

## Phụ lục

# QUY TRÌNH THỰC HIỆN SỐ HÓA SỐ HÓA HỒ SƠ, GIẤY TỜ, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT TTHC

(Ban hành kèm theo công văn số /VP-NC ngày tháng 4 năm 2022 của Văn phòng UBND tỉnh)

Căn cứ quy định về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Điều 21a Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (đã được sửa đổi, bổ sung một số điều tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ) và các quy định về ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận, giải quyết TTHC, quy trình và thao tác nghiệp vụ có thể được khái quát, diễn giải cụ thể như sau:

### I. Quy trình gồm 5 bước:

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

**Bước 2:** Công chức một cửa tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra sự tồn tại của tài khoản số của cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam (số căn cước công dân (CCCD)) hoặc số hộ chiếu (hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài; cơ quan, tổ chức (mã định danh cơ quan, mã số thuế/mã số doanh nghiệp). Trường hợp ủy quyền giải quyết thủ tục hành chính, tài khoản số được xác định theo số định danh của tổ chức, cá nhân ủy quyền. Cổng Dịch vụ công quốc gia kết nối, tích hợp với Hệ thống một cửa điện tử tỉnh (Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh) để chia sẻ dữ liệu phục vụ kiểm tra tại Hệ thống một cửa điện tử và liên kết tài khoản tự động giữa Cổng Dịch vụ công quốc gia với Cổng Dịch vụ công tỉnh trong trường hợp cá nhân, tổ chức đã có tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (**Chi tiết xem tại mục II.1**).

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

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

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

- **Trường hợp đã có tài khoản số trên Cổng Dịch vụ công quốc gia**, hệ thống kiểm tra tài khoản trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và tự động

liên kết 2 tài khoản qua mã định danh cá nhân của công dân Việt Nam (số CCCD) hoặc số hộ chiếu (hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài; cơ quan, tổ chức (mã định danh cơ quan, mã số thuế/mã số doanh nghiệp).

**Bước 3:** Công chức một cửa nhập các thông tin cơ bản về bộ hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC (gồm các thông tin: người nộp, tên thủ tục hành chính); và kiểm tra các thành phần hồ sơ theo quy định TTHC (các thành phần hồ sơ được tích hợp tự động trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh (**Xem chi tiết mục II.1**))

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

### **1. Trường hợp thành phần hồ sơ đã có dữ liệu điện tử**

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

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

### **2. Trường hợp thành phần hồ sơ chưa có dữ liệu điện tử**

Công chức một cửa thực hiện tiếp nhận hồ sơ giấy; phân loại; sao chụp và chuyển thành tệp tin trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu theo quy định tại Điều 25 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP bảo đảm tính đầy đủ, toàn vẹn, chính xác các nội dung theo bản giấy; ký số tài liệu trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC hoặc trên phần mềm số hóa tài liệu đã có **theo hướng dẫn chi tiết tại mục II.1**.

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

Các hồ sơ số hóa này sau khi có kết quả giải quyết TTHC sẽ được chuyển vào Kho dữ liệu hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh hoặc Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành (chia sẻ dữ liệu với Kho dữ liệu cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công tỉnh).(**Xem chi tiết tại mục II.1**)

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

xác minh, lấy ý kiến các cơ quan liên quan trong quá trình xử lý hồ sơ thì kết quả thẩm tra, xác minh và kết quả trả lời của cơ quan liên quan phải được số hóa thành dữ liệu điện tử để lưu vào kho dữ liệu hồ sơ TTHC của tỉnh hoặc Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành (chia sẻ dữ liệu với Kho dữ liệu cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; đồng bộ trạng thái xử lý với Hệ thống thông tin một cửa điện tử).

