

NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC
VIỆT NAM
CỤC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 19 tháng 3 năm 2025

Số: 503/CNTT6

V/v xin báo giá thuê dịch vụ CNTT
“Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin
Một cửa điện tử của Ngân hàng Nhà
nước”

Kính gửi:

Trước hết, Cục Công nghệ thông tin – Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (Cục CNTT) xin gửi lời chào trân trọng tới Quý Công ty.

Hiện nay, Cục CNTT đang triển khai Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin Một cửa điện tử của Ngân hàng Nhà nước. Để có cơ sở lập dự toán trình cấp có thẩm quyền phê duyệt dự toán theo quy định tại Nghị định số 82/2024/NĐ-CP, Cục CNTT đề nghị Quý công ty nghiên cứu và cung cấp báo giá đồng thời đối với:

- Việc thuê dịch vụ CNTT “Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin Một cửa điện tử của Ngân hàng Nhà nước” theo mẫu tại Mục A của Phụ lục 01 đính kèm đáp ứng các yêu cầu mô tả tại Phụ lục 02 và Phụ lục 03 đính kèm.

- Mua sắm hàng hóa hệ thống Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin Một cửa điện tử của Ngân hàng Nhà nước theo mẫu tại Mục B của Phụ lục 01 đính kèm với yêu cầu kỹ thuật tại Phụ lục 02 và Phụ lục 03 đính kèm.

Bản mềm của Công văn này và các Phụ lục được đăng tải trên Cổng TTĐT NHNN <https://sbv.gov.vn> => Đầu tư đấu thầu => Thông tin đấu thầu.

Báo giá của Quý Công ty đề nghị gửi Phòng Hành chính – Tổng hợp, Cục Công nghệ thông tin – Ngân hàng Nhà nước – 64 Nguyễn Chí Thanh, Đống Đa, Hà Nội từ ngày 30/3/2025 đến 05/4/2025.

Trân trọng cảm ơn sự quan tâm, phối hợp của Quý Công ty. /.../

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu CNTT, CNTT6.VTHÒA.

Đính kèm:

- Phụ lục 01;
- Phụ lục 02;
- Phụ lục 03.

KT. CỤC TRƯỞNG
PHÓ CỤC TRƯỞNG



Đoàn Thanh Hải

Phụ lục 01: Mẫu báo giá chi phí

(Đính kèm Công văn số 503 /CNTT6 ngày 19 /03/2025)

A. Báo giá chi phí thuê dịch vụ CNTT 4 năm (chia làm 8 kỳ thanh toán trong thời gian thuê với chi phí đều nhau, thanh toán vào cuối kỳ)

TT	Danh mục dịch vụ	Đơn vị tính	Đơn giá chưa VAT (VND)	Khối lượng	Thanh tiền chưa VAT (VND)	Thanh tiền bao gồm VAT (VND)	Ghi chú
I	Dịch vụ CNTT Công DVC và HTMCĐT NHNN ¹	Gói dịch vụ /năm		4			
1.1	Dịch vụ cung cấp Công DVC và HTMCĐT NHNN bao gồm:	Gói dịch vụ /năm		4			
	- Hệ thống Công DVC và MCĐT Đáp ứng các yêu cầu về chất lượng dịch vụ và các VB quy định liên quan (Chi tiết Mục 3 Phụ lục 02) được cài đặt trên hạ tầng của NHNN ² .						Chi tiết Mục 3 Phụ lục 02

¹ Đề nghị nhà cung cấp ghi chú rõ sản phẩm của nhà cung cấp có bao gồm ứng dụng trên thiết bị di động không? Trong trường hợp nhà cung cấp có 2 lựa chọn có hoặc không có ứng dụng trên thiết bị di động thì chênh lệch giá trị sau thuế cụ thể là bao nhiêu

² Cài đặt tại trung tâm dữ liệu chính và trung tâm dữ liệu dự phòng của NHNN. Máy chủ sử dụng hệ điều hành Windows Server (hiện là Windows Server 2019), và Redhat Linux (hiện là Redhat Linux 8) và hệ thống tủ đĩa lưu trữ của NHNN.

	- Có đủ các mẫu biểu, quy trình thực hiện,... cho các TTHC của NHNN trên HTMCĐT NHNN.						Danh sách các TTHC được công bố trên Cổng DVC Quốc gia
	- Được kết nối, tích hợp và chia sẻ dữ liệu với các hệ thống bên ngoài theo quy định.						Chi tiết tại các yêu cầu YCKN04 và YCKN05 Mục 3.4 Phụ lục 02
1.2	Thực hiện chuẩn hóa theo quy định và chuyển các DVCTT hiện tại sang NHNN hệ thống HTMCĐT, Cổng DVC mới	Gói dịch vụ /năm		4			Các DVC có số thứ tự từ 1 đến 38 trong danh mục cung cấp tại Mục 4 Phụ lục 03
1.3	Thực hiện tích hợp với hệ thống hải quan một cửa và một số hệ thống nội bộ NHNN	Gói dịch vụ /năm		4			Chi tiết tại các yêu cầu từ YCKN01 đến YCKN03 Mục 3.4 Phụ lục 02
1.4	Nâng cấp 47 TTHC về các lĩnh vực thanh tra giám sát ngân hàng, quản lý ngoại hối, hoạt động thanh toán lên DVC trực tuyến toàn trình	Gói dịch vụ /năm		4			Các DVC có số thứ tự từ 39 đến 85 trong danh mục cung cấp tại Mục 4 Phụ lục 03
2	Dịch vụ quản trị, vận hành	Gói dịch vụ /năm		4			

3	Dịch vụ bảo trì	Gói dịch vụ /năm		4			
4	Dịch vụ khác liên quan đến cung cấp dịch vụ:	Gói dịch vụ					
4.1	Chuyển đổi toàn bộ dữ liệu từ hệ thống hiện tại sang hệ thống mới (thực hiện 1 lần)	Gói dịch vụ		1			
4.2	Đào tạo quản trị và hướng dẫn sử dụng (thực hiện 1 lần)	Gói dịch vụ		1			

Ghi chú: Các khoản mục chi phí do nhà cung cấp tự xây dựng theo quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông về hướng dẫn xác định chi phí thuê dịch vụ công nghệ thông tin sử dụng nguồn vốn ngân sách nhà nước theo phương pháp tính chi phí (hiện là Thông tư số 18/2024/TT-BTTTT ngày 30/12/2024).

B. Báo giá chi phí mua sắm Công DVC và HTMCĐT NHNN

(Các nội dung ghi chú của NHNN đối với các hạng mục công việc giống như đã trình bày tại mẫu tại mục A)

STT	NỘI DUNG CHI PHÍ	ĐƠN VỊ	SỐ LƯỢNG	ĐƠN GIÁ	THUẾ GTGT	GIÁ TRỊ SAU THUẾ
I	Chi phí mua sắm thiết bị					
I.1	Phần mềm Công DVC và HTMCĐT (bảo hành 1 năm)	Hệ thống	01			

STT	NỘI DUNG CHI PHÍ	ĐƠN VỊ	SỐ LƯỢNG	ĐƠN GIÁ	THUẾ GTGT	GIÁ TRỊ SAU THUẾ
1.2	<i>Phần mềm bản quyền thương mại (4 năm) – nêu cơ</i>					
1.2.1						
1.2.2						
II	Chi phí đào tạo và chuyển giao công nghệ	Gói dịch vụ	01			
III	Lắp đặt thiết bị, cài đặt phần mềm, kiểm tra hiệu chỉnh thiết bị và phần mềm					
3.1	Cài đặt cấu hình hệ thống trên hạ tầng máy chủ và lưu trữ của NHNN	Gói dịch vụ	01			
3.2	Cấu hình các mẫu biểu, quy trình thực hiện,... cho các TTHC của NHNN trên HTMCĐT NHNN	Gói dịch vụ	01			
3.3	Thực hiện tích hợp với các hệ thống bên ngoài theo quy định.	Gói dịch vụ	01			
3.5	Thực hiện tích hợp với hệ thống hải quan một cửa và một số hệ thống nội bộ NHNN	Gói dịch vụ	01			
3.6	Thực hiện chuyển các DVCTT hiện tại của NHNN sang hệ thống mới	Gói dịch vụ	01			
3.7	Nâng cấp 47 TTHC về các lĩnh vực thanh tra giám sát ngân hàng, quản lý ngoại hối, hoạt động thanh toán và hoạt động khác lên DVCTT toàn trình	Gói dịch vụ	01			

³ Do nhà cung cấp tự điền thông tin

STT	NỘI DUNG CHI PHÍ	ĐƠN VỊ	SỐ LƯỢNG	ĐƠN GIÁ	THUẾ GTGT	GIÁ TRỊ SAU THUẾ
3.8	Chuyển đổi toàn bộ dữ liệu từ hệ thống hiện tại sang hệ thống mới	Gói dịch vụ	01			
3.9	Đào tạo hướng dẫn sử dụng	Gói dịch vụ	01			
IV	Chi phí bảo trì (03 năm)	Gói dịch vụ/Năm	03			
V	Chi phí quản trị vận hành (4 năm)	Gói dịch vụ/Năm	04			
	TỔNG CỘNG					

Ghi chú: <các ghi chú liên quan như: ngày phát hành báo giá, thời hạn, cam kết nếu có,....>

Phụ lục 02

(Đính kèm Công văn số 503 /CNTT6 ngày 19/3/2024)

1. Thông tin chung

1.1. Các hạng mục chính cần thuê

- Thuê Công Dịch vụ công (DVC) và Hệ thống Một cửa điện tử (HTMCĐT) NHNN đáp ứng các quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC (Nghị định 61), Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (Nghị định 107), Nghị định 42/2022/NĐ-CP ngày 24/06/2022 Quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng (Nghị định 42), Nghị định số 69/2024/NĐ-CP ngày 25/06/2024 quy định về định danh và xác thực điện tử (Nghị định 69), Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định 61 (Thông tư 01/2018), Thông tư 01/2023/TT-VPCP ngày 05/04/2023 quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử (Thông tư 01/2023), Thông tư 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 Quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh (Thông tư 21) và các văn bản quy định của Chính phủ, Bộ Thông tin và Truyền thông; Triển khai các TTHC hiện có của NHNN trên HTMCĐT NHNN để số hóa, lưu trữ, liên thông, tra cứu và quản lý tập trung các hồ sơ TTHC trên HTMCĐT;

- Tích hợp, chia sẻ dữ liệu giữa hệ thống Cổng DVC, HTMCĐT với Cổng DVCQG, các CSDL Quốc gia/chuyên ngành, các hệ thống đánh giá, hệ thống báo cáo Quốc gia và các hệ thống khác theo quy định (Hệ thống thông tin của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam, Hệ thống chữ ký số của Ban cơ yếu Chính phủ, CSDLQGvDC, CSDLQGvDN....).

- Thực hiện chuẩn hóa kỹ thuật và thiết lập trên HTMCĐT, Cổng DVC mới đối với các DVCTT hiện tại của NHNN theo quy định;

- Thực hiện chuyển đổi dữ liệu từ hệ thống DVC MCĐT hiện tại sang hệ thống mới;

- Thực hiện tích hợp với các hệ thống thông tin liên quan của NHNN (Hệ thống quản trị định danh người dùng NHNN (AD), quản lý văn bản điều hành (eDOC), thư điện tử NHNN (eMail), Hệ thống quản Chứng thư số (CA) NHNN,

Oracle Identity Management (OIM), Trục tích hợp của NHNN (ESB), hệ thống vay trả nợ nước ngoài của CIC) để đảm bảo Cổng DVC, HTMCĐT hoạt động thông suốt, an toàn.

- Nâng cấp 47 TTHC theo danh sách tại Phụ lục 03 đính kèm (từ STT 35 đến 59) lên DVC trực tuyến toàn trình;

- Dịch vụ đào tạo hướng dẫn người dùng;

- Dịch vụ quản trị, vận hành và bảo trì phần mềm ứng dụng.

1.2. Nhu cầu thuê dịch vụ

Thuê dịch vụ trong thời gian 4 năm.

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

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

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

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

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

2. Hiện trạng cổng DVC và HTMCĐT NHNN

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

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

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

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

2.1. Nền tảng công nghệ hệ thống:

- Nền tảng lập trình: Oracle Application Development Framework (Oracle ADF).
- Cơ sở dữ liệu: OracleDatabase 11g.
- Phần mềm lớp giữa (middleware): Oracle JDK, Oracle WebLogic Server 11g.

2.2. Hiện trạng tích hợp với các hệ thống khác

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

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

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

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

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

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

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

3. Yêu cầu cung cấp dịch vụ CNTT

3.1. Yêu cầu về chất lượng dịch vụ

Ký hiệu	Tiêu chí	Yêu cầu chất lượng cụ thể	Yêu cầu đầu ra và phương pháp kiểm tra, đánh giá	
			Giải đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ	Giải đoạn thực hiện dịch vụ
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
YCDV 1	Tiêu chí về chức năng nghiệp vụ			

Ký hiệu	Tiêu chí	Yêu cầu chất lượng cụ thể	Yêu cầu đầu ra và phương pháp kiểm tra, đánh giá	
			Giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ	Giai đoạn thuê dịch vụ
YCDV 1.1	Các tiêu chí về Quy trình nghiệp vụ	Căn cứ các quy định liên quan của VPCP, Bộ TTTT và NHNN về giải quyết hồ sơ TTHC và DVCTT nhà cung cấp và NHNN phối hợp khảo sát, trao đổi và xây dựng quy trình nghiệp vụ được tin học hóa để phù hợp với các quy định và nhu cầu sử dụng của NHNN. (Tham khảo Phụ lục 03 đính kèm Kế hoạch thuê dịch vụ CNTT)	Đáp ứng yêu cầu theo quy định tại thời điểm nghiệm thu để bắt đầu thuê dịch vụ. Thực hiện kiểm thử hoặc vận hành thử để đánh giá.	Đáp ứng yêu cầu. Đảm bảo tính phù hợp, chính xác theo quy định
YCDV 1.2	Các tiêu chí về chức năng phần mềm	Đáp ứng các yêu cầu chức năng tại mục 7.3. Các yêu cầu cần đáp ứng của phần mềm của Kế hoạch thuê DV CNTT. Các chức năng phải bảo đảm hoạt động ổn định, cho kết quả chính xác.	Đáp ứng yêu cầu theo quy định tại thời điểm nghiệm thu để bắt đầu thuê dịch vụ. Thực hiện kiểm thử hoặc vận hành thử để xác định số lượng chức năng nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu.	Các chức năng hoạt động ổn định, không bị mất hoặc bị lỗi không sử dụng được trong quá trình thuê dịch vụ. Đồng thời tiếp tục được cập nhật chỉnh sửa, nâng cấp trong quá trình thuê hệ thống để đáp ứng các quy định thay đổi của VPCP, Bộ TTTT và NHNN về giải quyết hồ sơ TTHC.
YCDV 2	Các tiêu chí về hiệu năng vận hành			
YCDV 2.1	Hiệu năng đáp ứng của dịch vụ	Hệ thống có khả năng đáp ứng các yêu cầu về hiệu năng tại mục 7.2.1 Kế hoạch thuê này	Đáp ứng yêu cầu. Thực hiện kiểm thử để đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu	Đáp ứng yêu cầu. Thực hiện kiểm tra định kỳ tối thiểu 1 năm 1 lần để đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu

Ký hiệu	Tiêu chí	Yêu cầu chất lượng cụ thể	Yêu cầu đầu ra và phương pháp kiểm tra, đánh giá	
			Giáo đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ	Giáo đoạn thuê dịch vụ
YCDV 2.2	Khả năng mở rộng của dịch vụ	Khi Bộ TTTT có quy định liên quan đến yêu cầu hiệu năng hoặc hệ thống có thêm DVCTT mới NHNN sẽ đánh giá và cập nhật lại yêu cầu về số lượng truy cập đồng thời và số người dùng hoạt động đồng thời.	Đáp ứng yêu cầu. Thực hiện kiểm thử để đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu	Đáp ứng yêu cầu. Thực hiện kiểm tra khi có thay đổi để đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu
YCDV 3	Tiêu chí về an toàn thông tin mạng, an toàn dữ liệu			
YCDV 3.1	Bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ	Hệ thống dịch vụ công trực tuyến của nhà cung cấp dịch vụ phải được bảo đảm an toàn mạng với cấp độ tương ứng cấp độ 3 theo quy định tại Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 và các yêu cầu tại Mục III, 7.5	Đáp ứng yêu cầu. Thực hiện kiểm tra thực tế và kiểm tra hồ sơ bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ 3 do nhà thầu lập	Bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ yêu cầu. Thực hiện kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất về công tác bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ 3 đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt
YCDV 3.2	Cam kết về bảo mật thông tin	Nhà thầu có cam kết về bảo đảm an toàn, bảo mật và tính riêng tư về thông tin, dữ liệu của chủ trì thuê dịch vụ; tuân thủ quy định của pháp luật về an toàn, an ninh thông tin, cơ yếu và Pháp lệnh bảo vệ bí mật nhà nước	Đáp ứng yêu cầu. Có cam kết của nhà cung cấp dịch vụ	Đáp ứng yêu cầu.
YCDV 3.3	Tín nhiệm mạng	Yêu cầu về tiêu chí tín nhiệm mạng	Hệ thống thông tin phục vụ giao dịch điện tử đáp ứng tiêu chí tín nhiệm mạng theo quy định của pháp luật giao dịch điện tử	Đáp ứng yêu cầu, tiêu chí

Ký hiệu	Tiêu chí	Yêu cầu chất lượng cụ thể	Yêu cầu đầu ra và phương pháp kiểm tra, đánh giá	
			Giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ	Giai đoạn thuê dịch vụ
YCDV 4	Tuân thủ các yêu cầu chung về kỹ thuật, tính thuận tiện trong truy nhập và sử dụng	Tuân thủ các yêu cầu tại Mục III, 7.6 Kế hoạch thuê dịch vụ CNTT	Đáp ứng yêu cầu. Thực hiện kiểm thử để đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu	Đáp ứng yêu cầu.
YCDV 5	Tính tin cậy			
YCDV 5.1	Tính liên tục, sẵn sàng			
YCDV 5.1.1	Yêu cầu về số lần gián đoạn tối đa	Số lần gián đoạn của dịch vụ có thể được chủ trì thuê dịch vụ chấp nhận là 04 lần/1 năm trừ trường hợp nâng cấp hệ thống theo kế hoạch hoặc có thoả thuận bằng văn bản khác giữa hai bên trong quá trình thực hiện Hợp đồng		Đáp ứng yêu cầu. Căn cứ báo cáo kết quả cung cấp dịch vụ và khảo sát thu thập thông tin từ bộ phận quản trị ứng dụng để đánh giá khả năng đáp ứng yêu cầu
YCDV 5.1.2	Yêu cầu về thời gian gián đoạn tối đa	Thời gian chấp nhận được giữa các lần xảy ra sự cố dẫn đến gián đoạn dịch vụ tối thiểu là 4 tiếng/1 lần trừ trường hợp nâng cấp hệ thống nhưng phải thông báo trước hoặc do lỗi của chủ trì thuê dịch vụ		Đáp ứng yêu cầu. Căn cứ báo cáo kết quả cung cấp dịch vụ và khảo sát thu thập thông tin từ bộ phận quản trị ứng dụng để đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu

Ký hiệu	Tiêu chí	Yêu cầu chất lượng cụ thể	Yêu cầu đầu ra và phương pháp kiểm tra, đánh giá	
			Giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ	Giai đoạn thuê dịch vụ
YCDV 5.2	Yêu cầu về sao lưu	Phối hợp với Bộ phận sao lưu và phục hồi dữ liệu của Cục CNTT thiết lập quy trình sao lưu trên hạ tầng sao lưu (Back-up) của NHNN. Đảm bảo dữ liệu được sao lưu đầy đủ và có thể khôi phục.	Đáp ứng yêu cầu. Phối hợp thực hiện sao lưu và phục hồi thử hệ thống từ những thành phần đã sao lưu để đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu	Đáp ứng yêu cầu. Căn cứ báo cáo kết quả cung cấp dịch vụ và khảo sát bộ phận quản trị hệ thống để đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu
YCDV 6	Khả năng bảo trì	Đáp ứng yêu cầu về hỗ trợ kỹ thuật và bảo trì hệ thống tại Mục III, 7.2.3 Kế hoạch thuê dịch vụ CNTT		Đáp ứng yêu cầu. Căn cứ báo cáo kết quả cung cấp dịch vụ và khảo sát thu thập thông tin từ bộ phận quản trị ứng dụng để đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu
YCDV 7	Khả năng điều chỉnh			
YCDV 7.1	Khả năng tùy biến toàn bộ hoặc một số thành phần dịch vụ	Hệ thống có thể thêm, tùy biến, điều chỉnh toàn bộ các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 được cung cấp bởi hệ thống nếu có sự thay đổi về quy trình xử lý hoặc nghiệp vụ do ban hành các văn bản mới trong quá trình cung cấp dịch vụ	Đáp ứng yêu cầu. Thực hiện kiểm thử hoặc vận hành thử để đánh giá khả năng đáp ứng yêu cầu	Đáp ứng yêu cầu. Chọn một số dịch vụ ngẫu nhiên trong các dịch vụ công trực tuyến và yêu cầu thực hiện tùy biến luồng nghiệp vụ để kiểm tra, đánh giá đáp ứng yêu cầu.

