộ Khoa học và Công nghệ (Cục Chuyển đổi số quốc gia) để nghiên cứu, giải quyết./.

BỘ TRƯỞNG

Nguyễn Mạnh Hùng

PHỤ LỤC
YÊU CẦU CHỨC NĂNG CỦA HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP BỘ, CẤP TỈNH

(Ban hành kèm theo Thông tư số 11/2025/TT-BKHCN ngày 30 tháng 6 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ)

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
I	**Quản lý tài khoản**		
1	Quản lý tài khoản	1. Tài khoản của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính tuân thủ theo quy định tại Điều 40 Nghị định số 69/2024/NĐ-CP ngày 25/6/2024 của Chính phủ quy định về định danh và xác thực điện tử. 2. Tài khoản cán bộ của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, bảo đảm tối thiểu các chức năng sau: a) Quản lý tài khoản của cán bộ; kích hoạt tài khoản; cho phép tìm kiếm, kết xuất thông tin cán bộ phục vụ báo cáo; b) Quản trị nhóm người sử dụng và người sử dụng: Tên, chức danh, phòng, ban, thông tin cá nhân, quyền truy cập hệ thống; c) Phân quyền theo quy trình xử lý thủ tục hành chính (phân quyền theo nhóm, theo cá nhân, theo chức vụ).	Người quản trị, tổ chức, cá nhân
II	**Quản lý danh mục, hồ sơ, biểu mẫu, thủ tục hành chính**		
2	Quản lý danh mục điện tử dùng chung	1. Bảo đảm đồng bộ với hệ thống danh mục điện tử dùng chung quốc	Người quản trị

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		gia; của bộ, tỉnh (nếu có) và với các cơ quan trung ương, Hệ thống thông tin quản lý danh mục điện tử dùng chung của các cơ quan nhà nước. 2. Quản lý các danh mục điện tử trong nội bộ hệ thống.	
3	Danh mục thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến	1. Hiển thị 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. 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. Chuẩn hóa về mã, tên thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến; đồng bộ với Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.	Người quản trị
4	Quản lý danh mục trạng thái xử lý thủ tục hành chính	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 cấp bộ, cấp tỉnh, cụ thể như sau: a) Tiếp nhận hồ sơ - Bộ phận một cửa tiếp nhận hồ sơ: + Trạng thái: Được tiếp nhận.	Bộ phận một cửa, cơ quan có thẩm quyền giải quyết, người được giao xử lý

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		+ 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 tổ chức, cá nhân 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. b) 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	

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		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.	

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		- 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 15/8/2023 - Quá hạn 3 ngày). c) Trả kết quả - Bộ phận một cửa chuyển hồ sơ được xử lý xong để trả hồ sơ: + Trạng thái: Đã xử lý xong. + Thông tin: Đang trả kết quả/Đã trả kết quả. 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.	
5	Hồ sơ điện tử, biểu mẫu điện tử không tương tác, biểu mẫu điện tử tương tác	1. Hồ sơ điện tử: a) Kết nối với các cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành và Cổng Dịch vụ công quốc gia để kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ theo quy định pháp luật, khai thác dữ liệu điện tử có sẵn, tránh yêu cầu tổ chức, cá nhân cung cấp lại thông tin; b) Dữ liệu điện tử của giấy tờ phải có tối thiểu các trường thông tin: Mã loại giấy tờ; số định danh của tổ chức, cá nhân (bổ sung họ tên, năm	Người quản trị

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		sinh, ngày cấp, cơ quan cấp nếu cá nhân không có số định danh cá nhân); tên giấy tờ; trích yếu nội dung chính của giấy tờ; thời hạn có hiệu lực; phạm vi có hiệu lực (nếu có); c) Số hóa các thành phần hồ sơ chưa có dữ liệu điện tử, bảo đảm tính đầy đủ, chính xác, ký số trước khi chuyển xử lý; d) Phải bảo đảm khi in ra hiển thị tương đương như biểu mẫu giấy và người sử dụng điền thông tin được dễ dàng, chính xác; đ) Định dạng tệp tin trong hồ sơ điện tử sau khi số hóa: Định dạng văn bản hoặc hình ảnh; e) Cho phép quản lý hồ sơ điện tử như: nhập hồ sơ, tìm kiếm hồ sơ, xem danh sách hồ sơ, nhập bổ sung hồ sơ. 2. Biểu mẫu điện tử không tương tác: a) Quản lý, lưu trữ các biểu mẫu hồ sơ thủ tục hành chính dưới dạng điện tử; cung cấp giao diện để cán bộ nhập liệu và tổ chức, cá nhân theo dõi; b) Quản lý căn cứ pháp lý của biểu mẫu;	