Kết quả giải quyết thủ tục hành chính trình cấp có thẩm quyền ký số, phát hành theo quy định pháp luật về công tác văn thư để trả cả bản giấy và bản điện tử cho tổ chức, cá nhân, trừ trường hợp thủ tục hành chính chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử hoặc cá nhân, tổ chức chỉ yêu cầu cung cấp bản điện tử. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính được đưa vào Kho dữ liệu hồ sơ TTHC của cá nhân, tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh hoặc Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành (chia sẻ dữ liệu với Kho dữ liệu cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công tỉnh). Hệ thống quản lý văn bản và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh được kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý tạo thuận lợi cho quá trình số hóa, lưu trữ, tái sử dụng kết quả số hóa.

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

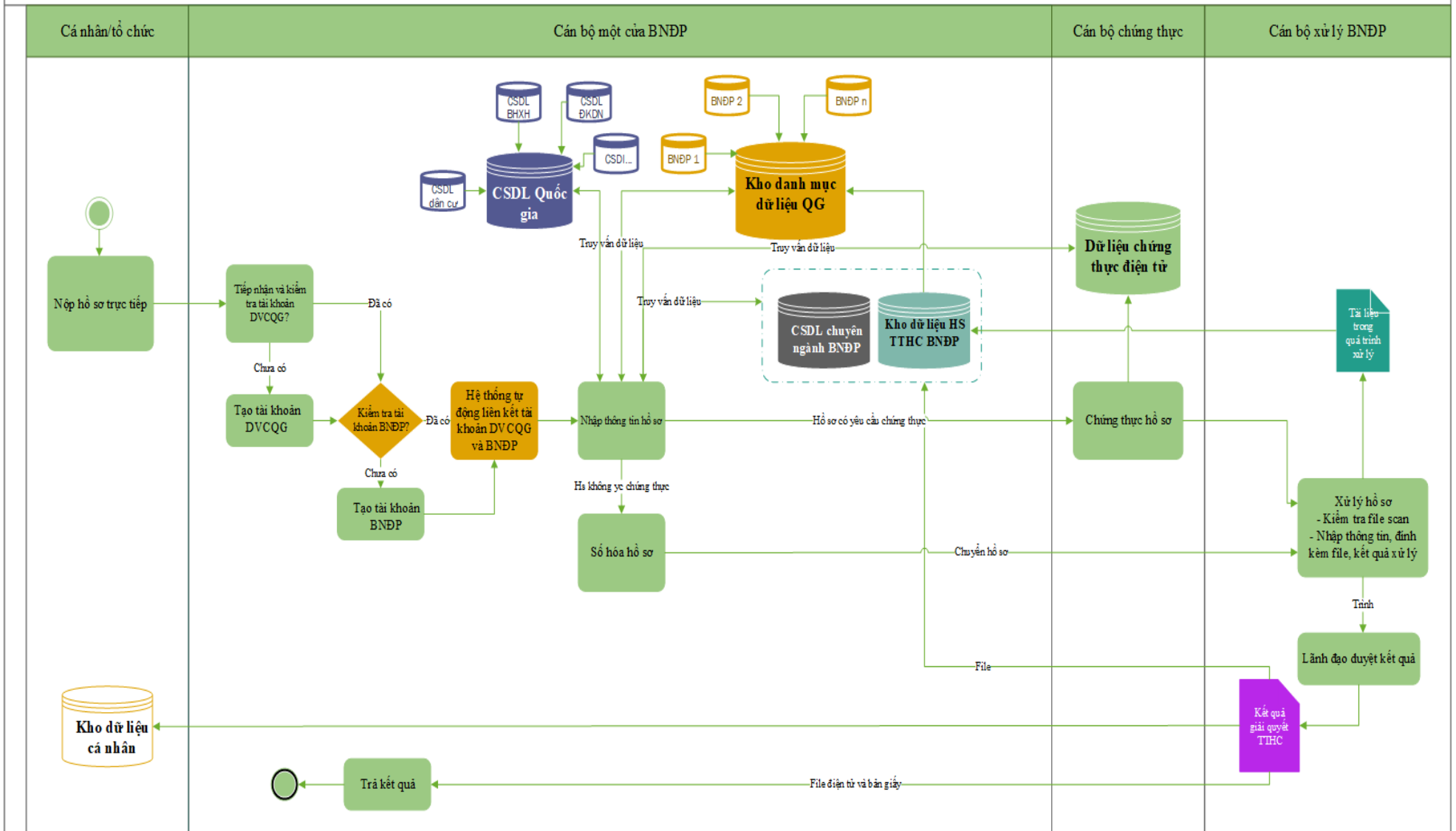
#### **Bước 5:** Trả kết quả giải quyết TTHC