Ký hiệu	Tiêu chí	Yêu cầu chất lượng cụ thể	Yêu cầu đầu ra và phương pháp kiểm tra, đánh giá	
			Giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ	Giai đoạn thuê dịch vụ
YCDV 7.2	Yêu cầu về các phát sinh khác trong quá trình khai thác, sử dụng dịch vụ.	Đáp ứng yêu cầu tại Mục 7.2.4 Kế hoạch thuê dịch vụ CNTT này		Đáp ứng yêu cầu. Thực hiện kiểm thử hoặc vận hành thử để đánh giá khả năng đáp ứng yêu cầu
YCDV 8	Khả năng tích hợp, kết nối, chia sẻ dữ liệu	Hệ thống Cổng Dịch vụ công trực tuyến phải bảo đảm kết nối với hệ thống tại Mục III, 7.4 Kế hoạch thuê dịch vụ CNTT.	Đáp ứng yêu cầu. Thực hiện kiểm thử hoặc vận hành thử để đánh giá khả năng đáp ứng yêu cầu	Đáp ứng yêu cầu. Thực hiện kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất đối với một số ứng dụng bất kỳ để đánh giá khả năng đáp ứng yêu cầu
YCDV 9	Tính kịp thời	Thời gian nhà cung cấp dịch vụ hoàn tất việc cung cấp dịch vụ tới người sử dụng không được chậm hơn so với thời hạn yêu cầu của đầu tư.	Đáp ứng yêu cầu. Thực hiện kiểm thử hoặc vận hành thử để đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu	Đáp ứng yêu cầu. Căn cứ báo cáo kết quả cung cấp dịch vụ để đánh giá
YCDV 10	Các tiêu chí về sự hài lòng của người sử dụng			
YCDV 10.1	Tính kịp thời	Thời gian nhà cung cấp dịch vụ hoàn tất việc cung cấp dịch vụ tới người sử dụng không được chậm hơn so với thời hạn quy định	Đáp ứng yêu cầu. Thực hiện kiểm thử hoặc vận hành thử để đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu	Đáp ứng yêu cầu. Căn cứ báo cáo kết quả cung cấp dịch vụ để đánh giá

Ký hiệu	Tiêu chí	Yêu cầu chất lượng cụ thể	Yêu cầu đầu ra và phương pháp kiểm tra, đánh giá	
			Giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ	Giai đoạn thực hiện dịch vụ
YCDV 10.2	Phản hồi của người sử dụng	Phản hồi của người sử dụng được tiếp nhận thông qua tổng đài chăm sóc khách hàng. Hàng tháng không có quá 5 phản hồi của khách hàng phản nản về dịch vụ		Đáp ứng yêu cầu. Thực hiện kiểm tra lịch sử kết quả phản hồi của người sử dụng qua tổng đài chăm sóc khách hàng
YCDV 10.3	Khả năng hỗ trợ người sử dụng	Thời gian trả lời khách hàng không kéo dài hơn so với quy định: Tối thiểu 60% số yêu cầu hỗ trợ dịch vụ được giải quyết trong vòng 1 ngày làm việc		Đáp ứng yêu cầu. Căn cứ lịch sử chăm sóc khách hàng qua tổng đài để phân tích, đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu
		Nhân viên tổng đài chăm sóc khách hàng của nhà cung cấp dịch vụ phải nhắc máy trả lời cuộc gọi trong vòng 1 phút hoặc chế độ trả lời tự động được bật lên sau đó. Trong vòng 02 giờ đồng hồ kể từ cuộc gọi của khách hàng, tổng đài sẽ liên hệ lại		Đáp ứng yêu cầu. Chọn mẫu ngẫu nhiên trong lịch sử cuộc gọi để kiểm tra thời gian nhận cuộc gọi và thời gian gọi lại cho khách hàng; đột xuất kiểm tra tổng đài
YCDV 10.4	Thái độ phục vụ	Nhân viên trực tổng đài chăm sóc khách hàng của nhà cung cấp phải nhã nhặn và tiếp nhận cuộc gọi một cách chuẩn xác, đúng quy trình. Nhà cung cấp dịch vụ được đánh giá đáp ứng nếu tối thiểu 95% người sử dụng đánh giá là hài lòng		Đáp ứng yêu cầu. Tổ chức khảo sát, bình chọn điện tử, thu thập thông tin từ người sử dụng để đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu
YCDV 11	Các tiêu chí về quản lý dịch vụ			

Ký hiệu	Tiêu chí	Yêu cầu chất lượng cụ thể	Yêu cầu đầu ra và phương pháp kiểm tra, đánh giá	
			Giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ	Giai đoạn thuê dịch vụ
YCDV 12.1	Tuân thủ các quy trình	Tuân thủ quy trình quản lý dịch vụ đã được chủ trì thuê dịch vụ và nhà cung cấp dịch vụ quy định trong hợp đồng. Chi tiết tại Mục III, 7.2.2 Kế hoạch thuê dịch vụ CNTT này	Đáp ứng yêu cầu. Thực hiện kiểm tra xác định có/không tuân thủ quy trình quản lý dịch vụ theo yêu cầu	Đáp ứng yêu cầu. Căn cứ báo cáo kết quả thực hiện kế hoạch và biện pháp để đánh giá.
YCDV 12.2	Môi trường làm việc	Có trụ sở tại Hà Nội, có bộ phận chuyên trách cho việc quản lý, cung cấp dịch vụ và phải hỗ trợ 24/7, trả lời các yêu cầu hỗ trợ từ chủ trì thuê dịch vụ trong vòng 5 phút kể từ thời điểm nhận được yêu cầu.	Đáp ứng yêu cầu. Kiểm tra môi trường làm việc dành cho các cán bộ, nhân viên của nhà cung cấp dịch vụ để đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu	Đáp ứng yêu cầu. Kiểm tra đột xuất môi trường làm việc dành cho các cán bộ, nhân viên của nhà cung cấp dịch vụ để đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu
YCDV 12.3	Báo cáo dịch vụ	Nhà cung cấp dịch vụ phải cung cấp các báo cáo và đảm bảo đầy đủ nội dung báo cáo theo quy định trong giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ và giai đoạn thuê dịch vụ theo quy định của hợp đồng	Đáp ứng yêu cầu. Thực hiện kiểm tra toàn bộ hồ sơ báo cáo theo quy định của hợp đồng trước khi nghiệm thu, bàn giao dịch vụ để đưa vào sử dụng	Đáp ứng yêu cầu. Thực hiện kiểm tra toàn bộ hồ sơ báo cáo theo quy định của hợp đồng trước khi nghiệm thu kết quả cung cấp dịch vụ

Ký hiệu	Tiêu chí	Yêu cầu chất lượng cụ thể	Yêu cầu đầu ra và phương pháp kiểm tra, đánh giá	
			Giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ	Giai đoạn thuê dịch vụ
YCDV 12.4	Quản lý tính sẵn sàng và tính liên tục của dịch vụ	Nhà cung cấp dịch vụ phải lập hồ sơ quản lý tính sẵn sàng, liên tục của dịch vụ. Hồ sơ này phải ghi nhận, phản ánh được toàn bộ các sự cố, gián đoạn liên quan đến dịch vụ trong suốt quá trình thực hiện hợp đồng		Đáp ứng yêu cầu. Căn cứ báo cáo kết quả cung cấp dịch vụ, thu thập thông tin phản hồi từ bộ phận quản trị ứng dụng, kiểm tra hồ sơ quản lý tính sẵn sàng, liên tục của dịch vụ để đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu
YCDV 12.5	Quản lý thay đổi	Nhà cung cấp dịch vụ phải lập hồ sơ quản lý thay đổi của dịch vụ. Hồ sơ này phải ghi nhận, phản ánh được toàn bộ các thay đổi liên quan đến dịch vụ trong suốt quá trình thực hiện hợp đồng	Đáp ứng yêu cầu. Thực hiện kiểm tra xác định có/không có hồ sơ quản lý thay đổi trong giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ	Đáp ứng yêu cầu. Căn cứ báo cáo kết quả cung cấp dịch vụ và hồ sơ quản lý thay đổi trong giai đoạn thuê dịch vụ để đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu
YCDV 12.6	Quản lý và triển khai phiên bản	Nhà cung cấp dịch vụ phải lập hồ sơ quản lý và triển khai phiên bản hệ thống. Hồ sơ này phải ghi nhận thông tin về các phiên bản của hệ thống (nếu có thay đổi) trong suốt quá trình thực hiện hợp đồng	Đáp ứng yêu cầu. Thực hiện kiểm tra xác định có/không có hồ sơ quản lý và triển khai phiên bản hệ thống trong giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ	Đáp ứng yêu cầu. Căn cứ báo cáo kết quả cung cấp dịch vụ và hồ sơ quản lý và triển khai phiên bản hệ thống trong giai đoạn thuê dịch vụ để đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu

3.2. Yêu cầu về kỹ thuật, công nghệ

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

3.2.1. Yêu cầu hiệu năng

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

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

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

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

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

TT	Yêu cầu	Yêu cầu cụ thể
----	---------	----------------

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

3.2.2. Yêu cầu về quy trình triển khai

a) Giai đoạn chuẩn bị cung cấp dịch vụ:

- Đơn vị triển khai xây dựng kế hoạch triển khai hệ thống chi tiết, bao gồm đầy đủ các hạng mục công việc (cài đặt, cấu hình, đào tạo, kiểm thử vận hành, kiểm thử chuyển đổi dữ liệu, chuyển đổi hệ thống, xử lý lỗi và tối ưu hệ thống v.v...), thời gian và địa điểm thực hiện, các tiêu chí kỹ thuật cần đáp ứng và thủ tục nghiệm thu hệ thống.

Trước khi triển khai vận hành chính thức hệ thống, đơn vị triển khai hệ thống phải phối hợp với Chủ đầu tư để lập kế hoạch và thực hiện kiểm thử chất lượng, vận hành thử nghiệm hệ thống, đảm bảo hệ thống sẽ hoạt động an toàn, ổn định và hiệu quả theo đúng nhu cầu người dùng. Cụ thể bao gồm: Nhà thầu phải thực hiện dò quét An ninh bảo mật hệ thống, kiểm thử tích hợp (SIT), kiểm thử chấp nhận người dùng (UAT), và triển khai thí điểm tại một số đơn vị NHNN.

Hệ thống phải được kiểm tra, đánh giá mã nguồn nhằm loại trừ các đoạn mã độc hại, các lỗ hổng bảo mật trước khi đưa vào vận hành chính thức bảo đảm ngăn chặn được tối thiểu các các lỗi sau: SQL injection, OS command injection, RFI, LFI, Xpath injection, XSS, CSRF. Sau lần dò quét ban đầu trước khi đưa vào sử dụng thì trong quá trình sử dụng cần tiếp tục dò quét khi có thay đổi về mã nguồn trong quá trình sử dụng, dò quét theo thông báo, dò quét định kỳ. Việc dò quét có thể do nhà thầu tự thực hiện hoặc thuê bên thứ 3 thực hiện

b) Giai đoạn thuê dịch vụ

- Mọi việc chỉnh sửa, cập nhật phiên bản phải được NHNN phê duyệt kế hoạch, được kiểm thử trước khi áp dụng chính thức và không làm ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của hệ thống CNTT trong NHNN. Có giải pháp để phục hồi (restore) lại trong trường hợp hệ thống phát sinh sự cố không thể khắc phục để giảm thiểu ảnh hưởng đến Công DVC và HTMCĐT NHNN.

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

- Đảm bảo hệ thống hoạt động liên tục, ổn định, an toàn. Có công cụ để phục vụ kiểm tra, giám sát tình trạng vận hành của hệ thống và báo cáo định kỳ theo yêu cầu của chủ trì thuê dịch vụ.

- Có hệ thống hỗ trợ 24/7 qua điện thoại, email, trực tiếp.

- Thời gian hỗ trợ đáp ứng tương ứng với các mức độ sự cố:

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

- Về phương thức liên lạc, gửi yêu cầu hỗ trợ: Có thể qua điện thoại, eMail, tin nhắn trên nhóm trao đổi mà 2 bên thống nhất sử dụng.

- Về phương thức truy nhập xử lý: có thể làm việc trực tiếp tại Cục CNTT hoặc cho phép truy nhập từ xa trong một số trường hợp được chủ đầu tư đồng ý.

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

Hiện nay, các yêu cầu về Công DVC và HTMCĐT nói riêng, yêu cầu về phát triển Chính phủ điện tử nói chung đang trong quá trình xây dựng hành lang pháp lý, xây dựng các CSDL Quốc gia và các hệ thống liên quan. Đồng thời, để đáp ứng tốt hơn nhu cầu người sử dụng trong cuộc các mạng công nghiệp 4.0 theo

tinh thần chỉ đạo của Chính Phủ, xu thế chung, Công DVC và HTMCĐT của NHNN trong quá trình thuê dịch vụ phải:

- Được bảo trì, chỉnh sửa đáp ứng nhu cầu nghiệp vụ của NHNN, các quy định về an ninh bảo mật², quy định của Chính phủ và Bộ Thông tin Truyền thông đối với Công DVC và HTMCĐT và các yêu cầu về tích hợp với các hệ thống liên quan.

3.2.5. Yêu cầu về đào tạo hướng dẫn sử dụng:

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

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

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

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

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

² Phần mềm phải được đơn vị cung cấp định kỳ rà soát và cập nhật các bản vá lỗi hỏng về an ninh bảo mật. Khi cập nhật các bản vá để đảm bảo an ninh, an toàn thông tin, đơn vị cung cấp phần mềm có trách nhiệm cập nhật phần mềm để tương thích với hệ điều hành, cơ sở dữ liệu, phần mềm nền tảng đã được cập nhật.

o Đào tạo đầu mối tại các NHNN khu vực ở Miền Bắc: đào tạo cho 30 cán bộ của các NHNN khu vực thuộc Bắc bộ và Bắc Trung Bộ. Tổ chức tại Hà Nội.

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

* Chuyển giao đầy đủ tài liệu gồm:

- Tài liệu đào tạo các lớp.
- Tài liệu hướng dẫn sử dụng; Tài liệu khai thác sử dụng;
- Tài liệu quy trình quản trị hệ thống: Các qui trình vận hành hệ thống; Tài liệu và kịch bản kiểm tra hoạt động hệ thống; Tài liệu chuyển đổi hệ thống giữa Trung tâm dữ liệu chính và Trung tâm dữ liệu dự phòng.
- Tài liệu quản trị chuyên sâu hệ thống: Tài liệu quy trình cài đặt hệ thống; Quy trình xử lý các sự cố thường gặp.

