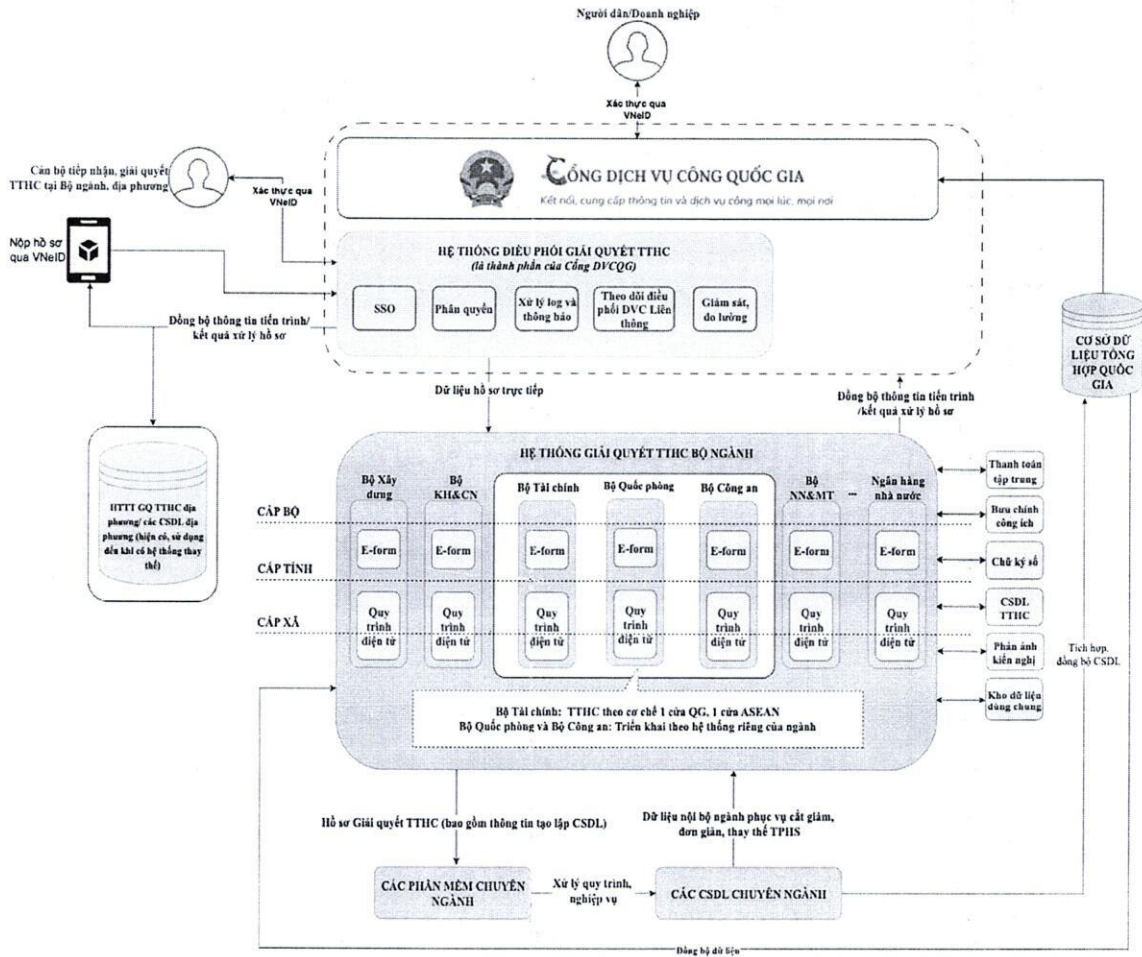


# KIẾN TRÚC HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP BỘ, CẤP TỈNH

(Kèm theo Công văn số /BKHCN-CĐSQG ngày tháng năm 2025  
của Bộ Khoa học và Công nghệ)

## I. KIẾN TRÚC TỔNG THỂ



Hình 1: Sơ đồ kiến trúc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

\* Diễn giải các nội dung cần thực hiện:

+ Xây dựng mới Hệ thống điều phối giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) là một thành phần của Cổng Dịch vụ công quốc gia, thực hiện nhiệm vụ điều phối, theo dõi và hỗ trợ quá trình tiếp nhận, luân chuyển, xử lý hồ sơ TTHC giữa các bộ, ngành và địa phương; triển khai dùng chung cho toàn bộ các tỉnh. Hệ thống này sẽ do một cơ quan Trung ương chủ trì triển khai, xây dựng.