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

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

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

**QUY TRÌNH THỰC HIỆN NỘP HỒ SƠ TRỰC TIẾP TẠI BNĐP**



## II. Quy trình chi tiết

### 1. Quy trình xác thực, tạo lập tài khoản số

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

Nội dung phần này sẽ hướng dẫn quy trình, cách thức kiểm tra, tạo lập và thực hiện đồng bộ, liên kết tài khoản của cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công tỉnh với tài khoản của Cổng Dịch vụ công quốc gia theo mã số định danh cá nhân, tổ chức trên cơ sở kết nối, chia sẻ dữ liệu với Hệ thống định danh và xác thực điện tử do Bộ Công an quản lý, các Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, đăng ký doanh nghiệp, Cơ sở dữ liệu thuế để hình thành một tài khoản thống nhất, cho phép liên kết, chia sẻ dữ liệu cá nhân, tổ chức.

#### **- Trường hợp 1: Tỉnh đang triển khai hệ thống xác thực, tạo tài khoản riêng trên Cổng Dịch vụ công của tỉnh**

##### **Mô tả quy trình**

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

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

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

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

Sau khi công chức một cửa hoàn thành việc tạo tài khoản, cá nhân, tổ chức sẽ có tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Trong lần đầu tiên đăng nhập trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, cá nhân, tổ chức sẽ nhập CCCD/HOCHIEU/MST hoặc MSDN vào loại tài khoản do bộ phận một cửa cấp,

hệ thống sẽ gửi OTP để xác nhận và cho phép người dùng tự nhập mật khẩu đăng nhập hệ thống.