3.3. Các yêu cầu cần đáp ứng của phần mềm

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

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

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

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

STT	Nội dung yêu cầu
I	Yêu cầu chung với HTTT giải quyết TTHC
YCC 01	Cho phép sử dụng danh tính điện tử, tài khoản định danh điện tử để xác thực và thực hiện các TTHC
YCC 02	Tiếp nhận hồ sơ dịch vụ công trực tuyến toàn trình hoặc một phần do tổ chức, cá nhân thực hiện trên hệ thống hoặc qua kết nối với Cổng DVC quốc gia.
YCC 03	Quản lý toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính tiếp nhận từ Bộ phận Một cửa, Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công

STT	Nội dung yêu cầu
	NHNN; tự động sinh mã số hồ sơ thủ tục hành chính, mã giấy tờ số hóa để theo dõi việc xử lý hồ sơ, trả kết quả trên cơ sở ghi nhận từng bước thực hiện của quá trình theo thời gian thực và lưu trữ thông tin lịch sử của việc giải quyết thủ tục hành chính; Trong trường hợp trong hồ sơ có nhiều tập thể được đề nghị thì hệ thống sẽ sinh mã hồ sơ theo lô theo số lượng tập thể tương ứng để đồng bộ đầy đủ thông tin hồ sơ, thông tin số hóa và tiến độ xử lý lên Cổng DVCQG.
YCC 04	- Tra cứu thông tin theo các mức độ xác thực: + Mức độ không đòi hỏi xác thực: Công khai các thông tin về mã số hồ sơ thủ tục hành chính và mức độ hoàn thành việc giải quyết thủ tục hành chính; + Mức độ đã được xác thực: Cung cấp thông tin trạng thái giải quyết thủ tục hành chính của người dùng đến cấp độ phòng, ban chuyên môn; tình hình, kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị của người dùng; các thông tin, hồ sơ điện tử của người dùng đã cung cấp trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính NHNN
YCC 05	Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính;
YCC 06	Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, việc giải quyết phản ánh, kiến nghị của cơ quan nhà nước theo kết quả tiếp nhận, giải quyết hồ sơ được Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính NHNN ghi nhận;
YCC 07	Công khai tình trạng giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp tình trạng giải quyết thủ tục hành chính cho Cổng Dịch vụ công quốc gia để công khai theo quy định của pháp luật;
YCC 08	Lưu giữ dữ liệu giải quyết thủ tục hành chính tại Kho dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính, bao gồm các dữ liệu về: + Hồ sơ tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính; + Thông tin lịch sử của việc giải quyết thủ tục hành chính; + Kết quả số hóa hồ sơ, giấy tờ giải quyết thủ tục hành chính do NHNN tự thực hiện; + Kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của NHNN trong trường hợp kết quả này không được lưu vào cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành ; + Kết quả chứng thực bản sao điện tử từ bản chính; + Thông tin dạng đường dẫn đối với các dữ liệu liên quan đến tổ chức, cá nhân có tài khoản trên hệ thống được lưu tại các Cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành.
YCC 09	Cung cấp Kho quản lý dữ liệu của tổ chức, cá nhân theo tài khoản để hỗ trợ tổ chức, cá nhân theo dõi, quản lý, lưu giữ thông tin, dữ liệu điện tử liên quan đến giao dịch hành chính của tổ chức, cá nhân đó.
YCC 10	Thống kê, tổng hợp tình hình cung cấp, giải quyết thủ tục hành chính;

STT	Nội dung yêu cầu
YCC 11	Xuất bản dữ liệu, chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử sang hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản giấy phục vụ cho việc lưu, đối chiếu thông tin hoặc xuất trình cho cơ quan có thẩm quyền kiểm tra thông tin về hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc cung cấp cho các tổ chức, cá nhân có nhu cầu tra cứu, xác minh thông tin trong phạm vi quy định của pháp luật.
YCC 12	Hệ thống thông tin MCĐT và Cổng DVC cần tuân thủ gói tin để phục vụ kết nối, tích hợp với Cổng DVCQG kết nối, tích hợp, chia sẻ các thông tin theo quy định của Chính phủ với Cổng Dịch vụ công quốc gia nhằm: - Chia sẻ công khai tình trạng, kết quả giải quyết TTHC và cung cấp các DVC trực tuyến trên Cổng DVCQG - Kết nối, chia sẻ kết quả số hóa giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia. Chia sẻ kho dữ liệu điện tử với kho dữ liệu điện tử của Cổng DVCQG. - Cho phép người dùng thực hiện thanh toán trực tuyến trên cổng DVC NHNN.
YCC 13	Kết nối, chia sẻ dữ liệu với Hệ thống quản lý văn bản và điều hành nhằm hỗ trợ việc giải quyết thủ tục hành chính, trích xuất dữ liệu kết quả giải quyết thủ tục hành chính là văn bản điện tử.
YCC 14	Kết nối, tích hợp với Hệ thống thông tin báo cáo quốc gia để cung cấp thông tin về tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong kỳ báo cáo
YCC 15	Kết nối, chia sẻ dữ liệu khoản thu với Hệ thống thông tin của Kho bạc Nhà nước, Thuế để thực hiện thanh toán trực tuyến phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công.
YCC 16	Có chức năng cho phép áp dụng mã QR trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 26 Thông tư 01/2023/TT-VPCP
YCC 17	Tích hợp Hệ thống thanh toán của Cổng DVCQG và đáp ứng các yêu cầu về quản lý dữ liệu khoản thu, thông tin giao dịch, chứng từ, rà soát đối chiếu và hỗ trợ hạch toán giao dịch thanh toán trực tuyến, thực hiện hoàn trả khoản thu trên Cổng DVCQG theo quy định tại Điều 27, 28, 29, 30 Thông tư 01/2023/TT-VPCP
YCC 18	Kết nối, tích hợp CSDLQG về dân cư, CSDLQG về Doanh nghiệp, các CSDL theo quy định để giải quyết TTHC.

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

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

3.3.3.1. Chức năng Công dịch vụ công NHNN

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

- a) Xác thực người dùng;
- b) Cung cấp thông tin về thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, bao gồm: Mức độ cung cấp dịch vụ; Danh mục thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến;
- c) Sử dụng dịch vụ công trực tuyến, bao gồm: Tạo lập hồ sơ điện tử; Trao đổi thông tin với người dùng trong quá trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến; Cung cấp biểu mẫu điện tử tương tác; Tải ảnh, hồ sơ, tài liệu; Tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính/bưu chính công ích; Thanh toán trực tuyến; Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;
- d) Ký số và tích hợp với Cổng kết nối dịch vụ chứng thực chữ ký số (sau đây gọi là Cổng eSign);
- đ) Tra cứu, bao gồm: Tra cứu dịch vụ công theo các tiêu chí; Tra cứu hồ sơ;
- e) Phản ánh kiến nghị;
- g) Đánh giá sự hài lòng của người dùng;
- h) Thông kê tình trạng giải quyết hồ sơ;
- i) Hỗ trợ người dùng, bao gồm: Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến; Hỏi – đáp, khảo sát ý kiến người dùng; Trợ lý ảo;
- k) Các chức năng khác, bao gồm: Quản lý thông tin người dùng; Khai thác Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân; Ghi lưu nhật ký, thống kê, báo cáo truy cập.

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

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
	Xác thực người dùng		
DVC 01	Xác thực người dùng	1.1. Cho phép xác thực điện tử tổ chức, cá nhân để phục vụ giải quyết thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến tuân thủ quy định tại Nghị định số 69/2024/NĐ-CP ngày 25 tháng 06 năm 2024 của Chính phủ. 1.2. Trường hợp có sự cố kỹ thuật trong việc xác thực người dùng của Hệ thống định danh và xác thực điện tử, Cổng dịch vụ công NHNN bảo đảm có phương thức xác thực khi tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công. Thông tin tổ chức, cá nhân nhất quán với Hệ thống định danh và xác thực điện tử.	Cá nhân, Tổ chức
	Cung cấp thông tin về thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến		
DVC 02	Mức độ cung cấp dịch vụ	2.1. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo 02 mức độ là dịch vụ công trực tuyến toàn trình, dịch vụ công trực tuyến một phần theo quy định tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ. 2.2. Cung cấp thông tin trực tuyến đối với các dịch vụ công không đáp ứng triển khai dịch vụ công trực tuyến.	Cá nhân, Tổ chức
DVC 03	Danh mục thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến	3.1. Cung cấp đầy đủ danh mục thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, của các đơn vị thuộc, trực thuộc; cập nhật trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, đồng bộ và đăng tải trên Cổng dịch vụ công NHNN. 3.2. Tổ chức, phân loại thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến theo đối tượng thực	Người quản trị

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		hiện thủ tục hành chính (tổ chức, cá nhân), theo nhóm dịch vụ (theo chủ đề), theo mức độ và cơ quan cung cấp để thuận tiện cho việc tìm kiếm, sử dụng. 3.3. Chuẩn hóa về mã, tên thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến; cung cấp biểu mẫu điện tử kèm theo dịch vụ công trực tuyến; hướng dẫn quy trình sử dụng cho tổ chức, cá nhân; hướng dẫn quy trình xử lý của các cơ quan nhà nước và kết quả của dịch vụ công trực tuyến đồng bộ với Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính. Việc chuẩn hóa này được công bố kèm hướng dẫn cho người dùng theo từng thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến (cho phép cán bộ NHNN biên tập, cập nhật các tài liệu hướng dẫn để đăng tải cùng với các thông tin về TTHC).	
Sử dụng dịch vụ công trực tuyến			
DVC 04	Tạo lập hồ sơ điện tử	4.1. Hồ sơ điện tử được số hóa bảo đảm theo quy định của pháp luật. 4.2. Hồ sơ do người thực hiện thủ tục hành chính nộp trên Cổng Dịch vụ công NHNN được chuyển vào Phân hệ giải quyết thủ tục hành chính của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính NHNN để cấp Mã số hồ sơ thủ tục hành chính tự động theo quy định. Mã số hồ sơ thủ tục hành chính được sử dụng thống nhất trong hoạt động giao dịch giữa các cơ quan, đơn vị với tổ chức, cá nhân; giữa các cơ quan, đơn vị với nhau và giữa các Hệ thống thông tin được kết nối, chia sẻ dữ liệu. 4.3. Cho phép thực hiện việc tạo lập, nộp, quản lý hồ sơ điện tử như: Nhập hồ sơ, thay đổi hồ	Người Quản trị, Cá nhân, Tổ chức

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		sơ, tìm kiếm hồ sơ, xem danh sách hồ sơ, nhập bổ sung hồ sơ, quản lý hồ sơ đã nộp.	
DVC 05	Trao đổi thông tin với người dùng trong quá trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến	5.1. Cho phép người dùng theo dõi thông báo trên Cổng dịch vụ công sau khi người dùng đã đăng nhập, kiểm tra việc tiếp nhận, yêu cầu bổ sung hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính. 5.2. Thông báo tự động cho người dùng biết thông tin về việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua tối thiểu một trong các hình thức như sau: Tin nhắn SMS trên điện thoại di động; Thông báo qua ứng dụng di động (ứng dụng OTT); Thông báo qua Thư điện tử.	Cá nhân, Tổ chức
DVC 06	Cung cấp biểu mẫu điện tử tương tác	6.1. Cung cấp ở chế độ chọn để người dùng không phải nhập lại với các dữ liệu đã có trong cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính NHNN (<i>gồm cả các cơ sở dữ liệu của các hệ thống thông tin nội bộ của NHNN và các cơ sở dữ liệu quốc gia, hệ thống thông tin có quy mô, phạm vi từ Trung ương đến địa phương đã kết nối, chia sẻ cho Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính NHNN</i>) tại biểu mẫu điện tử. 6.2. Cung cấp chức năng hướng dẫn trực tiếp ngay tại từng nơi nhập dữ liệu của biểu mẫu điện tử để người dùng có thể xem khi cần thiết. 6.3. Cung cấp chức năng lưu trữ những thông tin người dùng đã nhập vào biểu mẫu điện tử tương tác, cho phép xuất ra tệp tin hoặc in ra giấy.	Người Quản trị, Cá nhân, Tổ chức

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		6.4. Cung cấp chức năng ký số trực tiếp trên biểu mẫu điện tử. 6.5. Bảo đảm đáp ứng các yêu cầu tối thiểu theo quy định tại khoản 3 Điều 22 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.	
DVC C7	Tải ảnh, hồ sơ, tài liệu	Cho phép tải ảnh, hồ sơ, tài liệu theo định dạng do Công dịch vụ công NHNN quy định với giới hạn dung lượng phù hợp (Tối thiểu cho phép định dạng .jpeg, .png với hình ảnh và định dạng .pdf, .doc, .docx với hồ sơ, tài liệu).	Cá nhân, Tổ chức
DVC C8	Tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính/ bưu chính công ích	8.1. Người dùng có thể sử dụng dịch vụ bưu chính/bưu chính công ích sau: a) Nộp hồ sơ; b) Nhận kết quả; c) Cả hai dịch vụ trên. 8.2. Có biểu mẫu điện tử để người dùng cung cấp thông tin sử dụng dịch vụ bưu chính/bưu chính công ích. Thông tin tối thiểu: a) Thông tin người nộp hồ sơ: - Họ và tên / (Tên tổ chức + Mã số thuế); - Số điện thoại; - Địa chỉ nộp hồ sơ (chọn tỉnh/thành phố, quận/huyện và địa chỉ chi tiết); b) Thông tin người nhận kết quả: - Họ và tên / (Tên tổ chức + Mã số thuế); - Số điện thoại;	Cá nhân, Tổ chức

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		- Địa chỉ trả kết quả (chọn tỉnh/thành phố, quận/huyện và địa chỉ chi tiết).	
DVC 09	Thanh toán trực tuyến	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 NHNN đối với các thủ tục hành chính có yêu cầu nộp phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác. 9.2. Cung cấp hình thức hoàn lại tiền và thông tin giải quyết tranh chấp khi giao dịch thất bại.	Cá nhân, Tổ chức
DVC 10	Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính	10.1. Cho phép trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử cho cá nhân, tổ chức thực hiện dịch vụ công trực tuyến, bảo đảm thông điệp dữ liệu đáp ứng quy định của pháp luật. 10.2. Lưu kết quả giải quyết thủ tục hành chính dưới dạng điện tử trong Kho quản lý dữ liệu điện tử theo tài khoản cá nhân, tổ chức.	Cá nhân, Tổ chức
Ký số và tích hợp với Cổng eSign			
DVC 11	Ký số	Bảo đảm đáp ứng yêu cầu tối thiểu theo quy định tại Thông tư số 22/2020/TT-BTTTT ngày 7 tháng 9 năm 2020 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về yêu cầu kỹ thuật đối với phần mềm ký số, phần mềm kiểm tra chữ ký số như sau: 11.1. Cho phép người ký số được sử dụng khóa bí mật cá nhân để thực hiện việc ký số vào thông điệp dữ liệu. 11.2. Cho phép người ký số được sử dụng khóa bí mật tổ chức để thực hiện việc ký số vào thông điệp dữ liệu.	Cá nhân, Tổ chức

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đội tương
		11.3. Thông báo (bằng chữ/bằng ký hiệu) cho người ký số biết việc ký số vào thông điệp dữ liệu thành công hay không thành công. 11.4. Cho phép kiểm tra trạng thái chứng thư số/chứng thư chữ ký số trước khi ký số.	
DVC 12	Tích hợp với Cổng eSign	Bảo đảm đáp ứng yêu cầu tối thiểu theo quy định tại Thông tư số 06/2015/TT-BTTTT ngày 23 tháng 3 năm 2015 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định danh mục tiêu chuẩn bắt buộc áp dụng về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số, Thông tư số 16/2019/TT-BTTTT ngày 5 tháng 12 năm 2019 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định danh mục tiêu chuẩn bắt buộc áp dụng về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số theo mô hình ký số trên thiết bị di động và ký số từ xa, Thông tư số 22/2020/TT-BTTTT ngày 7 tháng 9 năm 2020 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về yêu cầu kỹ thuật đối với phần mềm ký số, phần mềm kiểm tra chữ ký số như sau: 12.1. Cho phép tích hợp chữ ký số (công cộng, chuyên dùng Chính phủ/công vụ, chữ ký điện tử chuyên dùng bảo đảm an toàn). 12.2. Chữ ký số tuân thủ tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chữ ký số theo quy định của pháp luật. 12.3. Có chức năng chuyển đổi biểu mẫu điện tử trước khi ký thành các định dạng tập tin phổ biến như: .pdf, .doc, .docx, .xml, .json.	Cá nhân, Tổ chức

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		12.4. Cho phép xem tài liệu đã ký số sau khi hoàn thành ký số để kiểm tra tính chính xác thông tin của người ký. 12.5. Cho phép người ký tải tài liệu đã ký số về thiết bị.	
	Tra cứu		
DVC 13	Tra cứu dịch vụ công theo tiêu chí	Cho phép tra cứu dịch vụ công theo các tiêu chí sau: 13.1. Tra cứu theo “Từ khóa”. 13.2. Tra cứu theo “Cơ quan cung cấp”. 13.3. Tra cứu theo “Lĩnh vực”. 13.4. Tra cứu theo “Mức độ”: - Dịch vụ công trực tuyến toàn trình; - Dịch vụ công trực tuyến một phần; - Dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến; - Dịch vụ khác (nếu có). 13.5. Tra cứu theo “Đối tượng”: Tổ chức, cá nhân.	Người quản trị, Cá nhân, Tổ chức
DVC 14	Tra cứu hồ sơ	14.1. Tra cứu, tìm kiếm hồ sơ đã tiếp nhận trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, tối thiểu thông qua mã số hồ sơ. 14.2. Tra cứu trạng thái kết quả giải quyết thủ tục hành chính dưới dạng điện tử, tối thiểu thông qua mã số hồ sơ.	Cá nhân, Tổ chức
	Phản ánh kiến nghị		
DVC 15	Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh	15.1. Cho phép tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về giải quyết thủ tục hành chính.	Cá nhân, Tổ chức, Người tiếp nhận phản

T.T	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đội tương
	nghị về giải quyết thủ tục hành chính	15.2. Cho phép tra cứu kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp.	ánh, kiên nghị
	Đánh giá sự hài lòng của người dùng		
DVC 16	Đánh giá sự hài lòng của người dùng	16.1. Đánh giá sự hài lòng của người dùng trên Công dịch vụ công NHNN có nội dung như sau: a) Đánh giá tổng thể dịch vụ; b) Đánh giá chi tiết dịch vụ, bao gồm: Đánh giá mức độ thuận tiện khi sử dụng dịch vụ (dịch vụ dễ sử dụng, thời gian đáp ứng của dịch vụ khi giao tiếp, xử lý dữ liệu); mức độ đúng hạn trong xử lý, trả kết quả của cơ quan nhà nước; thái độ hỗ trợ, xử lý dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước (độ nhiệt tình, cách giao tiếp của cán bộ, công chức khi hướng dẫn, xử lý); c) Mỗi nội dung đánh giá theo 03 (ba) mức độ: Rất hài lòng, Hài lòng, Chưa hài lòng. 16.2. Các nội dung đánh giá khác theo phiếu đánh giá điện tử dành cho cá nhân, tổ chức theo quy định tại Điều 12 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.	Cá nhân, Tổ chức
	Thông kê tình trạng giải quyết hồ sơ		