+ Các bộ, ngành thực hiện nâng cấp, hoàn thiện Hệ thống thông tin (HTTT) giải quyết TTHC tập trung do mình phụ trách, cấu hình biểu mẫu điện

tử tương tác, quy trình điện tử triển khai xuyên suốt từ cấp bộ đến cấp tỉnh và cấp xã; đảm bảo tuân thủ kiến trúc chung (Bộ Tài chính, Bộ Quốc phòng, Bộ Xây dựng, Bộ Nông nghiệp và Môi trường, các bộ khác có liên quan, ... thực hiện giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa quốc gia, một cửa ASEAN) việc triển khai được thực hiện phù hợp với mô hình hiện có và bảo đảm kết nối, chia sẻ dữ liệu thống nhất;

+ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ Quốc phòng và Bộ Công an là hai hệ thống đặc thù, vận hành theo mô hình ngành dọc, không thông qua Bộ phận Một cửa hoặc Trung tâm Phục vụ hành chính công. Do đó, các hệ thống này không cần điều hướng qua Hệ thống điều phối giải quyết TTHC, mà chỉ thực hiện đồng bộ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống điều phối giải quyết TTHC đối với thông tin về trạng thái xử lý hồ sơ và các dữ liệu cần thiết khác, bảo đảm không ảnh hưởng đến an toàn, an ninh quốc gia.

+ Kết nối đồng bộ, chia sẻ dữ liệu giữa Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và các kết nối khác trong mô hình được thực hiện thông qua Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia (National Data Exchange Platform – NDXP) và Nền tảng tích hợp chia sẻ dữ liệu của Trung tâm dữ liệu quốc gia).

+ Kết nối đồng bộ, chia sẻ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ, Ngành với các phần mềm chuyên ngành được thực hiện thông qua Trục tích hợp chia sẻ dữ liệu LGSP của Bộ, ngành

+ Các HTTT giải quyết TTHC cấp tỉnh (hiện có) tiếp tục duy trì, là nơi nhận đồng bộ dữ liệu giải quyết TTHC để các địa phương tra cứu, khai thác cho các nhu cầu quản lý tại địa phương, hạn chế thực hiện nâng cấp, mở rộng từ trường hợp cần thiết để đảm bảo yêu cầu, chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho người dân, doanh nghiệp.

- Người dân, doanh nghiệp thực hiện TTHC theo hai hình thức, cụ thể:

+ Nộp hồ sơ trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công quốc gia (DVCQG) hoặc ứng dụng VNeID, hệ thống điều hướng đến HTTT giải quyết TTHC của các bộ, ngành để giải quyết.

+ Nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm phục vụ hành chính công các cấp của địa phương hoặc bộ phận một cửa của bộ, ngành, địa phương, các điểm tiếp nhận hồ sơ theo đặc thù các ngành nghề lĩnh vực.

- Cổng DVCQG sẽ có chức năng: tiếp nhận hồ sơ TTHC từ người dân/doanh nghiệp và trả kết quả xử lý hồ sơ TTHC cho người dân/doanh nghiệp; tra cứu thông tin hướng dẫn thực hiện TTHC.

- Hệ thống điều phối giải quyết TTHC là hệ thống triển khai tập trung tại Trung ương, hệ thống phục vụ đối tượng sử dụng là cán bộ tiếp nhận hồ sơ TTHC tại địa phương, triển khai dùng chung cho cả 34 tỉnh/ thành phố. Hệ thống điều hướng cán bộ tiếp nhận đến giao diện biểu mẫu điện tử (eForm) tại các HTTT giải quyết TTHC của các bộ, ngành để nhập thông tin hồ sơ do người dân/doanh nghiệp nộp trực tiếp.

Hệ thống có các chức năng:

+ Hỗ trợ cán bộ tiếp nhận, xử lý hồ sơ đăng nhập HTTT giải quyết TTHC của các bộ, ngành thông qua VNeID.

+ Lưu trữ danh mục và chi tiết phân quyền cho cán bộ tiếp nhận, xử lý hồ sơ; Sau khi cán bộ hoàn thành đăng nhập vào HTTT giải quyết TTHC của bộ, ngành, bộ phân quyền sẽ được gửi từ Hệ thống điều phối giải quyết TTHC đến HTTT giải quyết TTHC của bộ, ngành để cá nhân hoá giao diện phù hợp với vai trò, thẩm quyền của cán bộ.

+ Xử lý log và thông báo đến cán bộ. Đây là nhóm chức năng lưu trữ nhật ký khai thác, sử dụng hệ thống và nhóm chức năng đẩy thông báo đến người dùng (notification).