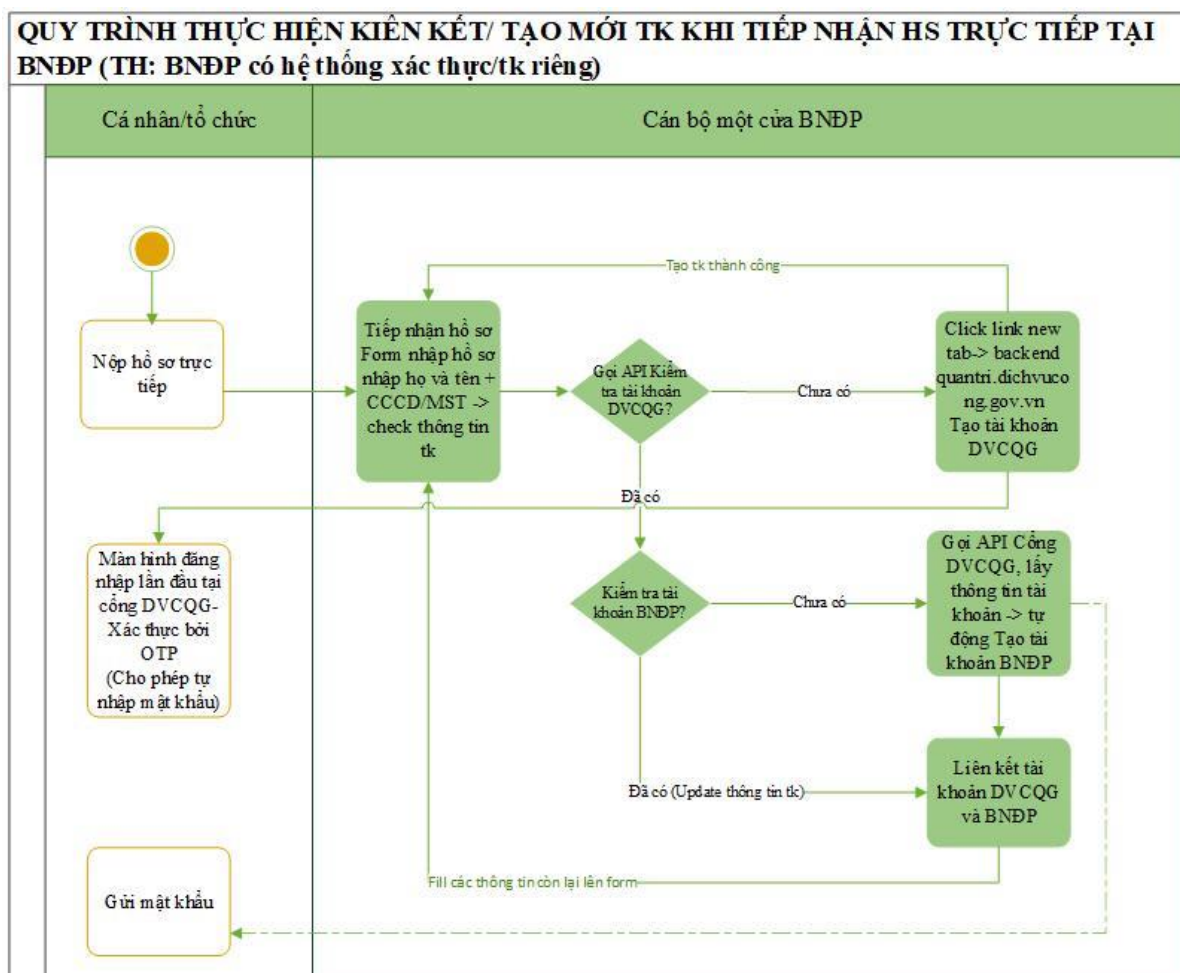
**b) Cá nhân, tổ chức đã có tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia:**  
Hệ thống phần mềm một cửa điện tử tỉnh tự động kiểm tra (với đầu vào CCCD/HOCHIEU + HOVATEN/MST hoặc MSDN) với hệ thống tài khoản trên Cổng Dịch vụ công tỉnh.