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
DVC 17	Thống kê tình trạng giải quyết hồ sơ	Thống kê tình trạng giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của dịch vụ công trực tuyến toàn trình, dịch vụ công trực tuyến một phần, dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến và tất cả hồ sơ. Các số liệu thống kê tối thiểu theo tháng, quý, năm, theo lĩnh vực thủ tục hành chính và từ đầu năm tới thời điểm hiện tại, cụ thể như sau: 17.1. Số lượng hồ sơ đã tiếp nhận. 17.2. Số lượng hồ sơ đang xử lý. 17.3. Số lượng hồ sơ đã giải quyết (đối với hồ sơ được tiếp nhận trong năm hiện tại). 17.4. Số lượng hồ sơ được giải quyết đúng hạn. 17.5. Số lượng hồ sơ giải quyết quá hạn. 17.6. Số lượng dịch vụ công được dùng.	Tất cả các đối tượng
Hỗ trợ người dùng			
DVC 18	Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến	18.1. Hướng dẫn người dùng thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến (bằng hình thức văn bản hướng dẫn chứa hình ảnh, video hướng dẫn) bao gồm: a) Hướng dẫn thực hiện một số dịch vụ hành chính công thường gặp để giúp người dùng biết được các thủ tục, các bước tiến hành khi muốn thực hiện một công việc; b) Hướng dẫn đăng ký, đăng nhập Cổng dịch vụ công NHNN; c) Hướng dẫn sử dụng các chức năng mà Cổng dịch vụ công NHNN cung cấp cho người dùng. 18.2. Cung cấp các câu hỏi thường gặp và nội dung trả lời để giúp người dùng có thể tự giải quyết các vướng mắc thông thường khi thực	Người quản trị, Cá nhân, Tổ chức

STT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		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.	
DVC 19	Hỏi – đáp, khảo sát ý kiến người dùng	19.1. Chức năng hỏi – đáp cho phép: a) Tạo câu hỏi trực tuyến; b) Tra cứu câu hỏi trực tuyến, tổng hợp hỏi – đáp; c) Trả lời câu hỏi trực tuyến; d) Quản lý hỏi - đáp trực tuyến. 19.2. Khảo sát ý kiến người dùng thông qua Nền tảng khảo sát, thu thập ý kiến người dân (Nền tảng VNForm) hoặc các Nền tảng, ứng dụng khảo sát, thu thập ý kiến người dùng khác bảo đảm: a) Cho phép thực hiện khảo sát ý kiến trực tuyến; b) Tổng hợp thông tin khảo sát, báo cáo số liệu khảo sát.	Người quản trị, Cá nhân, Tổ chức
DVC 20	Trợ lý ảo	Cho phép hỗ trợ, hướng dẫn người dùng các vấn đề liên quan đến dịch vụ công, tối thiểu thông qua hình thức tin nhắn.	Cá nhân, Tổ chức
Các chức năng khác			
DVC 21	Quản lý thông tin người dùng	Cung cấp chức năng quản lý thông tin tài khoản người dùng: 21.1. Hỗ trợ đồng bộ với cơ sở dữ liệu người dùng tập trung của NHNN. 21.2. Quản lý người dùng dịch vụ công. 21.3. Quản lý nhóm người dùng dịch vụ công.	Người quản trị, Cá nhân, Tổ chức

STT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		21.4. Quản lý quyền truy cập, sử dụng dịch vụ công.	
DVC 22	Khai thác Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân	Cung cấp Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân để hỗ trợ tổ chức, cá nhân quản lý, lưu giữ thông tin, dữ liệu điện tử liên quan đến giao dịch hành chính của tổ chức, cá nhân đó theo quy định tại khoản 3 Điều 16 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 8 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ.	Cá nhân, Tổ chức
DVC 23	Ghi lưu nhật ký, thống kê, báo cáo truy cập	23.1. Ghi lưu nhật ký sử dụng của các đối tượng sử dụng dịch vụ công trực tuyến. 23.2. Thống kê, báo cáo lượng truy cập sử dụng dịch vụ công trực tuyến.	Người quản trị
DVC 24	DVCTT được cá thể hóa	Cho phép cá thể hóa theo nhu cầu của tổ chức, cá nhân	Cá nhân/tổ chức
DVC 25	Cho phép khai báo, cấu hình DVC	Cho phép khai báo, cấu hình nội dung, liên kết (với thủ tục tương ứng trong CSDLQG về TTHC), định nghĩa quy trình xử lý, biểu mẫu nhập thông tin, kết quả đầu ra, phân quyền,... để thuận tiện cho việc thêm mới các DVCTT của NHNN.	Người Quản trị

3.3.3.2. Chức năng Phân hệ giải quyết thủ tục hành chính NHNN

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

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

- b) Quản lý danh mục trạng thái xử lý thủ tục hành chính;
- c) Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính;
- d) Báo cáo thống kê;
- đ) Quản lý hồ sơ, tài liệu;
- e) Quản lý danh mục điện tử dùng chung;
- g) Quản trị hệ thống;
- h) Quản trị và sử dụng Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức và cá nhân;
- i) Theo dõi quá trình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính;
- k) Điều hành, tác nghiệp;
- l) Các tiện ích;
- m) Liên thông, tích hợp và chia sẻ thông tin, dữ liệu.

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

T.T	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
Quản lý danh mục thủ tục, hồ sơ, biểu mẫu			
MCĐT 01	Danh mục thủ tục hành chính	1.1. Danh mục lĩnh vực, nhóm thủ tục hành chính, thủ tục hành chính được đồng bộ với danh mục lĩnh vực, nhóm thủ tục hành chính của Cổng dịch vụ công NHNN. 1.2. Cho phép đồng bộ danh mục thủ tục hành chính với Cơ sở dữ liệu quốc gia về Thủ tục hành chính.	Người quản trị
MCĐT 02	Hồ sơ, biểu mẫu thủ tục hành chính	2.1. Hồ sơ điện tử: a) Phải được cung cấp dưới dạng tệp tin có định dạng văn bản (Ví dụ: .docx, .xlsx, .pdf...); b) Phải bảo đảm khi in ra hiển thị tương đương như biểu mẫu giấy và người dùng điền thông tin được dễ dàng, chính xác. 2.2. Định dạng tệp tin trong hồ sơ điện tử sau khi số hóa: Định dạng văn bản hoặc hình ảnh. 2.3. Dung lượng cho một tệp tin trong hồ sơ điện tử: Dung lượng tối đa cho mỗi tệp tin được	Người quản trị

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		tải lên gắn kèm hồ sơ điện tử phải được thông báo tại vị trí chọn tệp tin đính kèm trên biểu mẫu điện tử tương tác để người dùng biết và thực hiện. 2.4. Cho phép thực hiện việc tạo lập, nộp, quản lý hồ sơ điện tử như: nhập hồ sơ, tìm kiếm hồ sơ, xem danh sách hồ sơ, nhập bổ sung hồ sơ, xóa hồ sơ không hợp lệ, quản lý hồ sơ đã gửi. 2.5. Đối với biểu mẫu, cho phép: a) Quản lý các biểu mẫu hồ sơ thủ tục hành chính; b) Quản lý căn cứ pháp lý của biểu mẫu; c) Thiết lập/thiết kế các biểu mẫu sau (mẫu phiếu quy định theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ): - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ; - Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; - Sổ theo dõi hồ sơ; - Các mẫu kết quả giải quyết thủ tục hành chính; - Các mẫu biểu khác có liên quan (theo nhu cầu thực tế).	

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
MCĐT 03	Chu trình lưu chuyển, xử lý của thủ tục	3.1. Thiết lập/thiết kế và quản trị chu trình lưu chuyển, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính giữa các phòng, ban chức năng và nhóm các cán bộ xử lý. Quy trình phải cho phép điều chỉnh động (linh hoạt trong việc thiết lập/thiết kế quy trình, thủ tục). 3.2. Cho phép thiết lập thời hạn xử lý tại các bước xử lý của chu trình (lưu ý tổng thời gian xử lý của tất cả các bước phải nhỏ hơn hoặc bằng thời hạn giải quyết; cho phép thiết lập thời gian xử lý tại các bước của chu trình xử lý chi tiết đến đơn vị phút). 3.3. Chu trình lưu chuyển, xử lý phải bao gồm chức năng bổ sung hồ sơ. 3.4. Chu trình lưu chuyển, xử lý phải thể hiện được việc giải quyết thủ tục hành chính khi tiếp nhận hồ sơ điện tử thông qua Cổng Dịch vụ công NHNN, Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính từ Trung ương xuống địa phương.	Người quản trị
Quản lý danh mục trạng thái xử lý thủ tục hành chính			
MCĐT 04	Quản lý danh mục trạng thái xử lý thủ tục hành chính	4.1. Thiết lập/thiết kế danh mục trạng thái xử lý thủ tục hành chính, hiển thị trạng thái xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính NHNN tuân thủ theo Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính, cụ thể như sau: a) Nộp hồ sơ - Cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ:	Cá nhân, tổ chức, bộ phận một cửa, cơ quan có thẩm quyền giải quyết, người được giao xử lý

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		+ Trạng thái: Mới đăng ký. b) Tiếp nhận hồ sơ - Cá nhân, tổ chức chờ hồ sơ được tiếp nhận: + Trạng thái: Đang chờ tiếp nhận. - Cá nhân, tổ chức được Bộ phận một cửa trả lại hồ sơ: + Trạng thái: Đang chờ bổ sung. - Cá nhân, tổ chức đã bổ sung hồ sơ: + Trạng thái: Đã bổ sung hồ sơ. - Cá nhân, tổ chức yêu cầu rút hồ sơ: + Trạng thái: Yêu cầu rút hồ sơ. - Cá nhân, tổ chức rút hồ sơ thành công: + Trạng thái: Đã thu hồi. - Bộ phận một cửa tiếp nhận hồ sơ: + Trạng thái: Được tiếp nhận. + Thông tin: Ngày tiếp nhận hồ sơ (Ví dụ: 15/8/2023). - Bộ phận một cửa trả lại hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết: + Trạng thái: Yêu cầu bổ sung giấy tờ. + Thông tin: Lý do bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. - Bộ phận một cửa trả lại hồ sơ cá nhân, tổ chức yêu cầu rút hồ sơ: + Trạng thái: Đã trả lại. - Bộ phận một cửa từ chối tiếp nhận: + Trạng thái: Dừng xử lý. + Thông tin: Lý do từ chối tiếp nhận. c) Giải quyết thủ tục hành chính - Bộ phận một cửa chuyển hồ sơ: + Trạng thái: Đang xử lý. + Thông tin: Cơ quan có thẩm quyền giải quyết. - Cơ quan có thẩm quyền giải quyết tiến hành phân công xử lý:	

TT	Nhóm chức năng		Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
			+ Trạng thái: Đang xử lý. + Thông tin: Vị trí, phòng ban, người xử lý hiện tại. - Người được giao xử lý tiến hành xử lý hồ sơ trong trường hợp thủ tục hành chính không quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ hoặc có quy định nhưng hồ sơ đã đủ điều kiện trình cấp có thẩm quyền quyết định: + Trạng thái: Đang xử lý. + Thông tin: Vị trí, phòng ban, người xử lý hiện tại. - Người được giao xử lý tiến hành xử lý hồ sơ khi thẩm tra, xác minh hồ sơ chưa đủ điều kiện giải quyết: + Trạng thái: Yêu cầu bổ sung giấy tờ. + Thông tin: Lý do, nội dung cần bổ sung. - Người được giao xử lý tiến hành xử lý hồ sơ sau khi thẩm định không đủ điều kiện giải quyết: + Trạng thái: Dừng xử lý. + Thông tin: Lý do không giải quyết. - Người được giao xử lý tiến hành xử lý hồ sơ khi hồ sơ đang lấy ý kiến của các cơ quan liên quan: + Trạng thái: Đang xử lý. + Thông tin: Vị trí, phòng ban, người xử lý hiện tại. - Người được giao xử lý tiến hành xử lý hồ sơ khi hồ sơ thực hiện theo liên thông: + Trạng thái: Đang xử lý. + Thông tin: Vị trí, phòng ban, người xử lý hiện tại. - Người được giao xử lý tiến hành xử lý hồ sơ khi hồ sơ quá hạn giải quyết: + Trạng thái: Đang xử lý.	

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		+ Thông tin: Thời hạn xử lý, thời gian quá hạn (Ví dụ: Hạn xử lý 15/08/2023 – Quá hạn 3 ngày). - Cá nhân, tổ chức bổ sung hồ sơ đối với các trường hợp khoản 4 Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 04 năm 2018 của Chính phủ: + Trạng thái: Đã bổ sung hồ sơ. - Cá nhân, tổ chức nộp phí/ lệ phí/ thuế: + Trạng thái: Yêu cầu thực hiện nghĩa vụ tài chính. d) Trả kết quả/Nhận kết quả - Bộ phận một cửa chuyển hồ sơ được xử lý xong về bộ phận một cửa để trả hồ sơ: + Trạng thái: Đã xử lý xong. + Thông tin: Đang trả kết quả. - Cá nhân, tổ chức chờ nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính: + Trạng thái: Chờ trả kết quả. - Cá nhân, tổ chức nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính: + Trạng thái: Đã trả kết quả. + Thông tin: Ngày hẹn trả kết quả (Ví dụ: 25/8/2023). 4.2. Định nghĩa và quản trị lưu đồ chuyển đổi trạng thái xử lý trong quá trình hồ sơ luân chuyển trong chu trình lưu chuyển, xử lý của thủ tục hành chính. 4.3. Đồng bộ trạng thái xử lý hồ sơ thủ tục hành chính với Công Dịch vụ công NHNN.	
	Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính		
MCĐT 05	Tiếp nhận hồ sơ	5.1. Hỗ trợ cán bộ tiếp nhận và trả kết quả: Hiện thị danh mục hồ sơ cần nộp tương ứng với thủ	Cán bộ Tiếp

TT	Nhóm chức năng		Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
			tục hành chính, hiển thị danh sách các văn bản quy định đối với thủ tục hành chính cần giải quyết. 5.2. Nhập mới hồ sơ, nhập bổ sung hồ sơ (theo mẫu đơn, mẫu tờ khai và các giấy tờ, tài liệu liên quan): Các thông tin yêu cầu, thông tin định danh và các tài liệu đính kèm. Kiểm tra được tính đầy đủ, đúng quy định của các trường thông tin đã nhập. 5.3. Mã số hồ sơ thủ tục hành chính do Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp tự động, được sử dụng thống nhất trong hoạt động giao dịch giữa các cơ quan, đơn vị với tổ chức, cá nhân; giữa các cơ quan, đơn vị và giữa các hệ thống với nhau. Cấu trúc Mã số hồ sơ thủ tục hành chính theo Điều 26 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 04 năm 2018 của Chính phủ. Cấu trúc mã định danh cơ quan, tổ chức thực hiện theo quy định tại Quyết định số 20/2020/QĐ-TTg ngày 22 tháng 7 năm 2020 của Thủ tướng Chính phủ về mã định danh điện tử của các cơ quan, tổ chức phục vụ kết nối, chia sẻ dữ liệu với các bộ, ngành, địa phương. 5.4. Tiếp nhận hồ sơ điện tử từ Cổng Dịch vụ công NHNN; có cơ chế phân biệt hồ sơ tiếp nhận trên Cổng Dịch vụ công NHNN, hồ sơ tiếp nhận tại bộ phận một cửa và các kênh cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên môi trường mạng. 5.5. Hiển thị danh mục các hồ sơ đã tiếp nhận theo loại hồ sơ với các thông tin: Loại thủ tục	nhận và Trả kết quả

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		hành chính, mã hồ sơ, nội dung hồ sơ, ngày hẹn trả... 5.6. Chuyển xử lý: Theo quy định của pháp luật. 5.7. Quản lý thông tin liên lạc, liên hệ của tổ chức, cá nhân. 5.8. Cho phép hủy, khôi phục hồ sơ (khi chưa nộp/tiếp nhận bởi cán bộ tiếp nhận). 5.9. Hỗ trợ khả năng xác minh, khai thác hồ sơ cá nhân, tổ chức đã có trên hệ thống nội bộ của NHNN hoặc thông qua kết nối đến cơ sở dữ liệu quốc gia, hệ thống thông tin có quy mô, phạm vi từ Trung ương đến địa phương để hỗ trợ đơn giản hóa thành phần hồ sơ, giấy tờ liên quan đến cá nhân, tổ chức. 5.10. Hỗ trợ thông báo cho người dân hồ sơ đã được tiếp nhận thông qua các hình thức sau: Notification/SMS/OTT/email.	
MCĐT 06	Tiếp nhận bổ sung hồ sơ	6.1. Hiện thị danh sách hồ sơ chờ bổ sung. 6.2. Cho phép cập nhật các thông tin bổ sung khi tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ các thông tin, giấy tờ cần thiết. 6.3. Chuyển xử lý: Theo quy định của pháp luật (theo phòng, ban hoặc cá nhân). 6.4. Hỗ trợ tiếp nhận hồ sơ điện tử bổ sung từ Cổng Dịch vụ công NHNN. 6.5. Hỗ trợ thông báo người dân đã bổ sung thông tin hồ sơ hoặc thanh toán qua mạng cho cán bộ tiếp nhận bổ sung biết và xử lý kịp thời thông qua các hình thức sau: Notification/SMS/OTT/email.	Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		6.6. Hỗ trợ việc tiếp nhận hồ sơ bổ sung qua dịch vụ bưu chính.	
MCĐT 07	Phân công thụ lý hồ sơ	7.1. Hỗ trợ lãnh đạo phòng, ban phân công thụ lý với những hồ sơ được chuyển xử lý về phòng, ban. 7.2. Phân công thụ lý lại. 7.3. Sẵn sàng liên thông cập nhật trạng thái, vết xử lý hồ sơ hành chính công điện tử với các bộ phận một cửa các cấp và các cơ quan khác trong nội bộ bộ, tỉnh (liên thông nội bộ) qua nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu NHNN. 7.4. Cho phép đính kèm file và thực hiện ký số hồ sơ.	Lãnh đạo phòng, ban
MCĐT 08	Thụ lý hồ sơ	8.1. Hiển thị danh sách các hồ sơ đang giải quyết: Mã hồ sơ, nội dung hồ sơ, ngày hẹn trả, trạng thái hồ sơ. 8.2. Hiển thị đầy đủ thông tin của hồ sơ được chọn xử lý và các tài liệu đính kèm. 8.3. Hỗ trợ xử lý hồ sơ theo danh mục công việc đã được quy định: Hồ sơ chờ xử lý, hồ sơ yêu cầu bổ sung, hồ sơ đã bổ sung chờ xử lý, hồ sơ đã tham gia xử lý. 8.4. Hỗ trợ xử lý ủy quyền, gia hạn thời gian xử lý hồ sơ (nếu được phép). 8.5. Chuyển bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả để thông báo yêu cầu bổ sung hồ sơ (nếu có). 8.6. Yêu cầu phối hợp xử lý hoặc chuyển xử lý trong trường hợp không cần phối hợp. 8.7. Trình phê duyệt.	Cán bộ thụ lý

