

**BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

**BỘ TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ HỆ THỐNG THÔNG TIN  
GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP BỘ, CẤP TỈNH NĂM 2024**

*(Kèm theo Quyết định số /QĐ-BTTTT ngày / /2024  
của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)*

## I. MỤC ĐÍCH

Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 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 (viết tắt là Nghị định số 42/2022/NĐ-CP);

Căn cứ Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 của Bộ trưởng 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;

Thực hiện Chương trình Chuyển đổi số quốc gia, Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số giai đoạn 2021-2025;

Bộ Thông tin và Truyền thông xây dựng Bộ tiêu chí đánh giá Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh năm 2024 nhằm thực hiện đánh giá các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của các bộ, ngành, địa phương (viết tắt là Đánh giá chất lượng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính).

## II. TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ

- Bộ tiêu chí đánh giá Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh năm 2024 bao gồm 06 nhóm tiêu chí đánh giá với tổng điểm **100**, cụ thể như sau:

+ Nhóm tiêu chí đánh giá chức năng (**50** điểm).

+ Nhóm tiêu chí đánh giá cấu trúc, bố cục (**5** điểm).

+ Nhóm tiêu chí đánh giá hiệu năng (**20** điểm).

+ Nhóm tiêu chí đánh giá an toàn thông tin (**15** điểm).

+ Nhóm tiêu chí đánh giá khả năng truy cập thông tin thuận tiện (**5** điểm).

+ Nhóm tiêu chí đánh giá kết nối với Hệ thống EMC (**5** điểm).

- Kết quả đánh giá chất lượng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính bộ, ngành, địa phương được chia thành **05** mức độ, cụ thể như sau:

+ Mức độ **A**: Từ **90** điểm đến **100** điểm

+ Mức độ **B**: Từ **80** đến **89** điểm

+ Mức độ **C**: Từ **65** đến **79** điểm

+ Mức độ **D**: Từ **50** đến **64** điểm

+ Mức độ E: Dưới 50 điểm

- Sau đây là chi tiết các nhóm tiêu chí, tiêu chí đánh giá:

### 1. Nhóm tiêu chí đánh giá chức năng

Chức năng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính gồm tối thiểu hai phân hệ chính là Công dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh và Phân hệ giải quyết thủ tục hành chính. Cụ thể:

- Công dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh bao gồm 23 nhóm tiêu chí (63 tiêu chí).
- Phân hệ giải quyết thủ tục hành chính bao gồm 28 nhóm tiêu chí (115 tiêu chí).

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
<b>A</b>	<b>Công dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh</b>			
1	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 59/2022/NĐ-CP ngày 05 tháng 9 năm 2022 của Chính phủ.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		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, Công dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh bảo đảm có phương thức xác thực người dùng khi người dùng thực hiện dịch vụ công. Thông tin người	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
		dùng đồng bộ với cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.		
2	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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		2.2. Cung cấp thông tin trực tuyến đối với các dịch vụ công không đáp ứng triển khai dịch vụ công trực tuyến.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
3	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 cấp bộ, cấp tỉnh.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		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	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
		<p>chủ đề), theo mức độ và cơ quan cung cấp để thuận tiện cho việc tìm kiếm, sử dụng.</p>		
		<p>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.</p>	<p>Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh</p>	<p>0.25</p>
4	Tạo lập hồ sơ điện tử	<p>4.1. Hồ sơ điện tử được số hóa bảo đảm theo quy định của pháp luật.</p>	<p>Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh</p>	<p>0.25</p>
		<p>4.2. Hồ sơ do người thực hiện thủ tục hành chính nộp trên Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh được chuyển vào Phân hệ giải quyết thủ tục hành chính</p>	<p>Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh</p>	<p>0.25</p>

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
		<p>của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh 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.</p>		
		<p>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.</p>	<p>Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh</p>	<p>0.25</p>
<p>5</p>	<p>Trao đổi thông tin với người dùng trong quá trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến</p>	<p>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.</p>	<p>Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh</p>	<p>0.25</p>

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
		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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
6	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 cấp bộ, cấp tỉnh ( <i>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</i> ) tại biểu mẫu điện tử.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	1.5
		6.2. Cung cấp chức năng hướng dẫn trực tiếp ngay tại từng nơi nhập dữ liệu của biểu mẫu điện	Cung cấp tài liệu và	1.5

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
		tử để người dùng có thể xem khi cần thiết.	hình ảnh chứng minh	
		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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	1.5
		6.4. Cung cấp chức năng ký số trực tiếp trên biểu mẫu điện tử.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	1.25
		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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	1.5
7	Tải ảnh, hồ sơ, tài liệu	Cho phép tải ảnh, hồ sơ, tài liệu theo định dạng do Công dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh quy định với giới hạn dung lượng phù hợp	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25



TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
		(Tối thiểu cho phép định dạng .jpeg, .png với hình ảnh và định dạng .pdf, .doc, .docx với hồ sơ, tài liệu).		
8	Tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính/ bưu chính công ích	<p>8.1. Người dùng có thể sử dụng dịch vụ bưu chính/bưu chính công ích sau:</p> <p>a) Nộp hồ sơ;</p> <p>b) Nhận kết quả;</p> <p>c) Cả hai dịch vụ trên.</p>	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		<p>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:</p> <p>a) Thông tin người nộp hồ sơ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Họ và tên;</li> <li>- Số điện thoại;</li> <li>- Địa chỉ nộp hồ sơ (chọn tỉnh/thành phố, quận/huyện và địa chỉ chi tiết);</li> </ul> <p>b) Thông tin người nhận kết quả:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Họ và tên;</li> <li>- Số điện thoại;</li> </ul>	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Địa chỉ trả kết quả (chọn tỉnh/thành phố, quận/huyện và địa chỉ chi tiết).</li> <li>c) Các tùy chọn:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sử dụng dịch vụ thu lệ phí giải quyết thủ tục hành chính (nếu có);</li> <li>- Thông tin cước phí dịch vụ tương ứng.</li> </ul> </li> </ul>		
9	Thanh toán trực tuyến	<p>9.1. Cho phép thanh toán trực tuyến trên nền tảng thanh toán trực tuyến của Công Dịch vụ công quốc gia hoặc trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh đối với các thủ tục hành chính có yêu cầu nộp phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác.</p>	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		<p>9.2. Cung cấp hình thức hoàn lại tiền và thông tin giải quyết tranh chấp khi giao dịch thất bại.</p>	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
10	Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính	<p>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,</p>	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
		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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
11	Ký số	<p>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:</p> <p>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.</p>	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		11.3. Thông báo (bằng chữ/bằng ký hiệu) cho người ký số biết việc ký số vào thông điệp dữ liệu	Cung cấp tài liệu và	0.25

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
		thành công hay không thành công.	hình ảnh chứng minh	
		11.4. Cho phép kiểm tra trạng thái chứng thư số/chứng thư chữ ký số trước khi ký số.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
12	Tích hợp với Công eSign	<p>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:</p>	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
		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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		12.5. Cho phép người ký tải tài liệu đã ký số về thiết bị.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
13		Cho phép tra cứu dịch vụ công theo các tiêu chí sau:	Cung cấp tài liệu và	0.25

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
	Tra cứu dịch vụ công theo tiêu chí	13.1. Tra cứu theo “Từ khóa”.	hình ảnh chứng minh	
13.2. Tra cứu theo “Cơ quan cung cấp”.		Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25	
13.3. Tra cứu theo “Lĩnh vực”.		Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25	
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).		Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25	
13.5. Tra cứu theo “Đối tượng”: Tổ chức, cá nhân.		Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25	

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		15.2. Cho phép tra cứu kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
16	Đánh giá sự hài lòng của người dùng	<p>16.1. Đánh giá sự hài lòng của người dùng trên Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh có nội dung như sau:</p> <p>a) Đánh giá tổng thể dịch vụ;</p> <p>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</p>	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
		<p>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);</p> <p>c) Mỗi nội dung đánh giá theo 03 (ba) mức độ: Rất hài lòng, Hài lòng, Chưa hài lòng.</p>		
		<p>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.</p>	<p>Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh</p>	<p>0.25</p>
<p>17</p>	<p>Thống kê tình trạng giải quyết hồ sơ</p>	<p>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</p>	<p>Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh</p>	<p>0.25</p>



TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
		<p>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:</p> <p>17.1. Số lượng hồ sơ đã tiếp nhận.</p>		
		17.2. Số lượng hồ sơ đang xử lý.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		17.3. Số lượng hồ sơ đã giải quyết (đối với hồ sơ được tiếp nhận trong năm hiện tại).	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		17.4. Số lượng hồ sơ được giải quyết đúng hạn.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		17.5. Số lượng hồ sơ giải quyết quá hạn.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
		17.6. Số lượng dịch vụ công được dùng.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
18	Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến	<p>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:</p> <p>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;</p> <p>b) Hướng dẫn đăng ký, đăng nhập Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh;</p> <p>c) Hướng dẫn sử dụng các chức năng mà Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh cung cấp cho người dùng.</p>	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		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	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
		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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
19	Hỏi – đáp, khảo sát ý kiến người dùng	<p>19.1. Chức năng hỏi – đáp cho phép:</p> <p>a) Tạo câu hỏi trực tuyến;</p> <p>b) Tra cứu câu hỏi trực tuyến, tổng hợp hỏi – đáp;</p> <p>c) Trả lời câu hỏi trực tuyến;</p> <p>d) Quản lý hỏi - đáp trực tuyến.</p>	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		<p>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:</p> <p>a) Cho phép thực hiện khảo sát ý kiến trực tuyến;</p> <p>b) Tổng hợp thông tin khảo sát, báo cáo số liệu khảo sát.</p>	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25

<b>TT</b>	<b>Nhóm tiêu chí</b>	<b>Tiêu chí</b>	<b>Phương án đánh giá</b>	<b>Điểm đánh giá</b>
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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
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 cấp bộ, cấp tỉnh.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		21.2. Quản lý người dùng dịch vụ công.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		21.3. Quản lý nhóm người dùng dịch vụ công.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		21.4. Quản lý quyền truy cập, sử dụng dịch vụ công.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
22	Khai thác Kho quản lý dữ liệu	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	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25

<b>TT</b>	<b>Nhóm tiêu chí</b>	<b>Tiêu chí</b>	<b>Phương án đánh giá</b>	<b>Điểm đánh giá</b>
	điện tử của tổ chức, cá nhân	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.	hình ảnh chứng minh	
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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		23.2. Thống kê, báo cáo lượng truy cập sử dụng dịch vụ công trực tuyến.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
<b>B</b>	<b>Phân hệ giải quyết thủ tục hành chính</b>			
1	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 Công dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		1.2. Cho phép đồng bộ danh mục thủ tục hành chính với Cơ sở dữ	Cung cấp tài liệu và	0.25

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
		liệu quốc gia về Thủ tục hành chính.	hình ảnh chứng minh	
2	Hồ sơ, biểu mẫu thủ tục hành chính	<p>2.1. Hồ sơ điện tử:</p> <p>a) Phải được cung cấp dưới dạng tệp tin có định dạng văn bản (Ví dụ: .docx, .xlsx, .pdf...);</p> <p>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.</p>	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		2.2. Định dạng tệp tin trong hồ sơ điện tử sau khi số hóa: Định dạng văn bản hoặc hình ảnh.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		2.4. Cho phép thực hiện việc tạo lập, nộp, quản lý hồ sơ điện tử như: nhập hồ sơ, tìm kiếm hồ sơ,	Cung cấp tài liệu và	0.25