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		c) Biểu mẫu có định dạng thống nhất, tuân thủ quy định pháp luật, bảo đảm khả năng tra cứu, lưu trữ và chia sẻ dữ liệu, cung cấp đầy đủ thông tin để hỗ trợ tổ chức, cá nhân trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính; d) Thiết lập/thiết kế các biểu mẫu tối thiểu như sau: - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; - Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính; - Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; - Phiếu đánh giá (thường xuyên và định kỳ); - Các mẫu kết quả giải quyết thủ tục hành chính; - Các mẫu biểu khác có liên quan (theo nhu cầu thực tế). 3. Biểu mẫu điện tử tương tác (Áp dụng đối với Cổng Dịch vụ công cấp bộ còn hoạt động cho đến trước ngày 01 tháng 3 năm 2026 theo khoản 2 Điều 40 Nghị định 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ):	

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		a) 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 cấp bộ, cấp tỉnh (gồm cả các cơ sở dữ liệu của các hệ thống thông tin nội bộ của các bộ, tỉnh 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 cấp bộ, cấp tỉnh) tại biểu mẫu điện tử; b) 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; c) 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; d) Ký số trực tiếp trên biểu mẫu điện tử; đ) Bảo đảm đáp ứng các yêu cầu theo quy định pháp luật hiện hành.	
6	Luân chuyển hồ sơ	1. Cho phép luân chuyển hồ sơ giữa các đơn vị trong cơ quan phục vụ việc phối hợp thẩm định hồ sơ. 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 thẩm định, Văn thư lưu trữ

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
7	Chu trình lưu chuyển, xử lý của thủ tục	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). 2. Trường hợp quy trình xác định thời gian: 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). Trường hợp quy trình không thời hạn thì không ràng buộc điều kiện tổng thời gian của các bước với thời gian toàn quy trình. 3. Chu trình lưu chuyển, xử lý phải bao gồm chức năng yêu cầu người dân, doanh nghiệp bổ sung hồ sơ (Nếu hồ sơ chưa đủ điều kiện). 4. Chu trình lưu chuyển, xử lý phải thể hiện được việc giải quyết thủ tục hành chính khi tiếp nhận hồ sơ thông qua hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ,	Người quản trị

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		cấp tỉnh, Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính từ Trung ương xuống địa phương.	
8	Theo dõi quá trình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính	1. Cho phép lưu vết quá trình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính theo thời gian. 2. Tra cứu tình trạng hồ sơ, kết quả giải quyết hồ sơ.	Lãnh đạo đơn vị, Lãnh đạo phòng, ban, Cán bộ thẩm định, Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả, Cán bộ kiểm soát thủ tục
9	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
III	**Ký số và tích hợp với Cổng eSign**		
10	Ký số	Bảo đảm đáp ứng yêu cầu tối thiểu như sau: 1. Cho phép xác thực chủ thể ký và ký số. 2. Cho phép kiểm tra hiệu lực chứng thư chữ ký số. 3. Cho phép kết nối đến Cổng kết nối dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng.	Tất cả cán bộ

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		4. Cho phép lưu trữ và hủy bỏ các thông tin kèm theo thông điệp dữ liệu ký số. 5. Cho phép thay đổi, thêm bớt chứng thư chữ ký số của cơ quan, tổ chức tạo lập cấp, phát hành chứng thư chữ ký số. 6. Thông báo bằng chữ hoặc ký hiệu cho chủ thể ký biết việc ký số vào thông điệp dữ liệu thành công hay không thành công.	
11	Tích hợp với Cổng eSign	Bảo đảm đáp ứng yêu cầu tối thiểu như sau: 1. Cho phép tích hợp chữ ký số (công cộng, chuyên dùng công vụ, chữ ký điện tử chuyên dùng bảo đảm an toàn). 2. Chữ ký số tuân thủ tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chữ ký số theo quy định của pháp luật. 3. Có chức năng chuyển đổi biểu mẫu điện tử trước khi ký thành các định dạng tập tin phổ biến như: .pdf, .xml, .json. 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. 5. Cho phép người ký tải tài liệu đã ký số về thiết bị.	Tất cả cán bộ

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
IV	**Tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính**		
12	Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính	1. Đối với hồ sơ tiếp nhận theo cách thức quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều 15 Nghị định 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ, bảo đảm: a) Kết nối, chia sẻ dữ liệu với hệ thống định danh và xác thực điện tử để kiểm tra, xác thực thông tin theo điểm a khoản 1 Điều 17 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ; b) Kết nối, chia sẻ dữ liệu với các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin dùng chung, Cổng Dịch vụ công quốc gia để khai thác thông tin thành phần hồ sơ thủ tục hành chính đã có dữ liệu điện tử mà không cần khai lại, nộp lại; c) 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 cần giải quyết; d) Nhập mới 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.	Cán bộ một cửa