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		8.8. Liên thông cập nhật trạng thái, vết xử lý hồ sơ điện tử với các cơ quan khác liên quan trong nội bộ của bộ, tỉnh (liên thông nội bộ) qua nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu NHNN. 8.9. Hỗ trợ thông báo cho người dân hồ sơ đã được thụ lý (Notification/SMS/OTT/email...). 8.10. Cho phép đính kèm file và thực hiện ký số hồ sơ.	
MCĐT 09	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. 9.2. Cho phép ký duyệt nhiều lần (trong trường hợp hồ sơ phải luân chuyển nhiều lần tới các cơ quan khác để phối hợp xử lý). 9.3. Từ chối hồ sơ, cập nhật ý kiến chỉ đạo. 9.4. Hiện thị danh sách các hồ sơ đã được ký duyệt. Hiện thị danh sách hồ sơ từ chối. 9.5. Liên thông cập nhật trạng thái, vết xử lý hồ sơ điện tử với các cơ quan khác liên quan trong nội bộ của bộ, tỉnh (liên thông nội bộ) qua nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu NHNN.	Lãnh đạo đơn vị, Lãnh đạo phòng, ban được ủy quyền phê duyệt
MCĐT 10	Trả kết quả	10.1. Cho phép ký số hồ sơ để trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến. 10.2. Hiện thị thông tin các hồ sơ đã giải quyết, tình trạng trả kết quả của hồ sơ; thời điểm hoàn thành xử lý hồ sơ, chờ giao trả kết quả (dùng để xác định đúng hạn hay quá hạn của hồ sơ).	Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		10.3. Hỗ trợ thông báo cho tổ chức, cá nhân kết quả xử lý hồ sơ qua email/SMS/OTT theo đăng ký. 10.4. Hỗ trợ thông báo thời gian thực hiện nghĩa vụ tài chính đối với các thủ tục hành chính bắt buộc phải thực hiện nghĩa vụ tài chính. 10.5. Cập nhật thông tin trả kết quả cho cá nhân, tổ chức, thời gian trả kết quả và biên lai nộp lệ phí theo quy định. 10.6. Cập nhật thông tin người nhận kết quả (trong trường hợp nhận thay hoặc được ủy quyền nhận). 10.7. Cập nhật các dữ liệu trả kết quả vào hệ thống. Trong trường hợp đã có kết quả nhưng công dân, tổ chức không mang đủ hồ sơ bản chính để đối soát thì cập nhật dữ liệu về việc chưa trả kết quả đến khi đáp ứng đủ các điều kiện về việc trả kết quả theo quy định. 10.8. Hỗ trợ việc trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ. 10.9. Liên thông thông tin trả kết quả điện tử với các cơ quan khác liên quan trong nội bộ của bộ, tỉnh (liên thông nội bộ) qua nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu NHNN.	
MCĐT 11	Chức năng trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính	11.1. Chọn dịch vụ Nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích. 11.2. Có biểu mẫu điện tử để cung cấp thông tin sử dụng dịch vụ bưu chính công ích. Thông tin tối thiểu về người nhận kết quả gồm:	Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
	qua dịch vụ bưu chính công ích	a) Họ và tên / Tên tổ chức ; b) Số điện thoại; c) Địa chỉ trả kết quả (chọn tỉnh/thành phố, quận/huyện và địa chỉ chi tiết).	
MCĐT 12	Chức năng in	12.1. In trực tiếp từ phần mềm (có thể in ngay tại bước đang giải quyết và in lại, in sau) các loại giấy tờ sau: a) Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; b) Phiếu Yêu cầu bổ sung hoàn thiện hồ sơ; c) Phiếu Từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ; d) Phiếu Xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả; đ) Phiếu Kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ; e) Sổ theo dõi hồ sơ. 12.2. Cho phép in các thông tin cá nhân, tổ chức ra thành mẫu đơn, mẫu tờ khai (đối với các hồ sơ nộp trực tuyến trên Cổng dịch vụ công NHNN).	Lãnh đạo đơn vị, Lãnh đạo phòng, ban, Cán bộ thụ lý, Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả, Cán bộ kiểm soát thủ tục
	Báo cáo thống kê		
MCĐT 13	Báo cáo	13.1. Báo cáo thống kê theo nhiều tiêu chí: Lĩnh vực, thời gian, đơn vị xử lý, trạng thái, quá trình xử lý, cán bộ xử lý. 13.2. Hỗ trợ chức năng tạo báo cáo theo các định dạng phổ biến (theo Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Danh mục tiêu chuẩn kỹ thuật về ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước) như văn bản, bảng tính, trình diễn. 13.3. Thông tin công khai tình trạng xử lý các hồ sơ theo kỳ.	Lãnh đạo đơn vị, Lãnh đạo phòng, ban, Cán bộ thụ lý, Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả, Cán bộ kiểm soát thủ tục

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		13.4. In báo cáo thông kê trực tiếp từ phần mềm. 13.5. Cho phép tìm kiếm, kết xuất thông tin tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công để phục vụ báo cáo hoặc khảo sát. 13.6. Báo cáo thông kê trực quan kết quả giải quyết thủ tục hành chính dưới dạng đồ họa (biểu đồ, sơ đồ, hình ảnh...)	
MCĐT 14	Biểu mẫu báo cáo	14.1. Cho phép định nghĩa biểu mẫu báo cáo theo tất cả các thuộc tính gắn với hồ sơ thủ tục hành chính, báo cáo tình hình xử lý, báo cáo định kỳ. 14.2. Cá nhân hóa các biểu mẫu báo cáo. Cho phép người dùng lưu các dạng báo cáo của riêng họ và tái sử dụng khi cần thiết. 14.3. Tùy chỉnh báo cáo trực quan bằng giao diện.	Người quản trị
Quản lý hồ sơ, tài liệu			
MCĐT 15	Luân chuyển hồ sơ	15.1. Cho phép luân chuyển hồ sơ giữa các đơn vị trong cơ quan phục vụ việc phối hợp thụ lý hồ sơ. 15.2. Cập nhật trạng thái xử lý trong quá trình xử lý thủ tục hành chính.	Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả, Cán bộ thụ lý, Văn thư lưu trữ
Quản lý danh mục điện tử dùng chung			
MCĐT 16	Quản lý danh mục điện tử	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	Người quản trị

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
	dùng chung	quản lý danh mục điện tử dùng chung của các cơ quan nhà nước. 16.2. Quản lý các danh mục điện tử trong nội bộ hệ thống.	
	Quản trị người dùng		
MCDT 17	Quản trị người dùng	17.1. Thiết lập và quản trị nhóm người dùng và người dùng: Tên, chức vụ, phòng, ban, thông tin cá nhân, quyền truy cập hệ thống. 17.2. Phân quyền theo quy trình xử lý thủ tục hành chính (phân quyền theo nhóm, theo cá nhân, theo chức vụ). 17.3. Quản lý tài khoản đăng ký của tổ chức, cá nhân; kích hoạt tài khoản; cho phép tìm kiếm, kết xuất thông tin tổ chức, cá nhân phục vụ báo cáo.	Người quản trị
	Quản trị và sử dụng Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức và cá nhân		
MCDT 18	Quản trị Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức và cá nhân	Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức và cá nhân bảo đảm: 18.1. Có thể cấu hình đồng bộ danh mục thủ tục hành chính, kết quả và thành phần hồ sơ giấy tờ. 18.2. Có thể tái sử dụng giấy tờ từ Kho quản lý dữ liệu điện tử NHNN; trường hợp không tìm thấy dữ liệu trong Kho thì Kho quản lý dữ liệu điện tử NHNN mới có yêu cầu truy vấn từ Kho quản lý dữ liệu điện tử của Công Dịch vụ công quốc gia.	Người quản trị, Cán bộ thụ lý, Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả, Cán bộ kiểm soát thủ tục

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
		18.3. Thống kê được tình hình lưu trữ và tái sử dụng giấy tờ trong Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức và cá nhân. 18.4. Có thể thiết kế biểu mẫu động cho các loại giấy tờ lưu trữ trên Kho để lưu trữ các trường thông tin quan trọng của giấy tờ. 18.5. Có thể thống kê dung lượng lưu trữ của từng tổ chức và cá nhân. 18.6. Đáp ứng khả năng lưu trữ hồ sơ tiếp nhận và kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo các quy định về lưu trữ hiện hành. 18.7. Đáp ứng khả năng chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử ra văn bản giấy theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 8 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ.	
MCĐT 19	Sử dụng Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức và cá nhân	19.1. Cho phép lưu thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính vào Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức và cá nhân. 19.2. Cho phép lưu hồ sơ bị từ chối tiếp nhận của cá nhân, tổ chức.	Người quản trị, Các cán bộ thụ lý, tiếp nhận và Trả kết quả, kiểm soát thủ tục
	Theo dõi quá trình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính		
MCĐT 20	Theo dõi quá trình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính	20.1. Cho phép lưu vết quá trình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính theo thời gian. 20.2. Hỗ trợ chức năng kết xuất báo cáo theo các định dạng văn bản, bảng tính, trình diễn theo Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ Thông tin và Truyền	Lãnh đạo đơn vị, Lãnh đạo phòng, ban, Cán bộ thụ lý,

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đơn vị tương ứng
		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.	Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả, Cán bộ kiểm soát thủ tục
	Điều hành, tác nghiệp		
MCĐT 21	Tra cứu tình trạng hồ sơ	21.1. Tra cứu tình trạng hồ sơ, kết quả giải quyết hồ sơ của tổ chức, cá nhân. 21.2. Hỗ trợ tra cứu qua: QR Code, mã số hồ sơ, các ứng dụng trên nền tảng di động, qua SMS hoặc các ứng dụng OTT... Yêu cầu tối thiểu phải có khả năng tra cứu qua mã số hồ sơ.	Cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả
MCĐT 22	Chỉ đạo, điều hành	Tích hợp với Cổng Dịch vụ công NHNN để cung cấp các thông tin về chỉ đạo, điều hành: 22.1. Thông tin tác nghiệp hồ sơ cần xử lý. 22.2. Thông tin công khai tình trạng xử lý các hồ sơ theo kỳ: Số hồ sơ xử lý đúng hạn, số hồ sơ quá hạn. 22.3. Tra cứu, hướng dẫn về thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân. 22.4. Thông tin chi tiết quá trình xử lý hồ sơ như: Trạng thái hồ sơ; hồ sơ đang ở bộ phận nào; hồ sơ đã qua các bước xử lý nào; bộ phận nào bị quá hạn, cán bộ nào trực tiếp xử lý (nếu có); hồ sơ sắp đến hạn trả.	Lãnh đạo đơn vị, Lãnh đạo phòng, ban, Người quản trị, Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ
	Các tiện ích		

TT	Nhóm chức năng		Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
MCDT 23	Thông báo, nhắc việc		23.1. Với cán bộ Tiếp nhận và Trả kết quả: Chức năng thông báo tổng thể tình hình hồ sơ thuộc thẩm quyền xử lý, hiển thị theo loại hồ sơ: a) Số hồ sơ chờ tiếp nhận; b) Số hồ sơ chờ bổ sung; c) Số hồ sơ chờ trả kết quả; d) Số hồ sơ đã bổ sung, chờ tiếp nhận; đ) Số hồ sơ đang xử lý; e) Số hồ sơ từ chối; g) Số hồ sơ sắp hết hạn; h) Tất cả hồ sơ. 23.2. Với cán bộ thụ lý: Chức năng thông báo tổng thể tình hình hồ sơ thuộc thẩm quyền xử lý, hiển thị theo loại hồ sơ: a) Số hồ sơ đang thụ lý chờ giải quyết (trong hạn/quá hạn); b) Số hồ sơ chờ bổ sung; c) Số hồ sơ đang trình ký; d) Số hồ sơ đã được phân công xử lý. 23.3. Với các trưởng phòng, ban: Chức năng thông báo tổng thể tình hình hồ sơ thuộc thẩm quyền xử lý, hiển thị theo loại hồ sơ: a) Số hồ sơ chờ phân công thụ lý (trong hạn/quá hạn); b) Số hồ sơ chờ duyệt; c) Số hồ sơ chờ lãnh đạo đơn vị ký duyệt; d) Số hồ sơ tham gia xử lý. 23.4. Với lãnh đạo đơn vị: Chức năng thông báo Số hồ sơ chờ duyệt. 23.5. Nhắc các công việc quá thời hạn xử lý. Nhắc khi có công việc chuyển đến cần xử lý. 23.6. Hỗ trợ khả năng tích hợp nhắc việc trên các hệ thống dùng chung khác như các hệ thống thông tin nội bộ dùng chung của bộ, tỉnh.	Tất cả cán bộ

MT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
MCĐT 24	Tìm kiếm	24.1. Tìm kiếm thông tin theo các thuộc tính cơ bản gắn với hồ sơ thủ tục hành chính như: Khoảng thời gian tiếp nhận, lĩnh vực, đơn vị giải quyết, thời hạn giải quyết, trạng thái giải quyết, thủ tục hành chính, tên công dân, tên doanh nghiệp. 24.2. Có thể tìm kiếm theo từng tiêu chí hoặc kết hợp các tiêu chí với nhau.	Tất cả cán bộ
MCĐT 25	Hiển thị trực quan chu trình lưu chuyển thủ tục hành chính	Trong quá trình định nghĩa và quản trị cũng như báo cáo, các chu trình lưu chuyển, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính được hiển thị dưới dạng sơ đồ trực quan.	Người quản trị, Lãnh đạo phòng, ban, Lãnh đạo đơn vị
Liên thông, tích hợp và chia sẻ thông tin			
MCĐT 26	Tích hợp hệ thống	26.1. Bảo đảm khả năng tích hợp thanh toán điện tử. 26.2. Bảo đảm khả năng tích hợp Cổng eSign. 26.3. Bảo đảm khả năng tích hợp hóa đơn điện tử. 26.4. Bảo đảm khả năng tích hợp dịch vụ bưu chính (Ví dụ: VNPost, Viettel Post...). 26.5. Bảo đảm khả năng tích hợp tin nhắn SMS. 26.6. Bảo đảm khả năng tích hợp các phần mềm (Ví dụ: Phần mềm quản lý văn bản, phần mềm Lý lịch tư pháp, hộ tịch, đăng ký kinh doanh, tra cứu thông tin hồ sơ doanh nghiệp...). 26.7. Bảo đảm khả năng tích hợp các dịch vụ trao đổi thông tin.	Người quản trị

TT	Nhóm chức năng	Yêu cầu cụ thể	Đối tượng
MCĐT 27	Kết nối, tích hợp, chia sẻ thông tin với Cổng Dịch vụ công quốc gia	27.1. Thực hiện kết nối, tích hợp, chia sẻ thông tin với Cổng Dịch vụ công quốc gia theo Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Văn phòng Chính phủ. 27.2. Đồng bộ, chia sẻ thông tin giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính NHNN và Cổng Dịch vụ công quốc gia.	Người quản trị
MCĐT 28	Kết nối, tích hợp, chia sẻ thông tin với các Hệ thống thông tin	Kết nối, tích hợp, chia sẻ thông tin với các Hệ thống thông tin do NHNN triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền thực hiện của cơ quan nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương 28.1. Thực hiện kết nối, tích hợp, chia sẻ thông tin với Hệ thống thông tin do NHNN triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền thực hiện của cơ quan nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương theo quy định. 28.2. Đồng bộ, chia sẻ thông tin giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp cấp tỉnh với Hệ thống thông tin do NHNN triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền thực hiện của cơ quan nhà nước các cấp trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương.	Người quản trị

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

HTTT giải quyết TTHC NHNN cần tuân thủ quy định tại Nghị định số 47/2020/NĐ-CP ngày 09 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước; Kết nối, khai thác dữ liệu từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, cơ sở dữ liệu dùng chung của các

cơ quan nhà nước (gồm Cổng Dịch vụ công quốc gia; các hệ thống liên quan của NHNN; các cơ sở dữ liệu quốc gia,...) để sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã có, tự động điền các thông tin vào biểu mẫu điện tử và cắt giảm thành phần hồ sơ, phục vụ giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường mạng.

TT	Yêu cầu	Mô tả
YC KN 01	Kết nối giữa hệ thống Cổng DVC NHNN với Hệ thống thông tin MCĐT NHNN	Hệ thống Cổng DVC NHNN và HTMCĐT NHNN phải được xây dựng trên cùng một nền tảng công nghệ, làm cơ sở cho việc tạo lập Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thống nhất, đồng thời:
		+ Luân chuyển hồ sơ hành chính công trực tuyến tiếp nhận trên Cổng DVC trực tuyến vào Hệ thống thông tin MCĐT để thực hiện việc xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin MCĐT;
		+ Truy vấn dữ liệu để đăng tải công khai kết quả giải quyết TTHC và cung cấp các DVC trực tuyến trên Cổng DVC NHNN;
		+ Đảm bảo hồ sơ tiếp nhận qua Cổng DVC hay hồ sơ tiếp nhận từ Hệ thống thông tin MCĐT đều được quản lý và thực hiện theo một quy trình đồng nhất.
		+ Chia sẻ thông tin về kết quả đánh giá trực tuyến các ý kiến góp ý, phản ánh và kết quả xử lý trên Cổng DVC NHNN với HTMCĐT NHNN.
YC KN 02	Kết nối, tích hợp với các hệ thống liên quan của NHNN.	-Tích hợp với hệ thống quản lý định danh người dùng NHNN.
		-Tích hợp với hạ tầng PKI, hệ thống Chữ ký số và chứng thực số (CA) NHNN.
		- Kết nối hệ thống OIM của NHNN để tạo tài khoản đăng nhập khi người dùng đăng ký cấp mới CTS NHNN.
		- Kết nối, tích hợp với hệ thống Email NHNN.
		- Kết nối trực tích hợp của NHNN.
		- Kết nối, tích hợp với hệ thống quản lý văn bản điều hành NHNN.
		- Kết nối với hệ thống vay trả nợ nước ngoài do CIC quản lý để gửi thông tin tạo tài khoản sang hệ thống của CIC và tiếp nhận phản hồi về trạng thái đầy thông tin; chia sẻ các thông tin khác phát sinh liên quan đến các DVCTT toàn trình về vay trả nợ nước ngoài của NHNN

TT	Yêu cầu	Mô tả
YC KN 03	Tích hợp với Công thông tin một cửa quốc gia	Tích hợp với Công thông tin một cửa quốc gia (VNSW) để thực hiện giải quyết TTHC Thủ tục cấp phép nhập khẩu vàng nguyên liệu đối với doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài để sản xuất vàng trang sức, mỹ nghệ, Thủ tục Chấp thuận hoạt động xuất khẩu, nhập khẩu ngoại tệ tiền mặt của các ngân hàng được phép
YC KN 04	Tích hợp với hệ thống định danh và xác thực điện tử của Bộ Công an	Tích hợp với hệ thống định danh và xác thực điện tử VNEid để xác thực người dùng ngoài NHNN
YC KN 05	Tích hợp với các hệ thống khác liên quan	- Tích hợp, cung cấp thông tin cho Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số đáp ứng quy định tại Chương III Thông tư 21. - Tích hợp hệ thống chữ ký số của Ban cơ yếu Chính phủ và Chữ ký số công cộng. - Tích hợp với các hệ thống khác liên quan tại các yêu cầu YCC 12, YCC 13, YCC 14, YCC 15, YCC 17, YCC 18, MCĐT 26, MCĐT 27, MCĐT 28

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

- Hệ thống giải quyết TTHC NHNN phải được cài đặt và vận hành trên hạ tầng CNTT của NHNN. Cài đặt 2 site (tại DC và DR), đồng bộ dữ liệu giữa DC với DR với độ trễ tối đa 2 tiếng. Có tài liệu quy trình chuyển đổi hệ thống giữa DC với DR (switch site), thực hiện chuyển đổi hệ thống trước khi nghiệm thu và định kỳ 2 lần/ 1 năm.