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

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

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

**Sơ đồ quy trình thực hiện như sau:**



**- Trường hợp 2: Tỉnh dùng chung hệ thống xác thực, đăng ký tài khoản của Cổng Dịch vụ công quốc gia**

**Mô tả quy trình**

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

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

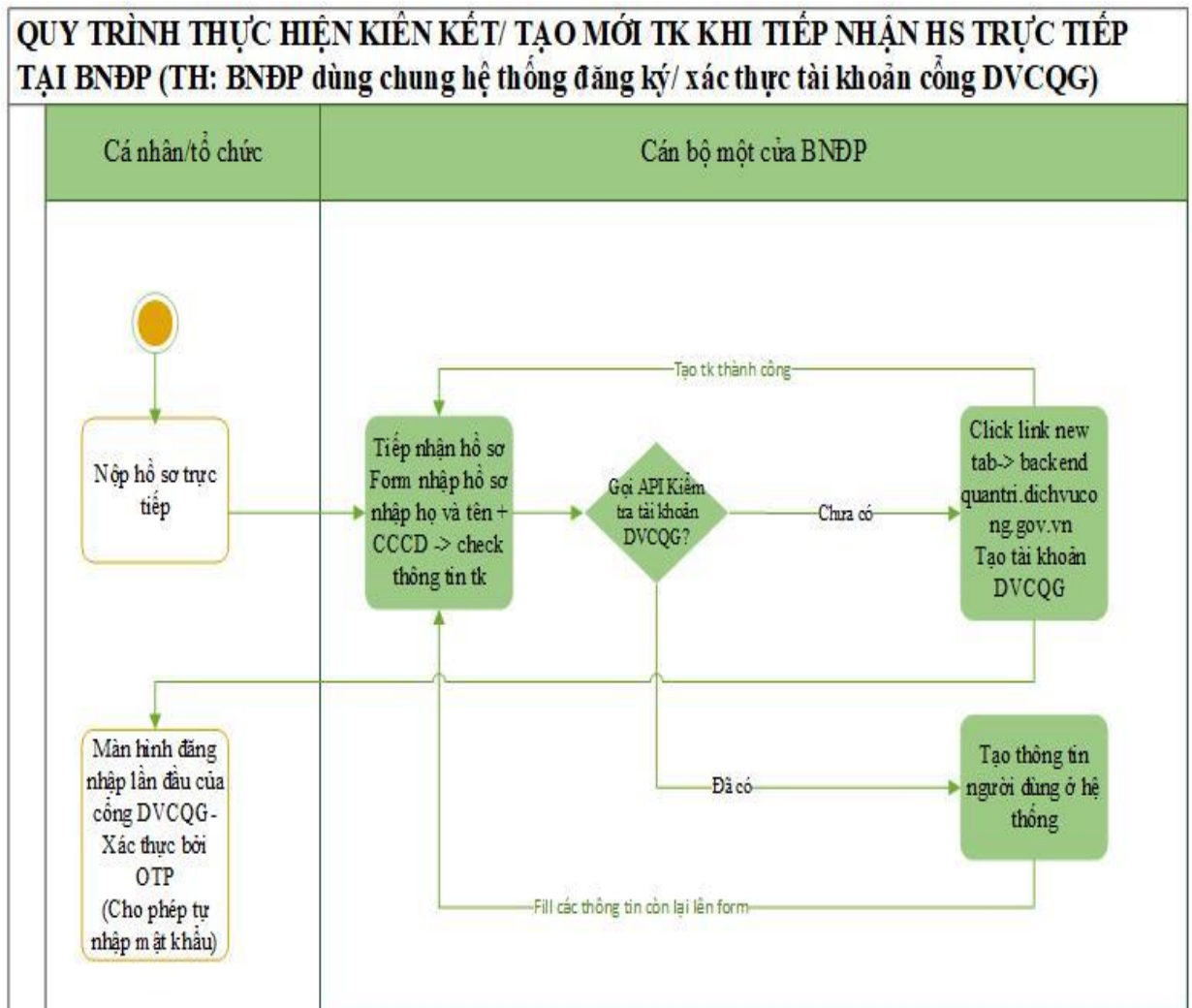
Hệ thống phần mềm một cửa tỉnh tự động gọi API được Cổng Dịch vụ công quốc gia cung cấp với đầu vào là “CCCD/HOCHIEU + HOVATEN”/“MST hoặc MSDN”, kết quả trả về một trong hai trường hợp sau:

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

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

**b) Cá nhân, tổ chức đã có tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia:** Hệ thống một cửa điện tử tỉnh gọi API của Cổng Dịch vụ công quốc gia tự động tạo mới thông tin người dùng lên hệ thống.

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



## 2. Quy trình kết nối, chia sẻ dữ liệu

Việc tổ chức kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa các Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành, Hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công tập trung của bộ, ngành với Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống một cửa điện tử tinh phục vụ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính nhằm giúp cắt giảm thủ tục, các bước kiểm tra, xác nhận hoặc không phải cung cấp lại hồ sơ, giấy tờ, thông tin, kết quả giải quyết đã được số hóa; đồng thời, được trả và công nhận tính pháp lý của kết quả giải quyết TTHC ký số trong tất cả các giao dịch với cơ quan nhà nước. Việc tổ chức kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo sơ đồ quy trình cụ thể như sau:

### Mô tả quy trình

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

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



**Bước 3:** công chức một cửa thực hiện kiểm tra định danh số người dân (quy trình mô tả chi tiết ở mục II.2.1 - Quy trình xác thực, tạo lập tài khoản số).