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
		xem danh sách hồ sơ, nhập bổ sung hồ sơ, xóa hồ sơ không hợp lệ, quản lý hồ sơ đã gửi.	hình ảnh chứng minh	
		<p>2.5. Đối với biểu mẫu, cho phép:</p> <p>a) Quản lý các biểu mẫu hồ sơ thủ tục hành chính;</p> <p>b) Quản lý căn cứ pháp lý của biểu mẫu;</p> <p>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):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;</li> <li>- Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ;</li> <li>- Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ;</li> <li>- Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả;</li> <li>- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ;</li> <li>- Sổ theo dõi hồ sơ;</li> </ul>	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các mẫu kết quả giải quyết thủ tục hành chính;</li> <li>- Các mẫu biểu khác có liên quan (theo nhu cầu thực tế).</li> </ul>		
3	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).	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		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).	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		3.3. Chu trình lưu chuyển, xử lý phải bao gồm chức năng bổ sung hồ sơ.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		3.4. Chu trình lưu chuyển, xử lý phải thể hiện được việc giải	Cung cấp tài liệu và	0.25



TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
		quyết thủ tục hành chính khi tiếp nhận hồ sơ điện tử thông qua Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh, Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính từ Trung ương xuống địa phương.	hình ảnh chứng minh	
4	Quản lý danh mục trạng thái xử lý thủ tục hành chính	<p>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 cấp bộ, cấp tỉnh 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:</p> <p>a) Nộp hồ sơ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ:</li> <li>+ Trạng thái: Mới đăng ký.</li> </ul> <p>b) Tiếp nhận hồ sơ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cá nhân, tổ chức chờ hồ sơ được tiếp nhận:</li> <li>+ Trạng thái: Đang chờ tiếp nhận.</li> </ul>	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.75

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cá nhân, tổ chức được Bộ phận một cửa trả lại hồ sơ:</li> <li>+ Trạng thái: Đang chờ bổ sung.</li> <li>- Cá nhân, tổ chức đã bổ sung hồ sơ:</li> <li>+ Trạng thái: Đã bổ sung hồ sơ.</li> <li>- Cá nhân, tổ chức yêu cầu rút hồ sơ:</li> <li>+ Trạng thái: Yêu cầu rút hồ sơ.</li> <li>- Cá nhân, tổ chức rút hồ sơ thành công:</li> <li>+ Trạng thái: Đã thu hồi.</li> <li>- Bộ phận một cửa tiếp nhận hồ sơ:</li> <li>+ Trạng thái: Được tiếp nhận.</li> <li>+ Thông tin: Ngày tiếp nhận hồ sơ (Ví dụ: 15/8/2023).</li> <li>- Bộ phận một cửa trả lại hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết:</li> <li>+ Trạng thái: Yêu cầu bổ sung giấy tờ.</li> <li>+ Thông tin: Lý do bổ sung, hoàn thiện hồ sơ.</li> </ul>		

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bộ phận một cửa trả lại hồ sơ cá nhân, tổ chức yêu cầu rút hồ sơ:</li> <li>+ Trạng thái: Đã trả lại.</li> <li>- Bộ phận một cửa từ chối tiếp nhận:</li> <li>+ Trạng thái: Dừng xử lý.</li> <li>+ Thông tin: Lý do từ chối tiếp nhận.</li> <li>c) Giải quyết thủ tục hành chính</li> <li>- Bộ phận một cửa chuyển hồ sơ:</li> <li>+ Trạng thái: Đang xử lý.</li> <li>+ Thông tin: Cơ quan có thẩm quyền giải quyết.</li> <li>- Cơ quan có thẩm quyền giải quyết tiến hành phân công xử lý:</li> <li>+ Trạng thái: Đang xử lý.</li> <li>+ Thông tin: Vị trí, phòng ban, người xử lý hiện tại.</li> <li>- 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</li> </ul>		

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
		<p>trình cấp có thẩm quyền quyết định:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Trạng thái: Đang xử lý.</li> <li>+ Thông tin: Vị trí, phòng ban, người xử lý hiện tại.</li> <li>- Người được giao xử lý tiến hành xử lý hồ sơ khi thẩm tra, xác minh hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết:</li> <li>+ Trạng thái: Yêu cầu bổ sung giấy tờ.</li> <li>+ Thông tin: Lý do, nội dung cần bổ sung.</li> <li>- Người được giao xử lý tiến hành xử lý hồ sơ sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết:</li> <li>+ Trạng thái: Dừng xử lý.</li> <li>+ Thông tin: Lý do không giải quyết.</li> <li>- Người được giao xử lý tiến hành xử lý hồ sơ khi hồ sơ đang lấy ý kiến của các cơ quan liên quan:</li> <li>+ Trạng thái: Đang xử lý.</li> <li>+ Thông tin: Vị trí, phòng ban, người xử lý hiện tại.</li> </ul>		

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
		<p>- Người được giao xử lý tiến hành xử lý hồ sơ khi hồ sơ thực hiện theo liên thông:</p> <p>+ Trạng thái: Đang xử lý.</p> <p>+ Thông tin: Vị trí, phòng ban, người xử lý hiện tại.</p> <p>- Người được giao xử lý tiến hành xử lý hồ sơ khi hồ sơ quá hạn giải quyết:</p> <p>+ Trạng thái: Đang xử lý.</p> <p>+ Thông tin: Thời hạn xử lý, thời gian quá hạn (Ví dụ: Hạn xử lý 15/08/2023 – Quá hạn 3 ngày).</p> <p>- 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:</p> <p>+ Trạng thái: Đã bổ sung hồ sơ.</p> <p>- Cá nhân, tổ chức nộp phí/ lệ phí/ thuế:</p> <p>+ Trạng thái: Yêu cầu thực hiện nghĩa vụ tài chính.</p> <p>d) Trả kết quả/Nhận kết quả</p>		