- Đáp ứng các quy định về đảm bảo an toàn hệ thống thông tin cấp độ 3 theo quy định tại Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Chính phủ về đảm bảo an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ và các yêu cầu về bảo đảm an toàn thông tin theo quy định tại Điều 8 Thông tư 21.

- Đáp ứng các yêu cầu về an ninh bảo mật đối với hệ thống có yêu cầu kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư quy định tại Công văn số 1552/BTTTT-THH ngày 26/04/2022 V/v hướng dẫn kỹ thuật triển khai Đề án 06 (phiên bản 1.0) và Công văn 708/BTTTT-CATTT ngày 02/03/2024 V/v sửa đổi, thay thế nội dung về an toàn, an ninh mạng tại Công văn số 1552/BTTTT-THH.

3.6. Các yêu cầu khác

TT	Yêu cầu	Mô tả
YCK 01	Giao diện cho người dùng	2.1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính NHNN được thiết kế trực quan để bảo đảm trải nghiệm tốt và khả năng tương tác của người dùng; Bảo đảm khả năng truy cập thuận tiện, an toàn, bảo mật cho người dùng; đáp ứng yêu cầu về cấu trúc, bố cục của Cổng dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh theo quy định tại Điều 6 Thông tư 21.
		2.2. Giao diện trên trình duyệt máy tính bảo đảm thân thiện, thuận tiện cho người dùng, các vùng thông tin được phân biệt rõ ràng.
		2.3. Giao diện hỗ trợ người dùng trên thiết bị di động bảo đảm tối thiểu: a) Tối ưu, tương thích với thiết bị di động, cỡ chữ dễ nhìn, dễ đọc; b) Kích thước hiển thị nội dung phù hợp, không phải phóng to, xoay ngang; c) Các liên kết, đường dẫn được đặt cách nhau giúp các thao tác bằng ngón tay dễ dàng.
YCK 02	Dễ dàng tìm thấy thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến	Người dùng dễ dàng tìm được dịch vụ sau tối đa 03 lần bấm chuột từ trang chủ của Cổng dịch vụ công NHNN; dễ dàng tìm được thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến bằng các công cụ tìm kiếm phổ biến.
YCK 03	Hỗ trợ IPv6, DNSSEC, HTTPS sử dụng giao thức TLS v1.2 trở lên	Sẵn sàng hỗ trợ địa chỉ Internet thế hệ mới IPv6, DNSSEC. Triển khai HTTPS sử dụng giao thức TLS v1.2 trở lên với các bộ mã hóa an toàn trong xác thực người dùng và truyền nhận các thông tin nhạy cảm (thông tin cá nhân, thông tin thanh toán).

TT	Yêu cầu	Mô tả
YCK 04	Tín hiệu thể hiện trạng thái hệ thống	Có tín hiệu thể hiện trạng thái hệ thống đang xử lý thông tin. Tín hiệu này phải được sử dụng thống nhất trong toàn bộ màn hình xử lý của Hệ thống (tín hiệu có thể là hình quay tròn, đồng hồ cát...).
YCK 05	Định dạng tập tin	Các định dạng tập tin (tập tin nhập vào hệ thống, tập tin được xuất ra từ hệ thống, tập tin lưu trữ trong hồ sơ điện tử...) tuân thủ theo các định dạng tập tin (về văn bản, hình ảnh...) được quy định tại Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông.
YCK 06	Khả năng lưu trữ	8.1. Có khả năng lưu trữ với dung lượng lớn, trong thời gian lâu dài (tương thích hoặc sử dụng các hệ quản trị cơ sở dữ liệu phổ biến như SQL server, My SQL, Oracle hoặc các hệ quản trị tương đương).
		8.2. Có khả năng lưu trữ được nhiều định dạng dữ liệu khác nhau như dữ liệu có cấu trúc, bán cấu trúc, phi cấu trúc dưới dạng tệp gắn kèm (dữ liệu tệp văn bản, dữ liệu phim, ảnh, âm thanh).
YCK 07	Chuẩn hóa dữ liệu để lưu trữ	Chuẩn hóa dữ liệu để lưu trữ theo chuẩn ký tự Unicode.
YCK 08	Trình duyệt	Tương thích với các trình duyệt thông dụng hiện nay: Chrome, Safari, Edge, Firefox, Cốc Cốc.
YCK 09	Bộ mã kí tự tiếng Việt	Hỗ trợ hiển thị tiếng Việt theo chuẩn Unicode.
YCK 10	Tuân thủ các quy định về chuẩn nội dung web	Tuân thủ các quy định về chuẩn nội dung web theo Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT ngày 15 tháng 12 năm 2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

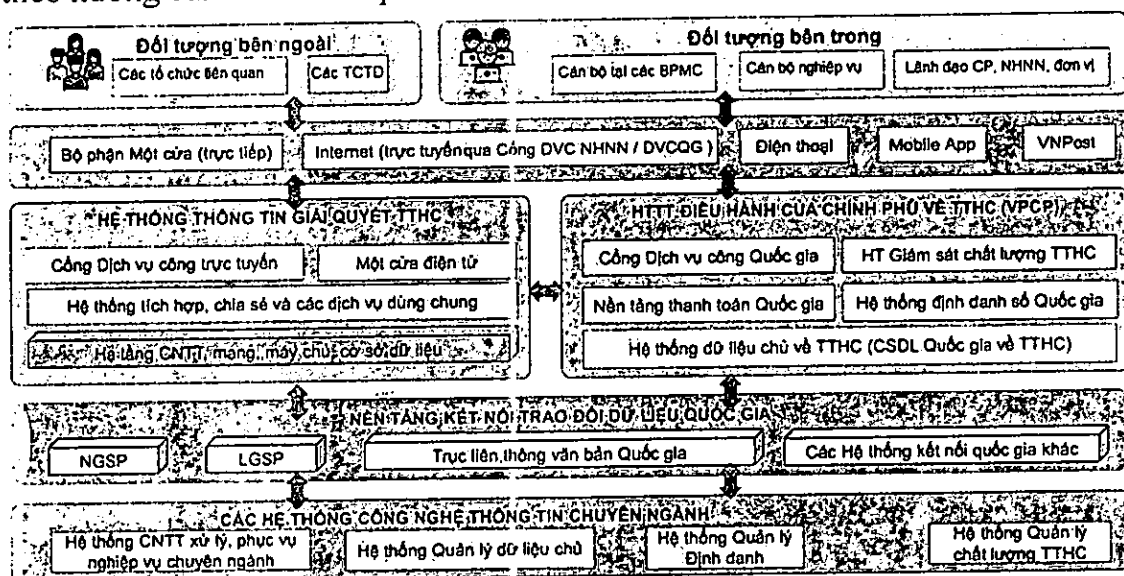
TT	Yêu cầu	Mô tả
YCK 11	Định dạng hiển thị ngày, giờ	Hiển thị ngày, giờ theo định dạng DD/MM/YYYY và hh:mm:ss.
YCK 12	Kết nối thiết bị	12.1. Cho phép kết nối với máy quét, máy in. 12.2. Cho phép kết nối các thiết bị phục vụ quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC nếu trong thời gian thuê dịch vụ CNTT, NHNN trang bị thêm các thiết bị như: thiết bị đọc, in mã vạch để phục vụ việc tra cứu hồ sơ theo mã vạch/QR code; Kiosk; hệ thống xếp hàng, cấp số; hệ thống đánh giá hài lòng;...
YCK 13	Chuẩn dữ liệu	Cung cấp các dữ liệu đầu ra theo chuẩn XML hoặc JSON để phục vụ công tác lập báo cáo theo quy định hiện hành, theo quy định nội bộ của đơn vị, đồng thời cung cấp dữ liệu theo các khuôn dạng thống nhất phục vụ quy trình trao đổi thông tin với các hệ thống khác (Cấu trúc dữ liệu của tệp XML hoặc JSON được xác định tùy thuộc vào nhu cầu thực tế trao đổi thông tin của các hệ thống trừ khi có quy định khác).
YCK 14	Khả năng hoạt động	Hệ thống có khả năng hoạt động liên tục 24/7.
YCK 15	Kiểm soát việc truy cập đồng thời	Cho phép kiểm soát việc truy cập đồng thời của cùng một tài khoản người dùng trên nhiều máy tính/thiết bị khác nhau.
YCK 16	Đính kèm định dạng phổ biến	Cho phép xem trực tiếp trên trình duyệt các tệp đính kèm với một số định dạng phổ biến (Ví dụ: .doc; .docx; .xls; .xlsx; .rtf, pdf).
YCK 17	Chống gửi thông tin rác	Có các cơ chế chống gửi thông tin rác (dưới dạng captcha, audio...).

TT	Yêu cầu	Mô tả
YCK 18	Truy cập thuận tiện trên nhiều thiết bị	Bảo đảm người dùng có thể truy cập thuận tiện từ các thiết bị khác nhau: Máy tính để bàn, máy tính bảng, điện thoại.
YCK 19	Các kênh cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên môi trường mạng	21.1. Ngoài Cổng dịch vụ công, NHNN yêu cầu cung cấp trên thiết bị di động và khuyến khích nhà cung cấp triển khai các kênh cung cấp dịch vụ công trực tuyến khác. 21.2. Các kênh cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên môi trường mạng bảo đảm chức năng cơ bản, tối thiểu sau: a) Tra cứu thủ tục hành chính bảo đảm theo điểm đ khoản 1 Điều 5 Thông tư 21; b) Chức năng trao đổi thông tin với người dùng trong quá trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến; c) Chức năng đánh giá sự hài lòng về dịch vụ công trực tuyến được cung cấp; d) Hỗ trợ người dùng, bao gồm: Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến; hỏi – đáp, khảo sát ý kiến người dùng; đ) Đồng bộ về thông tin, trạng thái xử lý các dịch vụ công với Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công NHNN. 21.3. Đảm bảo kết nối, liên thông các kênh cung cấp để người dùng có thể truy cập thông tin trên nhiều kênh cung cấp khác nhau trong một lần sử dụng dịch vụ.

Phụ lục 03: Danh sách các DVC trực tuyến hiện tại và DVC trực tuyến sẽ nâng cấp của NHNN và quy trình nghiệp vụ tương ứng
(Đính kèm Công văn số 503/CNTT6 ngày 13/2025)

1. Mô hình hệ thống

HTTT giải quyết TTHC NHNN phải đáp ứng yêu cầu về mô hình ứng dụng CNTT theo hướng dẫn của Chính phủ:



- Quy trình điện tử giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC NHNN phải đáp ứng quy trình giải quyết TTHC theo quy định tại Điều 17, Điều 18, Điều 19 và Điều 20, Điều 21a Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (bao gồm cả những nội dung đã được chỉnh sửa bổ sung bởi Nghị định số 107/2021/NĐ-CP), thông tư 01/2023/TT-VPCP 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. Quy trình này được mô tả sơ bộ như sau:

1. Quy trình tiếp nhận hồ sơ trực tiếp

Bước 1: Đối tượng nộp HS tới bộ phận một cửa các cấp để thực hiện thủ tục hành chính, nộp hồ sơ cho cán bộ một cửa.

Bước 2: Cán bộ một cửa tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra sự tồn tại của đối tượng nộp HS trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (qua mã số thuế/mã số doanh nghiệp - với TTHC dành cho tổ chức hoặc số CCCD/số hộ chiếu - với TTHC dành cho cá nhân) và HTTT giải quyết TTHC NHNN.

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

- Trường hợp đối tượng nộp HS chưa có tài khoản trên HTTT giải quyết TTHC NHNN thì cán bộ hỗ trợ người nộp thực hiện thủ tục đăng ký tài khoản trên hệ thống Hệ thống thông tin giải quyết TTHC NHNN.

=> Sau đó hỗ trợ người dùng khai báo các thông tin để liên kết tài khoản Cổng Dịch vụ công quốc gia với tài khoản trên HTTT giải quyết TTHC NHNN của đối tượng nộp HS 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.

Khi đối tượng nộp HS đã có tài khoản trên Cổng DVCQG và HTTT giải quyết TTHC NHNN và 2 tài khoản này liên kết với nhau thì thông tin dữ liệu về kho dữ liệu điện tử sẽ được Cổng DVCQG chia sẻ để sử dụng khi người dùng nộp hồ sơ TTHC.

Bước 3: Cán bộ một cửa nhập các thông tin cơ bản về bộ hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC (gồm các thông tin: tài khoản định danh của đối tượng nộp HS, nhập mã hoặc chọn tên của TTHC); 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) Căn cứ vào tài khoản định danh của đối tượng nộp và thủ tục hành chính mà đối tượng nộp HS cần giải quyết, trên cơ sở chia sẻ dữ liệu của các Hệ thống thông tin, hệ thống sẽ truy vấn đến CSDLQG tương ứng (CSDLQGvDC hoặc CSDLQGvDN) và các kho quản lý dữ liệu của đối tượng nộp theo thứ tự: (1) Hệ thống thông tin giải quyết TTHC NHNN; (2) Kho danh mục dữ liệu trên Cổng DVCQG (đối với các tệp tin giấy tờ đối tượng nộp HS 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); cán bộ 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 đối tượng nộp HS từ trong Kho dữ liệu của đối tượng nộp HS trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC NHNN 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 Cán bộ 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.2. Hồ sơ sau khi được số hóa được cán bộ 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 NHNN hoặc Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành (chia sẻ dữ liệu với kho dữ liệu đối tượng nộp HS trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công NHNN).

Bước 4: Cán bộ 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 NHNN hoặc Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành (chia sẻ dữ liệu với Kho dữ liệu đối tượng nộp HS trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; đồng bộ trạng thái xử lý với Hệ thống thông tin một cửa điện tử) 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 NHNN hoặc Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành (chia sẻ dữ liệu với Kho dữ liệu đối tượng nộp HS 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 đối tượng nộp HS 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 đối tượng nộp HS trên HTTT giải quyết TTHC NHNN hoặc Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành (chia sẻ dữ liệu với Kho dữ liệu đối tượng nộp HS trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công NHNN). Hệ thống quản lý văn bản và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính NHNN 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 NHNN.

- Kết quả giải quyết điện tử được trả cho đối tượng nộp HS trong mục đích vụ công của tôi trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công NHNN, 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 đối tượng nộp HS.

2. Quy trình nộp và tiếp nhận hồ sơ trực tuyến

Hệ thống cung cấp các chức năng cho đối tượng nộp HS môi trường mạng Internet, cụ thể người nộp đơn có thể khai báo, gửi hồ sơ đăng ký các thủ tục hành chính, tra cứu trạng thái xử lý các thủ tục hành chính. Ngoài ra người nộp đơn còn có thể tra cứu thông tin các thủ tục hành chính, thực hiện đánh giá cán bộ, tham gia khảo sát ý kiến của các cơ quan chuyên môn.

Theo quy định tại Nghị định 69/2024/NĐ-CP, hệ thống DVC NHNN sẽ phải kết nối và sử dụng hệ thống DVC để nộp hồ sơ DVC NHNN. Tuy nhiên, do đối tượng sử dụng DVC trực tuyến của NHNN là các tổ chức nên để đảm bảo quy định của Nghị định 69 và để tạo điều kiện cho các đơn vị khi nộp hồ sơ, quy trình nộp hồ sơ DVCTT vẫn cho phép theo 2 bước nhập – duyệt như sau:

Bước 1 – Nhập HS: Để HS DVCTT được luân chuyển trực tuyến trên hệ thống dịch vụ công trước khi các tổ chức gửi NHNN, các tổ chức có thể đăng ký phân quyền cho một số cá nhân tại tổ chức đó được phép nhập hồ sơ DVCTT. Trong quá trình nhập hồ sơ, các tài khoản này được phép khi thác kho dữ liệu của tổ chức trên Cổng DVC NHNN để tái sử dụng các giấy tờ, kết quả giải quyết TTHC.

Bước 2 – Duyệt HS: Người dùng (lãnh đạo) sử dụng tài khoản VneID của tổ chức để thực hiện phê duyệt hoặc trả lại hồ sơ cấp dưới đã lập. Nếu hồ sơ được phê duyệt, lãnh đạo cần ký số gửi NHNN. Khi đó hồ sơ sẽ được sinh mã và được gửi NHNN. Với những hồ sơ nhập theo lô (như HS DVC mã ngân hàng, HS DVC Thi đua khen thưởng), hệ thống hỗ trợ sinh mã HS theo lô để đảm bảo số lượng

HS đồng bộ sang các hệ thống liên quan (như Cổng DVCQG, EMC) bằng số lượng cá nhân tập thể trong hồ sơ đó.

Về phân quyền khai thác kho dữ liệu trong quá trình nhập và duyệt HS: Tài khoản VneID được phép khai thác kho dữ liệu điện tử của tổ chức trên cổng DVC NHNN và Cổng DVCQG, được phép lưu các giấy tờ trong kho dữ liệu của Cổng DVCQG về kho dữ liệu trên Cổng DVC NHNN để các tài khoản nhập của tổ chức đó khai thác, tái sử dụng.

Tiếp nhận và xử lý HS: Sau khi hồ sơ được gửi lên NHNN, đầu mỗi nghiệp vụ tiếp nhận hồ sơ vào xem hồ sơ và tiếp nhận hồ sơ đã gửi tới. Đầu mỗi tiếp nhận có thể phê duyệt hồ sơ và gửi lên cấp trên hoặc trả lại hồ sơ. Đầu mỗi thụ lý xử lý hồ sơ và gửi cấp trên phê duyệt (có ký số) để trả kết quả cho người nộp.

3. Yêu cầu về quản lý kho dữ liệu điện tử của đối tượng nộp hồ sơ.

Kho DLĐT là cách thức tổ chức quản lý dữ liệu trong chức năng lưu giữ dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC NHNN với giao diện hiển thị giúp quản lý DLĐT của từng tổ chức, cá nhân theo tài khoản sử dụng.