**Bước 4:** Nhập thông tin tiếp nhận

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

- Thông tin biểu mẫu:

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

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

+ Các thông tin chưa có thì công chức nhập thêm.

- Thành phần hồ sơ:

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

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

**Bước 5:** Chuyên xử lý cho công chức nghiệp vụ

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

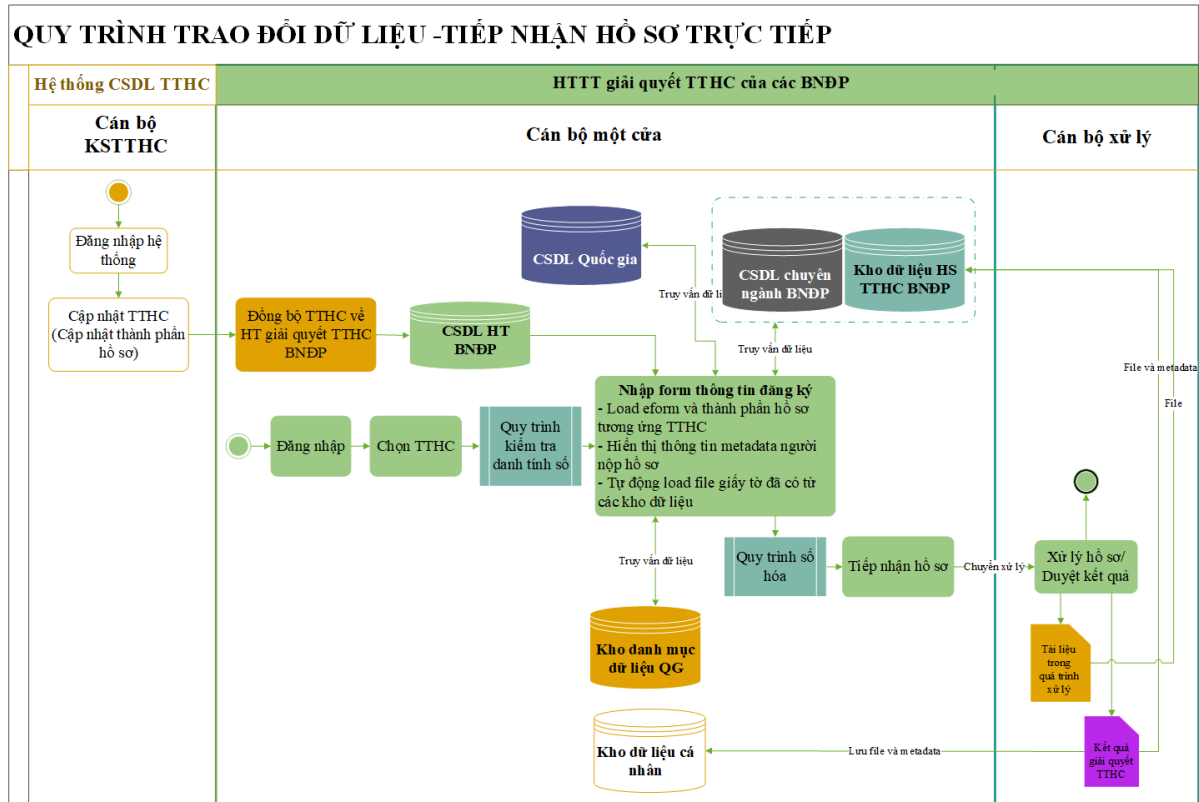
Công chức xử lý theo nhiệm vụ được phân công thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả thẩm tra, xác minh và kết quả trả lời của cơ quan liên quan trong quá trình được giao nhiệm vụ xử lý hoặc phối hợp xử lý hồ sơ TTHC.