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bộ phận một cửa chuyển hồ sơ được xử lý xong về bộ phận một cửa để trả hồ sơ:</li> <li>+ Trạng thái: Đã xử lý xong.</li> <li>+ Thông tin: Đang trả kết quả.</li> <li>- Cá nhân, tổ chức chờ nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính:</li> <li>+ Trạng thái: Chờ trả kết quả.</li> <li>- Cá nhân, tổ chức nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính:</li> <li>+ Trạng thái: Đã trả kết quả.</li> <li>+ Thông tin: Ngày hẹn trả kết quả (Ví dụ: 25/8/2023).</li> </ul>		
		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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		4.3. Đồng bộ trạng thái xử lý hồ sơ thủ tục hành chính với Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
5	Tiếp nhận hồ sơ	5.1. Hỗ trợ cán bộ tiếp nhận và trả kết quả: Hiện thị danh mục hồ sơ cần nộp tương ứng với thủ tục hành chính, hiện thị danh sách các văn bản quy định đối với thủ tục hành chính cần giải quyết.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		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	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
		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 cấp bộ, cấp tỉnh; có cơ chế phân biệt hồ sơ tiếp nhận trên Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh, hồ sơ tiếp nhận tại bộ phận một cửa và các kênh cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên môi trường mạng.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		5.5. Hiện 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...	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		5.6. Chuyển xử lý: Theo quy định của pháp luật.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25



TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
		5.7. Quản lý thông tin liên lạc, liên hệ của tổ chức, cá nhân.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		5.8. Cho phép hủy, khôi phục hồ sơ (khi chưa nộp/tiếp nhận bởi cán bộ tiếp nhận).	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		5.9. Hỗ trợ khả năng xác minh, khai thác hồ sơ cá nhân, tổ chức đã có trên hệ thống nội bộ của bộ, tỉnh 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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
6	Tiếp nhận bổ sung hồ sơ	6.1. Hiện thị danh sách hồ sơ chờ bổ sung.	Cung cấp tài liệu và	0.25

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
			hình ảnh chứng minh	
		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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		6.3. Chuyển xử lý: Theo quy định của pháp luật (theo phòng, ban hoặc cá nhân).	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		6.4. Hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ điện tử bổ sung từ Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		6.6. Hỗ trợ việc tiếp nhận hồ sơ bổ sung qua dịch vụ bưu chính.	Cung cấp tài liệu và	0.25

<b>TT</b>	<b>Nhóm tiêu chí</b>	<b>Tiêu chí</b>	<b>Phương án đánh giá</b>	<b>Điểm đánh giá</b>
			hình ảnh chứng minh	
7	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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		7.2. Phân công thụ lý lại.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		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 cấp bộ, cấp tỉnh.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		7.4. Cho phép đính kèm file và thực hiện ký số hồ sơ.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
8	Thụ lý hồ sơ	8.1. Hiện thị danh sách các hồ sơ đang giải quyết: Mã hồ sơ, nội	Cung cấp tài liệu và	0.25

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
		dung hồ sơ, ngày hẹn trả, trạng thái hồ sơ.	hình ảnh chứng minh	
		8.2. Hiện thị đầy đủ thông tin của hồ sơ được chọn xử lý và các tài liệu đính kèm.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		8.4. Hỗ trợ xử lý ủy quyền, gia hạn thời gian xử lý hồ sơ (nếu được phép).	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		8.5. Chuyển bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả để thông báo yêu cầu bổ sung hồ sơ (nếu có).	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		8.6. Yêu cầu phối hợp xử lý hoặc chuyển xử lý trong trường hợp không cần phối hợp.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
		8.7. Trình phê duyệt.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		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 cấp bộ, cấp tỉnh.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		8.9. Hỗ trợ thông báo cho người dân hồ sơ đã được thụ lý (Notification/SMS/OTT/email...).	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		8.10. Cho phép đính kèm file và thực hiện ký số hồ sơ.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
9	Phê duyệt hồ sơ	9.1. Hiện 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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
		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).	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		9.3. Từ chối hồ sơ, cập nhật ý kiến chỉ đạo.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		9.4. Hiển thị danh sách các hồ sơ đã được ký duyệt. Hiển thị danh sách hồ sơ từ chối.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		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 cấp bộ, cấp tỉnh.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
10	Trả kết quả	10.1. Cho phép ký số hồ sơ để trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		10.2. Hiển thị thông tin các hồ sơ đã giải quyết, tình trạng trả kết	Cung cấp tài liệu và	0.25

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
		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).	hình ảnh chứng minh	
		10.3. Hỗ trợ thông báo cho tổ chức, cá nhân kết quả xử lý hồ sơ qua email/SMS/OTT theo đăng ký.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		10.6. Cập nhật thông tin người nhận kết quả (trong trường hợp nhận thay hoặc được ủy quyền nhận).	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		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	Cung cấp tài liệu và	0.25

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
		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.	hình ảnh chứng minh	
		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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		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 cấp bộ, cấp tỉnh.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		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:	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25



TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
		a) Họ và tên; b) Số điện thoại; c) Địa chỉ trả kết quả (chọn tỉnh/thành phố, quận/huyện và địa chỉ chi tiết).		
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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		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 cấp bộ, cấp tỉnh).	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		13.3. Thông tin công khai tình trạng xử lý các hồ sơ theo kỳ.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		13.4. In báo cáo thống kê trực tiếp từ phần mềm.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		13.5. Cho phép tìm kiếm, kết xuất thông tin tổ chức, cá nhân	Cung cấp tài liệu và	0.25

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
		sử dụng dịch vụ công để phục vụ báo cáo hoặc khảo sát.	hình ảnh chứng minh	
		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...)	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		14.3. Tùy chỉnh báo cáo trực quan bằng giao diện.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25

<b>TT</b>	<b>Nhóm tiêu chí</b>	<b>Tiêu chí</b>	<b>Phương án đánh giá</b>	<b>Điểm đánh giá</b>
		15.2. Cập nhật trạng thái xử lý trong quá trình xử lý thủ tục hành chính.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		16.2. Quản lý các danh mục điện tử trong nội bộ hệ thống.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		17.2. Phân quyền theo quy trình xử lý thủ tục hành chính (phân quyền theo nhóm, theo cá nhân, theo chức vụ).	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
		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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
18	Quản trị Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức và cá nhân	<p>Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức và cá nhân bảo đảm:</p> <p>18.1. Có thể cấu hình đồng bộ danh mục thủ tục hành chính, kết quả và thành phần hồ sơ giấy tờ.</p>	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		18.2. Có thể tái sử dụng giấy tờ từ Kho quản lý dữ liệu điện tử cấp bộ, cấp tỉnh; trường hợp không tìm thấy dữ liệu trong Kho 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 Công Dịch vụ công quốc gia.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		18.4. Có thể thiết kế biểu mẫu động cho các loại giấy tờ lưu trữ	Cung cấp tài liệu và	0.25

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
		trên Kho để lưu trữ các trường thông tin quan trọng của giấy tờ.	hình ảnh chứng minh	
		18.5. Có thể thống kê dung lượng lưu trữ của từng tổ chức và cá nhân.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25

<b>TT</b>	<b>Nhóm tiêu chí</b>	<b>Tiêu chí</b>	<b>Phương án đánh giá</b>	<b>Điểm đánh giá</b>
		19.2. Cho phép lưu hồ sơ bị từ chối tiếp nhận của cá nhân, tổ chức.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		21.2. Hỗ trợ tra cứu qua: QR Code, mã số hồ sơ, các ứng dụng trên nền tảng di động, qua SMS	Cung cấp tài liệu và	0.25

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
		hoặc các ứng dụng OTT... Yêu cầu tối thiểu phải có khả năng tra cứu qua mã số hồ sơ.	hình ảnh chứng minh	
22	Chỉ đạo, điều hành	Tích hợp với Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh để cung cấp các thông tin về chỉ đạo, điều hành: 22.1. Thông tin tác nghiệp hồ sơ cần xử lý.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		22.3. Tra cứu, hướng dẫn về thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25



TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
23	Thông báo, nhắc việc	<p>23.1. Với cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả:</p> <p>Chức năng thông báo tổng thể tình hình hồ sơ thuộc thẩm quyền xử lý, hiển thị theo loại hồ sơ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Số hồ sơ chờ tiếp nhận;</li> <li>b) Số hồ sơ chờ bổ sung;</li> <li>c) Số hồ sơ chờ trả kết quả;</li> <li>d) Số hồ sơ đã bổ sung, chờ tiếp nhận;</li> <li>đ) Số hồ sơ đang xử lý;</li> <li>e) Số hồ sơ từ chối;</li> <li>g) Số hồ sơ sắp hết hạn;</li> <li>h) Tất cả hồ sơ.</li> </ul>	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		<p>23.2. Với cán bộ thụ lý:</p> <p>Chức năng thông báo tổng thể tình hình hồ sơ thuộc thẩm quyền xử lý, hiển thị theo loại hồ sơ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Số hồ sơ đang thụ lý chờ giải quyết (trong hạn/quá hạn);</li> <li>b) Số hồ sơ chờ bổ sung;</li> <li>c) Số hồ sơ đang trình ký;</li> </ul>	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
		d) Số hồ sơ đã được phân công xử lý.		
		<p>23.3. Với các trưởng phòng, ban:</p> <p>Chức năng thông báo tổng thể tình hình hồ sơ thuộc thẩm quyền xử lý, hiển thị theo loại hồ sơ:</p> <p>a) Số hồ sơ chờ phân công thụ lý (trong hạn/quá hạn);</p> <p>b) Số hồ sơ chờ duyệt;</p> <p>c) Số hồ sơ chờ lãnh đạo đơn vị ký duyệt;</p> <p>d) Số hồ sơ tham gia xử lý.</p>	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		23.4. Với lãnh đạo đơn vị: Chức năng thông báo Số hồ sơ chờ duyệt.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		23.5. Nhắc các công việc quá thời hạn xử lý. Nhắc khi có công việc chuyển đến cần xử lý.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		23.6. Hỗ trợ khả năng tích hợp nhắc việc trên các hệ thống dùng	Cung cấp tài liệu và	0.25

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
		chung khác như các hệ thống thông tin nội bộ dùng chung của bộ, tỉnh.	hình ảnh chứng minh	
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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		24.2. Có thể tìm kiếm theo từng tiêu chí hoặc kết hợp các tiêu chí với nhau.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
25	Hiện 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.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
26	Tích hợp hệ thống	26.1. Bảo đảm khả năng tích hợp thanh toán điện tử.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
		26.2. Bảo đảm khả năng tích hợp Cổng eSign.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		26.3. Bảo đảm khả năng tích hợp hóa đơn điện tử.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		26.4. Bảo đảm khả năng tích hợp dịch vụ bưu chính (Ví dụ: VNPost, Viettel Post...).	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		26.5. Bảo đảm khả năng tích hợp tin nhắn SMS.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		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...).	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		26.7. Bảo đảm khả năng tích hợp các dịch vụ trao đổi thông tin.	Cung cấp tài liệu và	0.25