Các dữ liệu được thể hiện trong Kho DLĐT được thực hiện theo quy định tại Khoản 3 Điều 16 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 8 tháng 4 năm 2020 về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, bao gồm:

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

- Dữ liệu hồ sơ thực hiện TTHC, dịch vụ công đã được tiếp nhận và xử lý thành công.

- Dữ liệu về kết quả xử lý TTHC còn hiệu lực.

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

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

- Kết quả chứng thực bản sao điện tử từ bản chính;

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

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

Việc phân quyền truy cập, khai thác dữ liệu của tổ chức, cá nhân thực hiện theo quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của NHNN.

Do các dữ liệu của tổ chức, cá nhân được hiển thị phù hợp với mức độ phân quyền khai thác dữ liệu để bảo đảm nguyên tắc về bảo vệ bí mật đời tư, bảo vệ dữ liệu cá nhân và quy định về trách nhiệm, các hành vi không được làm trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

TT	Chức năng	Yêu cầu	Đối tượng
I	Liên kết giữa HTTT giải quyết TTHC với Cổng DVCQG		
1	Đồng bộ giấy tờ từ Cổng DVCQG về NHNN.	Hệ thống cho phép đồng bộ danh mục kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong kho DLĐT	Quản trị hệ thống, hệ thống
2	Đồng bộ danh mục dữ liệu chủ từ Cổng DVCQG	Hệ thống có thể đồng bộ các dữ liệu trong danh mục dữ liệu chủ trên Cổng DVCQG phục vụ giải quyết TTHC của NHNN được thống nhất, hiệu quả.	Quản trị hệ thống, hệ thống
3	Đồng bộ kết quả giải quyết TTHC từ cổng DVCQG	Hệ thống cho phép đồng bộ kết quả giải quyết thủ tục hành chính từ Cổng DVCQG (các tài liệu được ký số bởi công chức hoặc cơ quan nhà nước) vào kho DLĐT để có thể chia sẻ với hệ thống của NHNN.	Quản trị hệ thống, hệ thống
II	Quản lý kho quản lý dữ liệu điện tử của đối tượng nộp HS		
	Quản lý kho DLĐT	Kho DLĐT chỉ quản lý và lưu các tài liệu là kết quả giải quyết thủ tục hành chính (bao gồm các tài liệu được chứng thực điện tử) để bảo đảm giá trị pháp lý và hạn chế việc cập nhật lên hệ thống các tài liệu có thể chứa mã độc, vi rút nhằm bảo đảm an toàn, an ninh thông tin với HTTT giải quyết TTHC NHNN với các chức năng chính: 8.1. Cho phép định nghĩa, hiển thị danh sách kho dữ liệu/thư mục/giấy tờ của cá nhân, tổ chức như: kho hồ sơ TTHC, kho giấy tờ cá nhân, kho cá nhân tự tạo để lưu trữ các giấy tờ riêng... 8.2. Hiển thị danh sách kho dữ liệu/thư mục/giấy tờ do cá nhân, tổ chức mới thao tác gần đây. 8.3. Hiển thị danh sách các kho dữ liệu/thư mục/giấy tờ do cá nhân, tổ chức đã chia sẻ cho cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp. 8.4. Hiển thị danh sách các kho dữ liệu/thư mục/giấy tờ được chia sẻ với cá nhân, tổ chức theo các quyền: quyền xem, quyền sửa... 8.5. Hiển thị danh sách các kho dữ liệu/thư mục/giấy tờ đã xóa. Cá nhân, tổ chức có thể khôi phục, xóa vĩnh viễn dữ liệu trong thùng rác.	Đối tượng nộp HS

TT	Chức năng	Yêu cầu	Đội tương
		8.6. Cho phép xem thông kê dung lượng đã sử dụng của kho DLĐT.	
	Quản lý danh mục giấy tờ thường xuyên sử dụng phục vụ thực hiện thủ tục hành chính	9.1. Hiện thị danh sách giấy tờ thường xuyên sử dụng phục vụ thực hiện TTHC. 9.2. Hiện thị danh sách loại giấy tờ thường xuyên sử dụng phục vụ thực hiện TTHC.	Người quản trị
	Thông kê tình hình sử dụng kho DLĐT của NHNN	10.1. Thông kê tình hình sử dụng kho DLĐT thuộc NHNN. 10.2. Thông kê dung lượng đã sử dụng của kho DLĐT thuộc NHNN.	Người quản trị

4. Yêu cầu về số hóa và tái sử dụng kết quả số hóa

Hệ thống quản lý văn bản và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC NHNN 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu thuộc thẩm quyền phạm vi quản lý của NHNN.
- Khai thác từ các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu có kết nối song phương với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính NHNN.
- Khai thác từ dữ liệu được chia sẻ qua Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Cụ thể yêu cầu việc tái sử dụng các giấy tờ và kết quả số hóa trong kho DLĐT:

TT	Chức năng	Yêu cầu	Đối tượng
1	Thêm giấy tờ vào thành phần hồ sơ từ kho DLĐT khi nộp trực tuyến	Khi người dùng nộp hồ sơ trực tuyến có thể lấy các giấy tờ từ kho DLĐT để đính kèm vào thành phần hồ sơ.	Cá nhân, tổ chức
2	Lưu thành phần hồ sơ đã ký số vào kho DLĐT và lấy giấy tờ từ kho DLĐT để bổ sung vào hồ sơ	12.1. Cán bộ, công chức, viên chức tại bộ phận một cửa khi tiếp nhận hồ sơ trực tuyến/trực tiếp có thể lưu giấy tờ đã được ký số vào kho DLĐT. 12.2. Hệ thống sẽ dựa vào thông tin của đối tượng nộp HS Nếu đối tượng nộp hồ sơ là cá nhân thì căn cứ CMND/CCCD và một số thông tin như họ và tên, ngày tháng năm sinh, giới tính để xác định được kho của công dân và lưu giấy tờ đã ký số vào mục kho quản lý dữ liệu điện tử của người nộp. Nếu đối tượng nộp hồ sơ là tổ chức thì căn cứ mã số thuế và một số thông tin như tên doanh nghiệp, địa chỉ,... để xác định được kho của công dân và lưu giấy tờ đã ký số vào mục kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức nộp hồ sơ.	Cán bộ, công chức, viên chức tại bộ phận một cửa

TT	Chức năng	Yêu cầu	Đối tượng
	Thêm giấy tờ vào thành phần hồ sơ từ kho DLĐT khi công dân nộp trực tiếp	13.1. Cán bộ, công chức, viên chức tại bộ phận một cửa có thể lấy các giấy tờ từ kho DLĐT để đính kèm vào thành phần hồ sơ. 13.2. Hệ thống sẽ dựa vào thông tin của đối tượng nộp HS (CMND/CCCD với đối tượng nộp là cá nhân; MST với đối tượng nộp là tổ chức để xác định được kho quản lý dữ liệu điện tử tương ứng. Cán bộ chỉ thấy được các giấy tờ mà đối tượng nộp đã chia sẻ.	Cán bộ, công chức, viên chức tại bộ phận một cửa
	Thêm giấy tờ vào thành phần hồ sơ từ kho DLĐT khi công dân nộp trực tuyến	14.1. Cán bộ, công chức, viên chức tại bộ phận một cửa tiếp nhận hồ sơ trực tuyến có thể lấy các giấy tờ từ kho DLĐT để đính kèm vào thành phần hồ sơ. 13.2. Hệ thống sẽ dựa vào thông tin của đối tượng nộp HS (CMND/CCCD với đối tượng nộp là cá nhân; MST với đối tượng nộp là tổ chức để xác định được kho quản lý dữ liệu điện tử tương ứng. Cán bộ chỉ thấy được các giấy tờ mà đối tượng nộp đã chia sẻ.	Cán bộ, công chức, viên chức tại bộ phận một cửa
	Đồng bộ kết quả giải quyết TTHC đối với các hồ sơ cũ (hồ sơ đã tồn tại trên hệ thống thông tin một cửa điện tử, Cổng dịch vụ công của NHNN)	Cho phép thực hiện đồng bộ kết quả giải quyết TTHC đã có trong hệ thống vào kho DLĐT. Có thể đồng bộ một hoặc nhiều hồ sơ cùng lúc. Đồng bộ những hồ sơ đã trả kết quả cho cá nhân, tổ chức; Dữ liệu về kết quả xử lý TTHC còn hiệu lực.	Cán bộ, công chức, viên chức tại bộ phận một cửa
	Đồng bộ kết quả giải quyết TTHC đối với các hồ sơ mới phát sinh trên hệ thống thông tin giải quyết TTHC	16.1. Hệ thống tự động đẩy kết quả giải quyết TTHC vào kho DLĐT sau khi hồ sơ đã hoàn thành xử lý và trả kết quả TTHC. 16.2. Kho DLĐT chứa thông tin số hồ sơ đã nộp của cá nhân, tổ chức, bao gồm các thành phần hồ sơ dạng điện tử đã đính kèm và kết quả giải quyết TTHC dạng điện tử.	Cán bộ, công chức, viên chức tại bộ phận một cửa
	Kiểm tra, xác nhận tính hợp lệ của giấy tờ điện tử của công dân khi tiếp nhận trực tuyến	17.1. Cho phép công chức, viên chức xử lý hồ sơ kiểm tra các giấy tờ công dân, tổ chức ở dạng điện tử có hợp lệ hay không (Giấy tờ hợp lệ là giấy tờ có chữ ký số của cấp có thẩm quyền và còn hiệu lực). 17.2. Cho phép kiểm tra giấy tờ, cần kiểm tra chữ ký số trên giấy tờ có hợp lệ hay không. Nếu hợp lệ là có các dấu tích hợp lệ. Nếu không hợp lệ là có dấu X đỏ.	Cán bộ, công chức, viên chức tại bộ phận một cửa

5. Yêu cầu đối với Quy trình nghiệp vụ

- Tại mỗi bước trong quy trình giải quyết TTHC, Cổng DVC và HTMCĐT NHNN phải hiển thị trạng thái xử lý hồ sơ tương ứng.

- Cho phép cấu hình quy trình động để đáp ứng sự thay đổi quy trình nghiệp vụ, quy trình tin học hóa các DVC theo yêu cầu của NHNN.

- Yêu cầu tối thiểu về hiển thị trạng thái xử lý trên Cổng DVC và HTMCĐT NHNN theo quy định của Chính phủ và Bộ Thông tin truyền thông.

- Đối với việc chỉnh sửa, chuyển đổi, tích hợp các DVC trực tuyến toàn trình hiện có của NHNN, cần đáp ứng các Quy trình nghiệp vụ và phân quyền người dùng của các hệ thống này. cụ thể:

5.1. Nhóm DVC Chứng thư số và dịch vụ chứng thực chữ ký số

TT	Tên DVC	Nghiep-vu-co-ban
1	Thủ tục bổ sung loại nghiệp vụ chứng thư số	- Tuân thủ theo Thông tư số 28/2015/TT-NHNN ngày 18/12/2015 quy định về việc quản lý chữ ký số, chứng thư số và dịch vụ chứng thực chữ ký số của NHNN và Thông tư số 16/2023/TT-NHNN ngày 15/12/2023 - Sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 28/2015/TT-NHNN ngày 18/12/2015 quy định về việc quản lý chữ ký số, chứng thư số và dịch vụ chứng thực chữ ký số của NHNN.
2	Thủ tục báo cáo chứng thư số	
3	Thủ tục cấp chứng thư số	
4	Thủ tục gia hạn chứng thư số	
5	Thủ tục tạm dừng chứng thư số	- Tham chiếu CSDL Mã ngân hàng; - Tích hợp hệ thống LDAPCA (qua ESB) để kiểm tra chữ ký số và cấp chứng thực; - Tích hợp hệ thống OIM (quản lý profile người dùng) để tra cứu, thêm mới, cập nhật người dùng; - Có khả năng tích hợp CSDL Dân cư để lấy thông tin công dân; - Người dùng được phân quyền có thể xem, tra cứu danh sách thông tin chứng thư số đang hoạt động/đã ngừng hoạt động của đơn vị mình (với NHNN và các Quỹ tín dụng) hoặc hệ thống mình (với các tổ chức tín dụng khác), Cán bộ quản trị DVC CTS có thể xem được toàn bộ danh sách thông tin chứng thư số NHNN đang hoạt động - Tích hợp hệ thống Email và SMS để trả kết quả bằng hình thức gửi thông báo (verification link, OTP) tới cán bộ đầu mối và người được cấp chứng thư theo số điện thoại và địa chỉ email mà đơn vị đăng ký. Trong đó:
6	Thủ tục khôi phục chứng thư số	
7	Thủ tục thu hồi chứng thư số	
8	Thủ tục thay đổi cặp khóa	
9	Thủ tục đề nghị thay đổi mã kích hoạt chứng thư số	
10	Thủ tục hủy loại nghiệp vụ chứng thư số	

STT	Tên DVC	Nhiệm vụ cơ bản
		+ File chứa nội dung thông báo được ký số (được sinh ra khi lãnh đạo ký phê duyệt kết quả xử lý) được đính kèm email gửi người dùng + Tin nhắn chứa thông báo kích hoạt CTS (nếu có).

5.2. Nhóm DVC về Mã Ngân hàng

STT	Tên DVC	Nhiệm vụ cơ bản
11	Thủ tục điều chỉnh thông tin ngân hàng	- Tuân thủ theo Thông tư số 17/2015/TT-NHNN ngày 21/10/2015 quy định về hệ thống mã ngân hàng dùng trong hoạt động, nghiệp vụ ngân hàng và Thông tư số 18/2023/TT-NHNN ngày 28/12/2023 Sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 17/2015/TT-NHNN ngày 21/10/2015 quy định về hệ thống mã ngân hàng dùng trong hoạt động, nghiệp vụ ngân hàng. - Hệ thống cho phép cấu hình quy tắc sinh mã theo quy định của NHNN. - Hệ thống tự động sinh mã ngân hàng theo quy tắc hoặc cho phép cán bộ nghiệp vụ thiết lập mã; Việc sinh mã được thực hiện khi HS được xử lý. - Khi giải quyết thủ tục điều chỉnh mã ngân hàng, hệ thống cho phép người dùng xem thông tin cũ và mới trên giao diện để tiện so sánh đối chiếu. các thông tin cũ và các mã ngân hàng đã hủy vẫn được lưu lại và trở thành dữ liệu lịch sử để phục vụ tra cứu. - Hệ thống cho phép theo dõi được lịch sử cấp, thay đổi thông tin, hủy,... của các mã ngân hàng; Các Mã Ngân hàng và các thông tin liên quan (trong phạm vi quy định) của đơn vị được cấp mã được lưu trữ phục vụ quản lý, tra cứu, chia sẻ, sử dụng và là 1 CSDL chuyên ngành của NHNN. - Thông báo mã Ngân hàng đăng tải trên Cổng DVC NHNN là file số hóa (được tự ký số khi trả kết quả xử lý hồ sơ TTHC)
12	Thủ tục hủy bỏ mã ngân hàng	
13	Thủ tục cấp mã ngân hàng dùng trong hoạt động nghiệp vụ ngân hàng	

5.3. Nhóm DVC về Thanh toán liên Ngân hàng

STT	Tên DVC	Nhiệm vụ cơ bản
14	Bổ sung thành viên tham gia dịch vụ thanh toán nợ	- Tuân thủ theo Thông tư số Thông tư 08/2024/TT-NHNN ngày 25/06/2024 quy định về việc quản lý, vận hành và sử dụng hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng Quốc gia; Thông tư số 21/2020/TT-NHNN ngày 31/12/2020 của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 37/2016/TT-NHNN ngày 30/12/2016 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về việc quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống Thanh toán điện tử liên ngân hàng Quốc gia. - Tham chiếu CSDL Mã ngân hàng
15	Thủ tục các tổ chức trực thuộc thành viên tham gia hệ thống TTĐTLNH	
16	Thủ tục rút khỏi thanh toán liên ngân hàng	
17	Thủ tục tham gia dịch vụ thanh toán giá trị thấp của hệ thống Thanh toán điện tử liên ngân hàng	
18	Thủ tục tham gia thành viên hệ thống Thanh toán điện tử liên ngân hàng	
19	Thủ tục thành viên tham gia dịch vụ thanh toán nợ của Hệ thống Thanh toán điện tử liên ngân hàng	

5.4. Nhóm DVC về Thi đua khen thưởng

STT	Tên DVC	Nhiệm vụ cơ bản
20	Thủ tục tặng thưởng danh hiệu Chiến sĩ thi đua toàn quốc	- Tuân thủ theo Thông tư số 25/2023/TT-NHNN ngày 31/12/2023 quy định về công tác thi đua, khen thưởng ngành Ngân hàng. - Cho phép quản lý HS theo lô: + Phần mềm cho đọc dữ liệu (danh sách, thông tin cá nhân, tập thể) từ file excel mẫu: Đại diện tổ chức tín dụng/Chuyên viên NHNN upload file excel theo mẫu danh sách người/tổ chức đề nghị khen thưởng, hệ thống đọc và kiểm tra dữ liệu từ file excel mẫu, nếu dữ liệu hợp lệ thì import vào CSDL, nếu dữ liệu không hợp lệ thì chỉ rõ lỗi và vị trí lỗi trong File và trả về kết quả. + Sinh mã HS theo lô: Từ file excel DS cá nhân tập thể người dùng Upload thành công, nếu tổng số cá nhân + tập thể ≥ 2 thì hệ thống tự động sinh mã HS con tương ứng để tổng số HS = Tổng số cá nhân + tập thể để đồng bộ với công DVCQG.
21	Thủ tục tặng thưởng danh hiệu Cờ thi đua của Chính phủ	
22	Thủ tục tặng thưởng Huân chương các loại các hạng	
23	Thủ tục tặng thưởng Bằng khen của Thủ tướng Chính phủ	
24	Thủ tục tặng thưởng Huy chương	
25	Thủ tục tặng thưởng danh hiệu Anh hùng Lao động	