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

**Bước 6:** Kết quả giải quyết TTHC

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

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



### 3. Quy trình phân loại, số hóa hồ sơ

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

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

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

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

### **Mô tả quy trình**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Đảm bảo chụp toàn bộ văn bản.

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

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

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

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

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

- Nếu hồ sơ đạt yêu cầu: công chức xử lý kiểm tra giấy tờ là kết quả giải quyết TTHC thuộc phạm vi quản lý của cơ quan và giấy tờ phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành hoặc theo yêu cầu quản lý để thực hiện số hóa

(chuyển sang dữ liệu điện tử trên hệ thống), chuyển lưu trữ vào hệ thống. Việc số hóa của công chức xử lý được thực hiện trên hệ thống thông tin theo yêu cầu nghiệp vụ (Cơ sở dữ liệu quốc gia/Cơ sở dữ liệu chuyên ngành/Hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công tập trung của bộ, ngành). Trường hợp không có Cơ sở dữ liệu quốc gia/Cơ sở dữ liệu chuyên ngành/Hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công tập trung của bộ, ngành, việc số hóa của cán bộ xử lý được thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

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

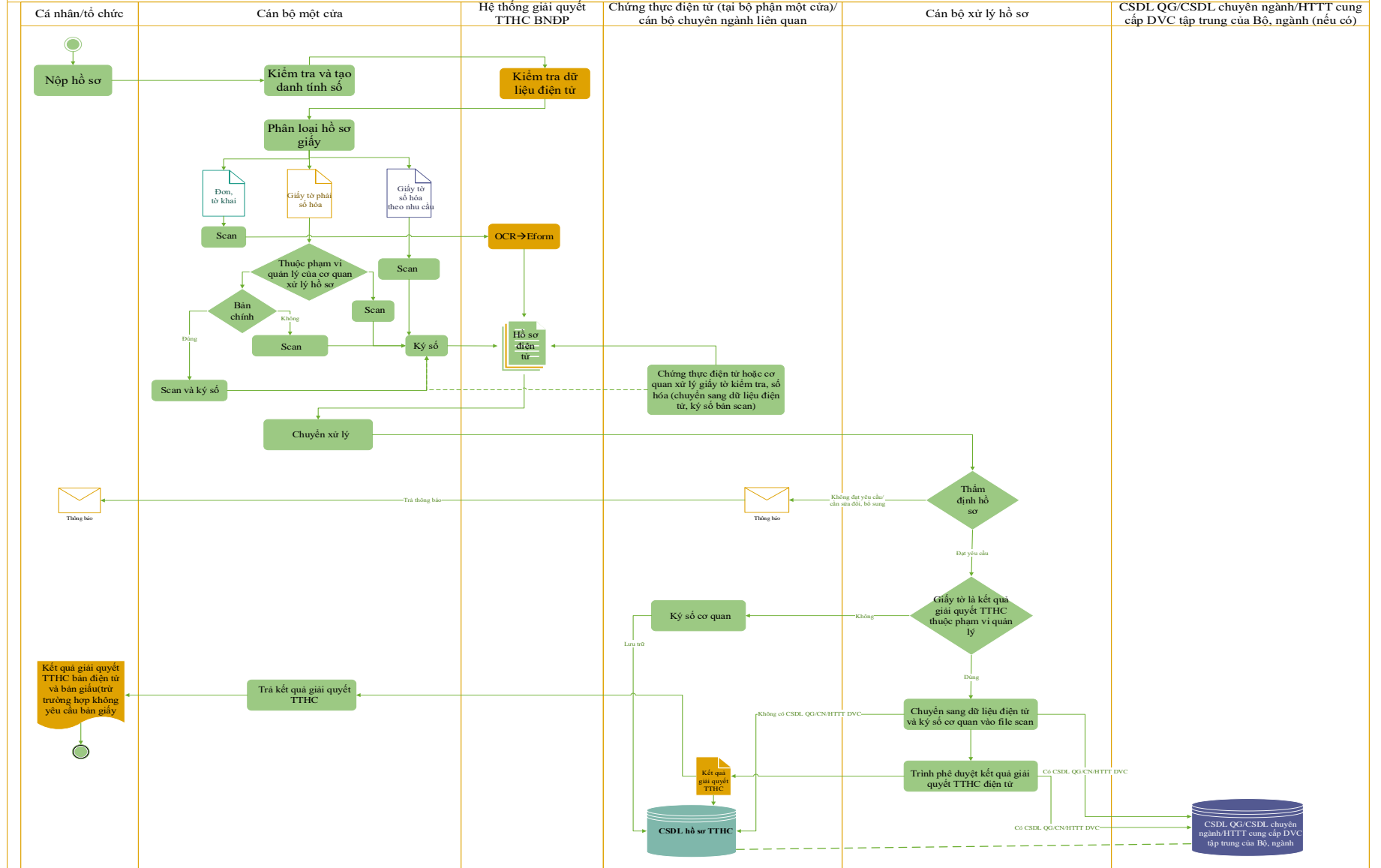
**Bước 3:** Công chức xử lý hồ sơ trình cấp có thẩm quyền ký duyệt kết quả giải quyết TTHC điện tử theo quy định.