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		2. Đối với hồ sơ nộp trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia, bảo đảm: a) Xem danh sách hồ sơ thủ tục hành chính tổ chức, cá nhân nộp trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia gửi về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh; b) Cho phép tìm kiếm đơn giản, tìm kiếm nâng cao hồ sơ nộp trực tuyến; c) Từ chối không tiếp nhận hồ sơ, nhập lý do từ chối (khi chưa tiếp nhận bởi cán bộ tiếp nhận); d) Yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ (trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác), nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể một lần; đ) Cán bộ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến và chuyển cán bộ xử lý tiếp nhận; e) 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…; g) Hỗ trợ khả năng xác minh, khai thác hồ sơ tổ chức, cá nhân đã có để hỗ trợ đơn giản hóa thành phần hồ sơ, giấy tờ liên quan đến tổ chức, cá nhân; h) Hỗ trợ thông báo gửi đến tài khoản Hệ thống thông tin giải quyết	

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		thủ tục hành chính của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa. 3. Yêu cầu chung khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính: a) 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 Khoản 2 Điều 28 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ; b) Sau khi hồ sơ được tiếp nhận, hệ thống có cơ chế phân biệt hồ sơ tiếp nhận trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; hồ sơ tiếp nhận trực tiếp tại bộ phận một cửa hoặc thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân, qua ủy quyền theo quy định của pháp luật hoặc tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính lưu động hoặc tại chỗ (kiểm tra, đánh giá ngoài trụ sở) theo quy định pháp luật;	

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		c) Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết: Theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ.	
13	Tiếp nhận bổ sung hồ sơ	1. Hiển thị danh sách hồ sơ chờ bổ sung. 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. 3. Chuyển xử lý: Theo quy định của pháp luật (theo phòng, ban hoặc cá nhân). 4. Hỗ trợ thông báo gửi đến tài khoản Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ tiếp nhận khi tổ chức, cá nhân đã bổ sung thông tin hồ sơ.	Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả
14	Phân công thẩm định hồ sơ	1. Cho phép người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền, lãnh đạo phòng, ban phân công cán bộ xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ với những hồ sơ được chuyển xử lý về cơ quan, phòng, ban. 2. Phân công thẩm định lại. 3. Sẵn sàng liên thông cập nhật trạng thái, vết xử lý hồ sơ 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	Người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền, lãnh đạo phòng, ban

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		chia sẻ, tích hợp dùng chung cấp bộ, cấp tỉnh. 4. Cho phép đính kèm nhiều hồ sơ và thực hiện ký số nhiều hồ sơ (nếu có).	
15	Thẩm định hồ sơ	1. Hiển thị danh sách các hồ sơ đang giải quyết: Mã hồ sơ, tên thủ tục hành chính, nội dung hồ sơ, ngày hẹn trả, trạng thái hồ sơ. 2. Hiển thị đầy đủ thông tin của hồ sơ được chọn xử lý và các thành phần hồ sơ, tài liệu đính kèm. 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. 4. Tra cứu theo danh mục: 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. 5. Hỗ trợ xử lý ủy quyền, gia hạn thời gian xử lý hồ sơ (nếu được phép). 6. Bóc tách, cập nhật thông tin, dữ liệu điện tử của giấy tờ. 7. Số hóa, cập nhật vào hệ thống. 8. Chuyển bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hồ sơ không đủ điều kiện (nếu có): thông báo lý do và nội dung cần bổ sung, thời hạn giải quyết được tính lại sau khi nhận đủ hồ sơ.	Cán bộ thẩm định

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		9. Yêu cầu phối hợp xử lý đối với hồ sơ có quy định phải lấy ý kiến của các cơ quan, đơn vị liên quan: a) Cho phép gửi văn bản điện tử, nêu rõ nội dung, thời hạn lấy ý kiến và phương thức trả lời; b) Cho phép cập nhật nội dung, kết quả tham gia ý kiến vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh. 10. Chuyển xử lý trong trường hợp không cần phối hợp. 11. Trình phê duyệt. 12. 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 chia sẻ, tích hợp dùng chung cấp bộ, cấp tỉnh. 13. Cho phép đính kèm nhiều hồ sơ và thực hiện ký số nhiều hồ sơ (nếu có).	
16	Phê duyệt hồ sơ	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. 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).	Lãnh đạo đơn vị, Lãnh đạo phòng, ban được ủy quyền phê duyệt