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Phương án đánh giá	Điểm đánh giá
			hình ảnh chứng minh	

**Phương thức cung cấp kết quả:** Đơn vị chủ quản Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thực hiện chụp hình các chức năng cần mô tả và chú thích rõ trong hình ảnh. Tên của ảnh tương ứng với số thứ tự chức năng cần mô tả trong tiêu chí. Nếu có nhiều ảnh để mô tả một tiêu chí thì cần đặt tên bổ sung theo dạng “số thứ tự của tiêu chí\_số thứ tự của ảnh”. Ví dụ: Tiêu chí số 26 có ảnh tên là 26.1\_1.png hoặc 26.2\_2.jpg.

## 2. Nhóm tiêu chí đánh giá cấu trúc, bố cục

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Tài liệu kiểm chứng	Điểm đánh giá
<b>I</b>	<b>Phần đầu trang</b>			
1	Thông tin đầu trang	1.1. Góc trái phần đầu trang hiển thị nội dung sau: a) Biểu tượng (logo) hiển thị quốc huy hoặc biểu tượng (logo) của đơn vị; b) Tên đầy đủ của Công dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.5
		1.2. Góc phải phần đầu trang cung cấp nút đăng ký và đăng nhập.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.5

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Tài liệu kiểm chứng	Điểm đánh giá
		1.3. Biểu ngữ, khẩu hiệu (banner) tại phần đầu trang bảo đảm thiết kế đơn giản, dễ nhìn, thu hút sự chú ý của người dùng.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.5
2	Đường dẫn trang chủ	2.1. Gắn trực tiếp vào biểu tượng (logo) và tên của Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		2.2. Gắn vào nút Trang chủ.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
3	Thanh điều hướng	3.1. Đặt ở vị trí cuối cùng của phần đầu trang, chứa các đường dẫn tới các trang khác trên Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
		3.2. Thanh điều hướng bảo đảm các thành phần được sắp xếp theo thứ tự như sau:  a) Trang chủ: Chuyển về trang chủ của Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh hiện tại;	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.5

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Tài liệu kiểm chứng	Điểm đánh giá
		<p>b) Giới thiệu: Giới thiệu chung về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh; các chức năng có trên menu và giao diện dành cho người dùng;</p> <p>c) Thủ tục hành chính: Cung cấp danh sách thủ tục hành chính, dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến;</p> <p>d) Dịch vụ công trực tuyến: Cung cấp danh sách dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần; nộp hồ sơ trực tuyến;</p> <p>đ) Tra cứu hồ sơ: Thực hiện tra cứu hồ sơ, có thể tạo thanh điều hướng con phục vụ tra cứu nhiều thành phần khác;</p> <p>e) Phản ánh kiến nghị: Gửi phản ánh kiến nghị, tra cứu kết quả trả lời;</p>		

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Tài liệu kiểm chứng	Điểm đánh giá
		<p>g) Đánh giá: Đánh giá sự hài lòng của người dùng;</p> <p>h) Thống kê: Thống kê tình trạng giải quyết thủ tục hành chính;</p> <p>i) Hỗ trợ: Tạo thanh điều hướng con bao gồm thanh toán trực tuyến, hướng dẫn sử dụng, câu hỏi thường gặp, hỏi - đáp, khảo sát ý kiến,...;</p> <p>k) Dịch vụ khác (<i>Nếu có</i>).</p>		
<b>II</b>	<b>Phần thông tin chính</b>			
4	Ô tìm kiếm nâng cao	4.1. Ô tìm kiếm nâng cao phục vụ tìm kiếm thông tin dịch vụ công; hiển thị to, rõ ràng và đặt ngay dưới thanh điều hướng.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.5
		4.2. Nội dung tìm kiếm tối thiểu theo từ khóa, cơ quan, lĩnh vực.	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.5



TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Tài liệu kiểm chứng	Điểm đánh giá
5	Nút kêu gọi hành động	<p>Hiển thị các nút này bên cạnh hoặc ở dưới ô tìm kiếm nâng cao với mục đích thu hút sự chú ý của người dùng trong việc:</p> <p>5.1. Nộp dịch vụ công trực tuyến.</p> <p>5.2. Tra cứu hồ sơ.</p> <p>5.3. Thanh toán trực tuyến.</p> <p>5.4. Các chức năng khác.</p>	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
6	Danh sách các lĩnh vực thực hiện dịch vụ công	<p>Hiển thị danh sách các lĩnh vực thực hiện dịch vụ công theo hai cột:</p> <p>6.1. Cột bên trái: Công dân (Người dân).</p> <p>6.2. Cột bên phải: Doanh nghiệp.</p>	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25
7	Các thông tin khác	Hiển thị các thông tin như thông tin hình ảnh, video hướng dẫn, báo cáo thống kê, danh sách hồ sơ thủ	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.25

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí	Tài liệu kiểm chứng	Điểm đánh giá
		tục hành chính đã giải quyết...		
<b>III</b>	<b>Phần chân trang</b>			
8	Thông tin phần chân trang	<p>Bảo đảm đầy đủ các thông tin sau:</p> <p>8.1. Tên cơ quan chủ quản Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.</p> <p>8.2. Địa chỉ cơ quan chủ quản.</p> <p>8.3. Hỗ trợ (Tổng đài hỗ trợ sử dụng dịch vụ công hoặc số điện thoại hỗ trợ sử dụng dịch vụ công).</p> <p>8.4. Thư điện tử của cơ quan chủ quản.</p> <p>8.5. Các thông tin khác (Nếu có).</p>	Cung cấp tài liệu và hình ảnh chứng minh	0.5