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

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

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

**QUY TRÌNH PHÂN LOẠI, SỐ HÓA HỒ SƠ**



**Ghi chú**  
 Tác nhân thực hiện  
 Hệ thống thực hiện

### **III. Các kho dữ liệu:**

#### **1. Kho dữ liệu cá nhân, tổ chức, bao gồm:**

Danh mục dữ liệu hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

Danh mục dữ liệu kết quả thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

Tệp tin chứng thực điện tử.

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

#### **2. Kho dữ liệu hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh:**

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

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

- Dữ liệu về thông tin người làm thủ tục, chủ sở hữu hồ sơ, lưu trữ dưới dạng dữ liệu đặc tả (metadata)<sup>1</sup> một số thông tin cơ bản để định danh chủ hồ sơ như: Chứng minh thư nhân dân/Căn cước công dân (đối với cá nhân) hoặc số hộ chiếu (hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài, Mã số thuế/Mã số doanh nghiệp (đối với doanh nghiệp).

- Dữ liệu về tiến trình, lịch sử xử lý, nội dung, tệp tin trong quá trình xử lý hồ sơ.

- Kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

#### **3. Kho dữ liệu cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia bao gồm:**

- Danh mục dữ liệu hồ sơ cá nhân, tổ chức thực hiện TTHC và kết quả giải quyết TTHC được đồng bộ từ Kho dữ liệu hồ sơ TTHC, Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành.

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

---

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

**4. Tiêu chuẩn dữ liệu thông tin đầu vào đối với tài liệu số hóa theo quy định tại** Thông tư số 02/2019/TT-BNV ngày 24 tháng 01 năm 2019 của Bộ Nội vụ quy định tiêu chuẩn dữ liệu thông tin đầu vào và yêu cầu bảo quản tài liệu lưu trữ điện tử; thể thức và kỹ thuật trình bày bản sao từ văn bản giấy sang văn bản điện tử theo quy định tại Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Chính phủ về công tác văn thư.

**5. Thời hạn lưu trữ điện tử đối với hồ sơ TTHC:** Thời hạn bảo quản hồ sơ thủ tục hành chính điện tử được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật chuyên ngành. Trong đó, cần xác định cụ thể khung thời hạn lưu trữ phục vụ cho mục đích sử dụng thường xuyên, mục đích quản lý và mục đích lưu trữ vĩnh viễn.

#### **IV. Một số yêu cầu:**

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

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

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

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

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

- Thường xuyên tổ chức kiểm soát chất lượng bản số hóa trên cơ sở các tiêu chuẩn quy định dữ liệu đầu vào như: Kiểm soát chất lượng hoạt động của máy quét; kiểm tra mẫu trong trường hợp thực hiện số hóa đồng loạt; kiểm tra chất lượng ảnh; kiểm tra dữ liệu đặc tả,...