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		3. Cho phép ký duyệt nhiều hồ sơ (nếu có). 4. Trả lại (Từ chối) hồ sơ, cập nhật ý kiến chỉ đạo. 5. Hiển thị danh sách các hồ sơ đã được ký duyệt. Hiển thị danh sách hồ sơ trả lại. 6. Hỗ trợ thông báo cho tổ chức, cá nhân hồ sơ quá hạn giải quyết qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có). 7. 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 chia sẻ, tích hợp dùng chung cấp bộ, cấp tỉnh.	
17	Dừng thực hiện thủ tục hành chính	Lưu đầy đủ trạng thái về việc xử lý hồ sơ và dừng thực hiện thủ tục hành chính đối với trường hợp tổ chức, cá nhân yêu cầu dừng thực hiện thủ tục hành chính theo Điều 21 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ.	Người quản trị
18	Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính	1. Cho phép ký số kết quả giải quyết thủ tục hành chính, phát hành theo quy định pháp luật về công tác văn thư để trả bản điện tử cho tổ chức, cá nhân.	Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		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 tính việc đúng hạn hay quá hạn của hồ sơ). 3. 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 (nếu có). 4. Cập nhật thông tin trả kết quả cho tổ chức, cá nhân, thời gian trả kết quả và biên lai nộp lệ phí theo quy định. 5. Cập nhật thông tin người nhận kết quả (trong trường hợp nhận thay hoặc được ủy quyền nhận). 6. Cập nhật các dữ liệu trả kết quả vào hệ thống. Trong trường hợp đã có kết quả nhưng tổ chức, cá nhân 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. Trường hợp trả lại hồ sơ, cho phép nhập thông báo nêu rõ lý do không giải quyết vào mục trả kết quả. 7. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử bảo đảm thông điệp dữ liệu đáp ứng quy định của pháp luật, kết quả này được gắn mã	

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		số giấy tờ và lưu trữ trong Cơ sở dữ liệu quốc gia hoặc Cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc Kho dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính của Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh. 8. Thời hạn bảo quản hồ sơ thủ tục hành chính điện tử được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật chuyên ngành. 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 chia sẻ, tích hợp dùng chung cấp bộ, cấp tỉnh. 10. Đồng bộ kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử, tình trạng trả kết quả của hồ sơ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân.	
V	**Các tiện ích**		
19	Chức năng in	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: 1. Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; 2. Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; 3. Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính;	Lãnh đạo đơn vị, Lãnh đạo phòng, ban, Cán bộ thẩm định, Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả, Cán bộ kiểm soát thủ tục

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		4. Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết; 5. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; 6. Phiếu đánh giá (thường xuyên và định kỳ).	
20	Thông báo, nhắc việc	Chức năng thông báo tổng thể tình hình hồ sơ thuộc thẩm quyền xử lý, giải quyết của cán bộ, hiển thị theo loại hồ sơ ở giao diện làm việc của cán bộ: 1. Với cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả: 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. 2. Với cán bộ thẩm định: a) Số hồ sơ đang thẩm định chờ giải quyết (trong hạn/quá hạn); b) Số hồ sơ chờ bổ sung; c) Số hồ sơ đang trình ký. 3. Với các trưởng phòng, ban: a) Số hồ sơ chờ phân công thẩm định (trong hạn/quá hạn);	Tất cả cán bộ

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		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. 4. Với lãnh đạo đơn vị: Chức năng thông báo Số hồ sơ chờ duyệt. 5. Nhắc các công việc quá thời hạn xử lý. Nhắc khi có công việc chuyển đến cần xử lý. 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 (nếu có).	
21	Tìm kiếm	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. 2. Có thể tìm kiếm theo từng tiêu chí hoặc kết hợp các tiêu chí với nhau.	Tất cả cán bộ
22	Trợ lý ảo	Cung cấp trợ lý ảo hỗ trợ cán bộ, công chức, viên chức thực hiện giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.	Tất cả cán bộ

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
VI	**Báo cáo thống kê**		
23	Báo cáo	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. 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. 3. Thông tin công khai tình trạng xử lý các hồ sơ theo kỳ. 4. In báo cáo thống kê trực tiếp từ phần mềm. 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. 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 thẩm định, Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả, Cán bộ kiểm soát thủ tục
24	Biểu mẫu báo cáo	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.	Người quản trị