**Phương thức cung cấp kết quả:** Đơn vị chủ quản Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thực hiện chụp hình giao diện các thành phần hoặc chức năng được yêu cầu và chú thích trực tiếp trong hình ảnh các đặc điểm thể hiện được yêu cầu của tiêu chí. Tên của ảnh chụp tương ứng với số thứ tự chức năng cần mô tả trong tiêu chí. Nếu có nhiều ảnh để mô tả một tiêu chí thì cần đặt tên bổ sung theo dạng “số thứ tự của tiêu chí\_số thứ tự của ảnh”. Ví dụ: Tiêu chí số 1 có ảnh tên là *1.1\_1.png* hoặc *1.2\_2.jpg*.

### 3. Nhóm tiêu chí đánh giá hiệu năng

#### 3.1. Nhóm tiêu chí đánh giá hiệu năng hệ thống

##### 3.1.1. Các chỉ số cần đo:

TT	Tiêu chí	Tiêu chí cụ thể
1	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).
2	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.
3	Truy cập đồng thời	Hệ thống có khả năng đáp ứng ít nhất 5.000 truy cập đồng thời hoặc theo yêu cầu của cấp bộ, cấp tỉnh cụ thể.
4	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 1/6 lần số lượng truy cập đồng thời (Mức độ hoạt động tương tự người dùng đã sử dụng thành thạo hệ thống).

**3.1.2. Phương thức đo:** Thực hiện trong môi trường thử nghiệm, các hệ thống tiến hành đẩy tải theo số lượng người dùng được yêu cầu sau đó kết xuất kết quả theo dạng bảng và biểu đồ, thể hiện đầy đủ các chỉ số cần đo tại mục 3.1.1

**3.1.3. Cách thức cung cấp kết quả:** Đánh giá dựa trên kết quả đo kiểm được thực hiện bởi các đơn vị có đủ năng lực, chủ quản Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cung cấp bản chụp scan và ký số lên tài liệu và cung cấp tài liệu theo hướng dẫn của Bộ Thông tin và Truyền thông.

##### 3.1.4. Cách tính điểm:

Tiêu chí đánh giá hiệu năng hệ thống: **10** điểm. Gồm **4** tiêu chí, mỗi tiêu chí được đánh giá là đạt sẽ được **5** điểm.

### 3.2. Nhóm tiêu chí đánh giá hiệu năng tải trang dành cho trải nghiệm người dùng

**3.2.1. Phương thức và thời điểm đo:** Thực hiện đo tải trang bằng công cụ tự động và lặp lại vào nhiều thời điểm khác nhau trên môi trường sử dụng thực tế.

**3.2.2 Số lần đo:** Tiến hành đo kiểm 02 lần.

**3.2.3. Thời điểm ghi nhận kết quả:** Trong các ngày từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, ghi nhận kết quả đo hiệu năng tại thời điểm có số người sử dụng lớn là “09h đến 11h” hoặc “14h đến 16h”.

**3.2.4. Địa chỉ thực hiện đo:** Tại giao diện trang chủ của Cổng dịch vụ công và tại giao diện điền thông tin hồ sơ của một thủ tục hành chính được chọn ngẫu nhiên.

#### 3.2.5. Tiêu chí đánh giá hiệu năng

Giá trị đo	Mô tả
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 cấp bộ, cấp tỉnh sau khi trang bắt đầu được tải. Yêu cầu dưới 3 giây. Khuyến khích đáp ứng thời gian nhỏ hơn tùy theo tình hình thực tiễn.
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 cấp bộ, cấp tỉnh (có thể là một hình ảnh, video...). Yêu cầu dưới 4 giây. Khuyến khích đáp ứng thời gian nhỏ hơn tùy theo tình hình thực tiễn.
Tốc độ tải nội dung	Là thời gian mà Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh 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 tùy theo tình hình thực tiễn.
Thời gian đáp ứng	Là thời gian mà Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh 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 tùy theo tình hình thực tiễn.
--	---

### 3.2.6. Cách tính điểm

Tiêu chí đánh giá hiệu năng: **10** điểm. Mỗi lần đo tối đa **5** điểm (02 lần đo).  
Trong đó:

- + Tiêu chí đạt ngưỡng tốt được tính **1.25** điểm;
- + Tiêu chí đạt ngưỡng trung bình được tính **0.5** điểm;
- + Tiêu chí đạt ngưỡng thấp được tính **0** điểm.

Kết quả đánh giá hiệu năng tổng thể được xác định thông qua các kết quả đánh giá từng chỉ tiêu thành phần sau đây:

TT	Tiêu chí	Giá trị đánh giá		
		Tốt	Trung bình	Thấp
1	Thời điểm nội dung hiển thị đầu tiên	$0 < 1.8 \text{ s}$	$1.8 < 3.0 \text{ s}$	$\geq 3.0 \text{ s}$
2	Nội dung hiển thị lâu nhất	$0 < 2.5 \text{ s}$	$2.5 < 4.0 \text{ s}$	$\geq 4.1 \text{ s}$
3	Tốc độ tải nội dung	$0 < 3.4 \text{ s}$	$3.4 < 5.8 \text{ s}$	$\geq 5.8 \text{ s}$
4	Tổng thời gian đáp ứng	$0 < 200 \text{ ms}$	$200 < 600 \text{ ms}$	$\geq 600 \text{ ms}$