STT	Tên DVC	Nhiệm vụ cơ bản
26	Thủ tục tặng thưởng danh hiệu Chiến sĩ thi đua ngành NH	+ Trong quá trình xử lý hồ sơ TĐKT đã được sinh mã theo lô, các HS con của lô cũng sẽ được cập nhật thông tin tương ứng về tiến trình xử lý và thông tin File hồ sơ, file kết quả xử lý để đồng bộ lên Cổng DVCQG
27	Thủ tục tặng thưởng danh hiệu Tập thể Lao động xuất sắc	+ Cho phép hiển thị danh sách người/ tổ chức được đề xuất khen thưởng từ dữ liệu của file excel đã Upload lên giao diện
28	Thủ tục tặng thưởng danh hiệu Cờ thi đua của NHNN	- Cho phép quản lý quyết định khen thưởng: Thêm mới, sửa, xóa quyết định khen thưởng; Số hóa quyết định khen thưởng; Thêm mới loại quyết định khen thưởng; Tìm kiếm quyết định khen thưởng; Xem chi tiết quyết định; Tra cứu quyết định khen thưởng.
29	Thủ tục tặng thưởng Bằng khen của Thống đốc	- Nhập kết quả khen thưởng:
30	Thủ tục khen thưởng đột xuất	+ Trong giao diện xử lý HS, hệ thống cho phép người dùng xem danh sách người/ tổ chức được đề xuất khen thưởng và chọn người được khen thưởng từ nhóm đề xuất. Thực hiện thao tác nhập các kết quả khác nhau cho các cá nhân, tập thể khác nhau.
31	Thủ tục khen thưởng chuyên đề	+ Cho phép thêm mới hoặc chọn quyết định khen thưởng cho nhóm trong DS cá nhân tập thể trong HS. Đường dẫn file kết quả sẽ được gán tương ứng với HS của cá nhân/tập thể đó.
32	Thủ tục khen thưởng quá trình công hiến	+ Cho phép chọn người không được khen thưởng từ nhóm đề xuất; Cập nhật lý do không được khen thưởng cho từng cá nhân hoặc 1 nhóm cá nhân tập thể
33	Thủ tục khen thưởng ngoài Ngành	- Cho phép quản lý các danh mục khác như: Bộ phận xử lý, Chức vụ, Danh hiệu thi đua, Hình thức khen thưởng,....
34	Thủ tục tặng Kỷ niệm chương vì sự nghiệp NHVN	

5.5. Nhóm DVC liên thông với hệ thống thông tin một cửa quốc gia

STT	Tên DVC	Nhiệm vụ cơ bản
35	Chấp thuận hoạt động xuất khẩu, nhập khẩu ngoại tệ tiền mặt của các ngân hàng được phép	Đây là các DVC tích hợp Hải quan một cửa (VNSW) qua ESB, có tham chiếu CSDL Mã ngân hàng và thực hiện theo quy trình lần lượt như sau: - Hệ thống VNSW gửi thông tin hồ sơ của TCTD, Doanh nghiệp tới trực tích hợp ESB của NHNN

STT	Tên DVC	Nhiệm vụ cơ bản
36	Thủ tục cấp phép nhập khẩu vàng nguyên liệu đối với doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài để sản xuất vàng trang sức, mỹ nghệ	- Hệ thống ESB NHNN gửi thông tin hồ sơ tới Công DVC NHNN. - Hệ thống DVC NHNN tiếp nhận hồ sơ và gửi phản hồi bản tin đã nhận thông tin hồ sơ tới trực tiếp hợp ESB NHNN => ESB NHNN trả bản tin phản hồi này về cho VNSW để thay đổi trạng thái hồ sơ trên VNSW - Hệ thống DVC NHNN xử lý hồ sơ và gửi trả kết quả về ESB NHNN - ESB NHNN gửi trả kết quả xử lý hồ sơ về hệ thống VNSW - Hệ thống VNSW sau khi tiếp nhận bản tin kết quả xử lý hồ sơ => gửi trả lại bản tin xác nhận về ESB NHNN => ESB chuyển bản tin phản hồi này về hệ thống DVC NHNN để thay đổi trạng thái hồ sơ trên DVC. - TCTD, Doanh nghiệp tra cứu kết quả xử lý trên Cổng NSW => Kết thúc quy trình kết nối, xử lý kỹ thuật.

5.6. Nhóm DVC của Vụ Thanh toán

STT	Tên DVC	Nhiệm vụ cơ bản
37.	Thủ tục đăng ký mẫu séc trắng	Tuân thủ theo Thông tư 22/2015/TT-NHNN ngày 20/11/2015 quy định hoạt động cung ứng và sử dụng séc và các quy định chung về luân chuyển, xử lý HS DVC trực tuyến theo quy định của Chính Phủ và Bộ TTTT.
38.	Thủ tục cấp mã tổ chức phát hành thẻ ngân hàng cho các tổ chức phát hành thẻ (gọi tắt là mã BIN)	Tuân thủ theo Thông tư 26/2019/TT-NHNN ngày 23/12/2019 và các quy định chung về luân chuyển, xử lý HS DVC trực tuyến theo quy định của Chính Phủ và Bộ TTTT
39.	Thủ tục cấp lại giấy phép hoạt động cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán (trong các trường hợp: hết hạn; bị thu hồi; sửa đổi; bổ sung và bị mất, bị hư hỏng không sử dụng được	Nghị định Nghị định 52/2024/NĐ-CP ngày 15/05/2024 quy định về

STT	Tên DVC	Nghiep vu co ban
40.	Thủ tục chấp thuận bằng văn bản hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích	thanh toán không dùng tiền mặt
41.	Thủ tục đóng tài khoản thanh toán tại Ngân hàng Nhà nước của Tổ chức tín dụng, chi nhánh Ngân hàng nước ngoài, Kho bạc Nhà nước	
42.	Thủ tục gia hạn văn bản hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích	
43.	Thủ tục sửa đổi, bổ sung Giấy phép hoạt động cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán	
44.	Thủ tục thu hồi văn bản hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích	
45.	Thủ tục Mở tài khoản thanh toán tại Ngân hàng Nhà nước của Tổ chức tín dụng, chi nhánh Ngân hàng nước ngoài, Kho bạc Nhà nước	
46.	Thủ tục cấp Giấy phép hoạt động cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán	
47.	Thủ tục thu hồi giấy phép hoạt động cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán	

5.7. Nhóm DVC của Vụ QLNN

STT	Tên DVC	Nghiep vu co ban
48.	Thủ tục xác nhận đăng ký giao dịch ngoại hối liên quan đến hoạt động đầu tư ra nước ngoài đối với nhà đầu tư không phải là tổ chức tín dụng	Tuân thủ theo Thông tư 12/2016/TT-NHNN ngày 29/6/2016 hướng dẫn về quản lý ngoại hối đối với hoạt động đầu tư ra nước ngoài; Thông tư 24/2022/TT-NHNN ngày 30/12/2022 sửa đổi, bổ sung một số điều của các thông tư quy định về thủ tục hành chính trong lĩnh vực quản lý ngoại hối
49.	Thủ tục xác nhận đăng ký thay đổi giao dịch ngoại hối liên quan đến hoạt	Tuân thủ theo Thông tư 12/2016/TT-NHNN ngày 29/6/2016 hướng dẫn về quản lý ngoại hối đối với hoạt động đầu tư ra nước ngoài; Thông tư

STT	Tên DVC	Nhiệm vụ cơ bản
	động đầu tư ra nước ngoài đối với nhà đầu tư không phải là tổ chức tín dụng	24/2022/TT-NHNN ngày 30/12/2022 sửa đổi, bổ sung một số điều của các thông tư quy định về thủ tục hành chính trong lĩnh vực quản lý ngoại hối
50.	Thủ tục đề nghị chấp thuận thay đổi, bổ sung đăng ký đại lý chi, trả ngoại tệ của tổ chức tín dụng, tổ chức kinh tế	Tuân thủ theo Thông tư 34/2015/TT-NHNN ngày 31/12/2015 về việc hướng dẫn hoạt động cung ứng dịch vụ nhận và chi, trả ngoại tệ; Thông tư 11/2016/TT-NHNN ngày 29/6/2016 v/v sửa đổi, bổ sung một số văn bản quy phạm pháp luật về hoạt động cung ứng dịch vụ nhận và chi, trả ngoại tệ, hoạt động đại lý đổi ngoại tệ, bàn đổi ngoại tệ cá nhân; Thông tư 15/2019/TT-NHNN ngày 11/10/2019 v/v sửa đổi, bổ sung một số văn bản quy phạm pháp luật về hồ sơ, thủ tục hành chính trong lĩnh vực quản lý ngoại hối; Thông tư 24/2022/TT-NHNN ngày 30/12/2022 v/v sửa đổi, bổ sung một số điều của các thông tư quy định về thủ tục hành chính trong lĩnh vực quản lý ngoại hối;
51.	Thủ tục chấp thuận đăng ký đại lý chi, trả ngoại tệ của tổ chức tín dụng, tổ chức kinh tế	
52.	Thủ tục chấp thuận gia hạn đăng ký đại lý chi, trả ngoại tệ của tổ chức tín dụng, tổ chức kinh tế	
53.	Thủ tục chấp thuận trực tiếp nhận và chi, trả ngoại tệ của tổ chức kinh tế	
54.	Thủ tục chấp thuận gia hạn trực tiếp nhận và chi, trả ngoại tệ của tổ chức kinh tế	
55.	Thủ tục chấp thuận thay đổi, bổ sung trực tiếp nhận và chi, trả ngoại tệ của tổ chức kinh tế	
56.	Thủ tục đăng ký khoản phát hành trái phiếu quốc tế của doanh nghiệp không được Chính phủ bảo lãnh	Thông tư 10/2022/TT-NHNN ngày 29/7/2022 về việc Hướng dẫn về quản lý ngoại hối đối với việc phát hành trái phiếu ra thị trường quốc tế của doanh nghiệp không được chính phủ bảo lãnh
57.	Thủ tục đăng ký thay đổi khoản phát hành trái phiếu quốc tế của doanh nghiệp	Thông tư 10/2022/TT-NHNN ngày 29/7/2022 về việc Hướng dẫn về quản lý ngoại hối đối với việc phát hành trái phiếu ra thị trường quốc tế

STT	Tên DVC	Nhiệm vụ cơ bản
	không được Chính phủ bảo lãnh	của doanh nghiệp không được chính phủ bảo lãnh
58.	Thủ tục điều chỉnh Giấy phép tạm nhập vàng nguyên liệu để tái sản xuất sản phẩm đối với doanh nghiệp có hợp đồng gia công vàng trang sức, mỹ nghệ với nước ngoài	Thông tư 16/2012/TT-NHNN ngày 25/5/2012 v/v Hướng dẫn một số điều của Nghị định 24/2012/NĐ-CP ngày 03/04/2012 của Chính phủ về quản lý hoạt động kinh doanh vàng; Thông tư 38/2015/TT-NHNN ngày 31/12/2015 vv sửa đổi, bổ sung một số điều của các thông tư 16/2012/TT-NHNN ngày 25/5/2012 v/v Hướng dẫn một số điều của Nghị định 24/2012/NĐ-CP ngày 03/04/2012 của Chính phủ về quản lý hoạt động kinh doanh vàng; Thông tư 24/2022/TT-NHNN ngày 30/12/2022 v/v sửa đổi, bổ sung một số điều của các thông tư quy định về thủ tục hành chính trong lĩnh vực quản lý ngoại hối;
59.	Cấp giấy phép tạm nhập vàng nguyên liệu để tái xuất sản phẩm đối với doanh nghiệp có hợp đồng gia công vàng trang sức, mỹ nghệ với nước ngoài	
60.	Thủ tục đăng ký tài khoản truy cập Trang điện tử Quản lý vay, trả nợ nước ngoài không được Chính phủ bảo lãnh	Thông tư số 12/2022/TT-NHNN ngày 30/9/2022 hướng dẫn về quản lý ngoại hối đối với việc vay, trả nợ nước ngoài của doanh nghiệp - Bước 1: Doanh nghiệp khai thông tin đăng ký trên HT DVC mới - Bước 2: Doanh nghiệp ký số và gửi tờ khai trên HT DVC mới - Bước 3: NHNN CN tiếp nhận xử lý trên HT DVC mới - Bước 4: Hệ thống DVC NHNN đẩy thông tin sang trang tin CIC để tạo tài khoản. Sau khi tài khoản được tạo trang tin CIC gửi thông tin đăng nhập vào email của doanh nghiệp

5.8. Nhóm DVC của CQTTGSNH

STT	Tên DVC	Nhiệm vụ cơ bản
61.	Thủ tục chấp thuận thay đổi tên và sửa đổi, bổ sung Giấy phép đối với nội dung thay đổi tên của ngân hàng thương mại	Thông tư 50/2018/TT-NHNN ngày 31/12/2018 v/v Quy định về hồ sơ, trình tự, thủ tục chấp thuận một số

STT	Tên DVC	Nghịệp vụ cơ bản
62.	Thủ tục chấp thuận thay đổi địa chỉ đặt trụ sở chính của ngân hàng thương mại trong trường hợp không phát sinh thay đổi địa điểm đặt trụ sở và sửa đổi, bổ sung Giấy phép đối với nội dung thay đổi địa chỉ đặt trụ sở chính của ngân hàng thương mại	nội dung thay đổi của Ngân hàng thương mại, chi nhánh ngân hàng nước ngoài; Thông tư 22/2024/TT-NHNN ngày 28/6/2024 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư 50/2018/TT-NHNN
63.	Thủ tục chấp thuận thay đổi địa điểm đặt trụ sở chi nhánh ở trong nước, phòng giao dịch của ngân hàng thương mại	Thông tư 32/2024/TT-NHNN ngày 30/06/2024 v/v quy định về mạng lưới hoạt động của ngân hàng thương mại; Thông tư 29/2015/TT-NHNN ngày 22/12/2015 v/v sửa đổi, bổ sung một số văn bản quy phạm pháp luật của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về thành phần hồ sơ có bản sao chứng thực giấy tờ, văn bản;
64.	Thủ tục chấp thuận thay đổi chi nhánh quản lý phòng giao dịch của NHTM	Thông tư 32/2024/TT-NHNN ngày 30/06/2024 v/v quy định về mạng lưới hoạt động của ngân hàng thương mại; Thông tư 29/2015/TT-NHNN v/v sửa đổi, bổ sung một số văn bản quy phạm pháp luật của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về thành phần hồ sơ có bản sao chứng thực giấy tờ, văn bản; Thông tư 17/2018/TT-NHNN ngày 14/8/2018 v/v sửa đổi, bổ sung một số điều của các thông tư quy định về việc cấp giấy phép, mạng lưới hoạt động và hoạt động ngoại hối của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài;
65.	Thủ tục chấp thuận cho ngân hàng thương mại tự nguyện chấm dứt hoạt động phòng giao dịch.	Thông tư 32/2024/TT-NHNN ngày 30/06/2024 v/v quy định về mạng lưới hoạt động của ngân hàng thương mại; Thông tư 17/2018/TT-

STT	Tên DVC	Nhiệm vụ cơ bản
		NHNN ngày 14/8/2018 v/v sửa đổi, bổ sung một số điều của các thông tư quy định về việc cấp giấy phép, mạng lưới hoạt động và hoạt động ngoại hối của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài;
66.	Thủ tục thay đổi mức vốn điều lệ của Quỹ Tín dụng nhân dân	Thông tư 28/2024/TT-NHNN ngày 28/6/2024 quy định về hồ sơ, trình tự, thủ tục chấp thuận những thay đổi, danh sách dự kiến bầu, bổ nhiệm nhân sự của tổ chức tín dụng là hợp tác xã
67.	Thủ tục chấp thuận thay đổi tên của quỹ tín dụng nhân dân	Thông tư 28/2024/TT-NHNN ngày 28/6/2024 quy định về hồ sơ, trình tự, thủ tục chấp thuận những thay đổi, danh sách dự kiến bầu, bổ nhiệm nhân sự của tổ chức tín dụng là hợp tác xã
68.	Thủ tục chấp thuận thay đổi nội dung, phạm vi hoạt động của quỹ tín dụng nhân dân	
69.	Thủ tục chấp thuận danh sách nhân sự dự kiến của Quỹ tín dụng nhân dân	
70.	Thủ tục chấp thuận thay đổi địa chỉ (không thay đổi địa điểm) đặt trụ sở chính của quỹ tín dụng nhân dân	
71.	Thủ tục chấp thuận thay đổi địa điểm đặt trụ sở chính của quỹ tín dụng nhân dân	
72.	Thủ tục chấp thuận tạm ngừng giao dịch từ 05 ngày làm việc trở lên, trừ trường hợp tạm ngừng giao dịch do sự kiện bất khả kháng của Quỹ tín dụng nhân dân	
73.	Thủ tục chấp thuận tạm ngừng giao dịch từ 05 ngày làm việc trở lên, trừ trường hợp tạm ngừng giao dịch do sự kiện bất khả kháng của Ngân hàng hợp tác xã	Thông tư 28/2024/TT-NHNN ngày 28/6/2024 quy định về hồ sơ, trình tự, thủ tục chấp thuận những thay đổi, danh sách dự kiến bầu, bổ nhiệm nhân sự của tổ chức tín dụng là hợp tác xã
74.	Thủ tục chấp thuận thay đổi địa chỉ nhưng không phát sinh thay đổi địa điểm	

STT	Tên DVC	Nghiep vụ cơ bản
	đặt trụ sở chính của Ngân hàng hợp tác xã	
75.	Thủ tục chấp thuận thay đổi địa điểm đặt trụ sở chính của ngân hàng hợp tác xã	
76.	Thủ tục chấp thuận thay đổi tên của Ngân hàng Hợp tác xã	
77.	Thủ tục chấp thuận thay đổi thời hạn hoạt động của quỹ tín dụng nhân dân	
78.	Thủ tục chấp thuận Danh sách nhân sự dự kiến bầu, bổ nhiệm làm chủ tịch và thành viên khác của Hội đồng quản trị, trưởng ban và thành viên khác của Ban kiểm soát, Tổng giám đốc (Giám đốc) của Ngân hàng hợp tác xã.	
79.	Thủ tục chấp thuận thay đổi thời hạn hoạt động của ngân hàng hợp tác xã	Thông tư 28/2024/TT-NHNN ngày 28/6/2024 quy định về hồ sơ, trình tự, thủ tục chấp thuận những thay đổi, danh sách dự kiến bầu, bổ nhiệm nhân sự của tổ chức tín dụng là hợp tác xã
80.	Thủ tục chấp thuận thay đổi nội dung hoạt động của Ngân hàng hợp tác xã	
81.	Thủ tục đề nghị thay đổi mức vốn điều lệ của Ngân hàng Hợp tác xã	
82.	Thủ tục chấp thuận thu hẹp địa bàn hoạt động của Quỹ tín dụng nhân dân	
83.	Thủ tục đề nghị sửa đổi, bổ sung Giấy phép đối với địa bàn hoạt động của Quỹ tín dụng nhân dân do chia, tách, thay đổi tên địa giới hành chính	
84.	Thủ tục đề nghị sửa đổi, bổ sung Giấy phép đối với địa bàn hoạt động của Quỹ tín dụng nhân dân do thu hẹp địa bàn hoạt động	Thông tư 32/2024/TT-NHNN ngày 30/6/2024 của Thống đốc NHNN quy định về mạng lưới hoạt động của NHTM
85.	Thủ tục tự nguyện chấm dứt hoạt động chi nhánh ở trong nước của ngân hàng thương mại	