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		2. Cá nhân hóa các biểu mẫu báo cáo. Cho phép người sử dụng lưu các dạng báo cáo của riêng họ và tái sử dụng khi cần thiết. 3. Tùy chỉnh báo cáo trực quan bằng giao diện. 4. Cho phép 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.	
25	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: 1. Số lượng hồ sơ đã tiếp nhận. 2. Số lượng hồ sơ đang xử lý. 3. Số lượng hồ sơ đã giải quyết (đối với hồ sơ được tiếp nhận trong năm hiện tại).	Tất cả các đối tượng

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		4. Số lượng hồ sơ được giải quyết đúng hạn. 5. Số lượng hồ sơ giải quyết quá hạn. 6. Số lượng dịch vụ công được dùng.	
VII	**Điều hành, tác nghiệp**		
26	Tra cứu tình trạng hồ sơ	1. Tra cứu tình trạng hồ sơ, kết quả giải quyết hồ sơ của tổ chức, cá nhân. 2. Hỗ trợ tra cứu qua: QR Code, mã số hồ sơ, các ứng dụng trên nền tảng di động, qua SMS hoặc ứng dụng OTT được cấp có thẩm quyền cho phép... Yêu cầu tối thiểu phải có khả năng tra cứu qua mã số hồ sơ.	Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả
27	Chỉ đạo, điều hành	Cung cấp các thông tin về chỉ đạo, điều hành: 1. Thông tin tác nghiệp hồ sơ cần xử lý. 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. 3. Tra cứu, hướng dẫn về thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân. 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

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
VIII	**Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức và cá nhân**		
28	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: 1. Có thể cấu hình đồng bộ danh mục thủ tục hành chính, kết quả và thành phần hồ sơ giấy tờ. 2. Có thể tái sử dụng giấy tờ từ Kho quản lý dữ liệu điện tử cấp bộ, cấp tỉnh; trường hợp không có giấy tờ thì Kho quản lý dữ liệu điện tử cấp bộ, cấp tỉnh mới có yêu cầu truy vấn từ Kho quản lý dữ liệu điện tử của Cổng Dịch vụ công quốc gia. 3. Thống kê được tình hình lưu trữ và tái sử dụng giấy tờ trên Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức và cá nhân. 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. 5. Có thể thống kê, dung lượng lưu trữ của từng tổ chức và cá nhân. 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 của pháp luật hiện hành. 7. Đáp ứng khả năng chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử ra văn bản giấy theo	Người quản trị, Cán bộ được cấp có thẩm quyền giao quản trị

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		quy định tại Điều 18 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ. 8. Các thông tin sẵn có được đồng bộ với Cổng Dịch vụ công quốc gia.	
29	Sử dụng Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức và cá nhân	1. Cho phép lưu và tái sử dụng các thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử. 2. Cho phép lưu hồ sơ bị từ chối tiếp nhận của tổ chức, cá nhân. 3. 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 theo quy định tại khoản 3, khoản 4 Điều 16 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ.	Người quản trị, Cán bộ thẩm định, Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả, Cán bộ được cấp có thẩm quyền giao quản trị
IX	**Liên thông, tích hợp và chia sẻ thông tin**		
30	Liên thông, tích hợp và chia sẻ thông tin với các hệ thống	1. Bảo đảm khả năng tích hợp thanh toán điện tử. 2. Bảo đảm khả năng tích hợp Cổng eSign. 3. Bảo đảm khả năng tích hợp hóa đơn điện tử. 4. Bảo đảm khả năng tích hợp dịch vụ bưu chính/bưu chính công ích. 5. Bảo đảm khả năng tích hợp các phần mềm, cơ sở dữ liệu (Ví dụ: Cơ	Người quản trị

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		sở dữ liệu quốc gia về dân cư, 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…). 6. Bảo đảm khả năng tích hợp các dịch vụ trao đổi thông tin, tối thiểu bao gồm: a) Dịch vụ thư điện tử (email); b) Dịch vụ cung cấp qua internet (ứng dụng OTT được cấp có thẩm quyền cho phép); c) Dịch vụ tin nhắn SMS; d) Ứng dụng của bộ ngành, địa phương (nếu có): Các ứng dụng do các Bộ ngành, địa phương quản lý, giúp trao đổi thông tin, dữ liệu giữa tổ chức, cá nhân với cơ quan chính phủ như ứng dụng iHanoi, Hue-S…	
31	Liên thông, tích hợp và chia sẻ thông tin với Cổng Dịch vụ công quốc gia	1. Thực hiện liên thông, tích hợp và chia sẻ thông tin với Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định hiện hành. 2. Bảo đảm đồng bộ đầy đủ thông tin, trạng thái về tình hình tiếp nhận, giải quyết và kết quả giải quyết thủ tục hành chính với Cổng Dịch vụ công quốc gia.	Người quản trị