## 4. Yêu cầu đánh giá an toàn thông tin

**4.1 Yêu cầu an toàn thông tin đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh:**

TT	Tiêu chí	Phương pháp đánh giá
1	Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh phải được phê duyệt cấp độ an toàn hệ thống thông tin, ban hành quy chế bảo đảm an toàn thông tin cho hệ thống.	Cung cấp tài liệu hồ sơ đề xuất cấp độ an toàn hệ thống thông tin được phê duyệt
2	Phương án bảo đảm an toàn thông tin của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh đáp ứng tối thiểu cấp độ 3 theo quy định của pháp luật.	Cung cấp tài liệu hồ sơ đề xuất cấp độ an toàn hệ thống thông tin được phê duyệt
3	Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh phải được kiểm tra, đánh giá an toàn thông tin mạng định kỳ, đột xuất theo quy định và trước khi được đưa vào vận hành, khai thác theo quy định tại Điều 11, 12 Thông tư số 12/2022/TT-BTTTT ngày 12 tháng 8 năm 2022 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định chi tiết và hướng dẫn một số điều của Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Chính phủ về bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ.	Có cung cấp kết quả đánh giá ATTT gần nhất không quá 01 năm

#### 4.2. Cách tính điểm:

Tiêu chí đánh giá an toàn thông tin đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh: **15 điểm**. Gồm **3** tiêu chí, các tiêu chí được đánh giá đạt nếu cung cấp đầy đủ tài liệu theo yêu cầu, có nội dung đầy đủ theo quy định, mỗi tiêu chí đạt sẽ được tính **5** điểm.

### 5. Nhóm tiêu chí đánh giá khả năng truy cập thông tin thuận tiện

#### 5.1. Tiêu chí đánh giá

Căn cứ quy định tại Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT ngày 15/12/2017 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. Cụ thể, khuyến nghị áp dụng tiêu chuẩn

Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) phiên bản 2.0, thuộc mục 3.1 Chuẩn nội dung Web và được xếp vào nhóm Tiêu chuẩn về truy cập thông tin.

Tiêu chí đánh giá hiệu năng áp dụng tiêu chuẩn WCAG 2.0 cấp độ A.

### 5.2. Các tiêu chí cụ thể

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí cụ thể	Tham chiếu tiêu chuẩn
1	Nguyên tắc “Có thể nhận biết được” (Perceivable)	Nội dung phi văn bản	1.1.1 Non-text Content
		Phụ đề	1.2.2 Captions (Prerecorded)
		Thông tin và các mối quan hệ	1.3.1 Info and Relationships
		Điều chỉnh nội dung âm thanh	1.4.2 Audio Control
2	Nguyên tắc “Có thể hoạt động được” (Operable)	Thao tác bàn phím	2.1.1 Keyboard
		Thời gian có thể điều chỉnh	2.2.1 Timing Adjustable
		Tạm dừng, dừng, ẩn nội dung	2.2.2 Pause, Stop, Hide
		Bỏ qua các khối nội dung	2.4.1 Bypass Blocks
		Tiêu đề trang	2.4.2 Page Titled
		Mục đích liên kết theo	2.4.4 Link Purpose (In

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí cụ thể	Tham chiếu tiêu chuẩn
		ngữ cảnh	Context)
3	Nguyên tắc “Có thể hiểu được” (Understandable)	Ngôn ngữ trên trang thông tin	3.1.1 Language of Page
		Đầu vào	3.2.2 On Input
		Nhãn hoặc hướng dẫn	3.3.2 Labels or Instructions
4	Nguyên tắc “Mạnh mẽ, chắc chắn” (Robust)	Phân tích cú pháp	4.1.1 Parsing
		Tên, vai trò, giá trị	4.1.2 Name, Role, Value

**5.3. Phương thức đo:** Thực hiện bài đo bằng công cụ tự động.

**5.4. Địa chỉ thực hiện đo:** Tại giao diện nộp hồ sơ của phân hệ Cổng dịch vụ công và giao diện đầu tiên khi đăng nhập vào của phân hệ Một cửa điện tử.

**5.5. Cách tính điểm:**

Tiêu chí đánh giá khả năng truy cập thông tin thuận tiện: **5** điểm. Gồm 4 nhóm tiêu chí, trong đó nhóm tiêu chí được đánh giá là đạt sẽ có điểm số như sau:

+ Nhóm tiêu chí nguyên tắc “Có thể nhận biết được” (Perceivable) được tính **1.25** điểm;

+ Nhóm tiêu chí nguyên tắc “Có thể hoạt động được” (Operable) được tính **1.25** điểm;

+ Nhóm tiêu chí nguyên tắc “Có thể hiểu được” (Understandable) được tính **1.25** điểm.

+ Nhóm tiêu chí nguyên tắc “Mạnh mẽ, chắc chắn” (Robust) được tính **1.25** điểm.

Nhóm tiêu chí được coi là đạt nếu toàn bộ các tiêu chí thuộc nhóm được đánh giá là đạt.



## 6. Nhóm tiêu chí đánh giá kết nối với Hệ thống EMC

### 6.1. Tiêu chí đánh giá

Các hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh kết nối đến Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số (Hệ thống EMC) theo quy định tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 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 (viết tắt là Nghị định số 42/2022/NĐ-CP) và 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.

### 6.2. Các tiêu chí cụ thể

TT	Nhóm tiêu chí	Tiêu chí cụ thể	Điểm đánh giá
1	Kết nối Hệ thống EMC	- Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh gắn mã nhúng và hiển thị logo Hệ thống EMC.  - Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh kết nối và có dữ liệu trên Hệ thống EMC.	2.5
2	Cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến	Dữ liệu cung cấp đều đặn trên Hệ thống EMC (tính từ thời điểm 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 có hiệu lực).	2.5

### 6.3. Phương thức đo

Theo dõi trên Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh và dashboard của Hệ thống EMC./.