+ Theo dõi điều phối Dịch vụ công (DVC) liên thông. Đây là nhóm chức năng mang tính điều phối xử lý đối với các dịch vụ công liên thông, cho phép thiết lập, cấu hình các luồng quy trình tương ứng với quy trình xử lý liên thông gồm nhiều bước xử lý tại những HTTT giải quyết TTHC của bộ, ngành. Sau khi HTTT giải quyết TTHC của bộ, ngành đứng đầu chuỗi liên thông xử lý xong hồ sơ, kết quả xử lý phải trả về Hệ thống điều phối giải quyết TTHC để chuyển trạng thái và Hệ thống điều phối giải quyết TTHC sẽ tiếp tục đẩy hồ sơ liên thông đến HTTT giải quyết TTHC của bộ, ngành tiếp theo... Kết quả giải quyết DVC liên thông sẽ được tập trung tại cơ quan trả kết quả cho người dân theo quy định; đồng thời, lưu trữ vào kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân và gửi về Cổng DVCQG. Đối với các TTHC thuộc cơ chế một cửa quốc gia, một cửa ASEAN thì kết quả sẽ được gửi về HTTT giải quyết TTHC của Bộ Tài chính để tiếp tục triển khai các bước theo quy định.

+ Giám sát, đo lường.

- Các bộ, ngành nâng cấp, hoàn thiện HTTT giải quyết TTHC tập trung do mình phụ trách, cấu hình biểu mẫu điện tử tương tác, quy trình điện tử triển khai xuyên suốt từ cấp bộ đến cấp tỉnh và cấp xã; đảm bảo tuân thủ kiến trúc chung (Bộ Tài chính, Bộ Quốc phòng, Bộ Xây dựng, Bộ Nông nghiệp và Môi trường, các bộ khác có liên quan, ... thực hiện giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa

quốc gia, một cửa ASEAN) việc triển khai được thực hiện phù hợp với mô hình hiện có và bảo đảm kết nối, chia sẻ dữ liệu thống nhất.

HTTT giải quyết TTHC của các bộ, ngành phải đảm bảo mỗi bộ, ngành có cung cấp TTHC chỉ có một hệ thống duy nhất, việc cấu hình các eForms và quy trình điện tử được thực hiện thống nhất trên hệ thống duy nhất đó.

Tại các bước xử lý hồ sơ, dữ liệu về trạng thái xử lý, mã số hồ sơ, mã số cán bộ xử lý, mã số người dân/doanh nghiệp, và các dữ liệu cần thiết khác sẽ được đồng bộ với Cổng DVCQG và Hệ thống điều phối giải quyết TTHC theo quy tắc sau:

+ Trạng thái xử lý phải thống nhất với 10 trạng thái hồ sơ của Cổng DVCQG.

+ Mã số hồ sơ phải tuân thủ theo Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia, cụ thể theo định dạng Mã định danh đơn vị của bộ.

## **II. PHƯƠNG ÁN TRIỂN KHAI**

### **1. Giai đoạn 1 (từ nay đến tháng 06/2026)**

#### **1.1. Nộp hồ sơ trực tuyến**

Giai đoạn này triển khai đồng bộ việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến từ Cổng Dịch vụ công quốc gia (DVCQG) thông suốt đến Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính (HTTT GQTTHC) của các bộ, ngành.

Đối với 82 dịch vụ công ưu tiên, việc tiếp nhận trực tuyến được triển khai tập trung tại Cổng DVCQG đặt tại Trung tâm Dữ liệu quốc gia.

Hồ sơ trực tuyến sau khi được người dân, doanh nghiệp nộp thành công trên Cổng DVCQG sẽ được chuyển đến HTTT GQTTHC của bộ, ngành chủ quản để cán bộ một cửa tiếp nhận và xử lý theo quy trình nghiệp vụ.

Kết quả xử lý, tiến trình, dữ liệu hồ sơ sẽ được đồng bộ về Cổng DVCQG và Hệ thống điều phối giải quyết TTHC (chưa chính thức, nhưng đồng bộ để khi chuyển sang giai đoạn 2 thì dữ liệu không bị gián đoạn), bảo đảm việc theo dõi, thống kê, báo cáo tập trung.

Tại địa phương, việc tiếp nhận được thực hiện thông qua HTTT GQTTHC cấp tỉnh (ngoại trừ 82 DVC ưu tiên triển khai tiếp nhận trực tuyến tập trung tại Cổng DVCQG) và đồng bộ dữ liệu đến Hệ thống điều phối giải quyết TTHC để phục vụ công tác quản lý.

## 1.2. Nộp hồ sơ trực tiếp

Đối với hồ sơ nộp trực tiếp, chưa thông qua Hệ thống điều phối giải quyết TTHC ở giai đoạn này.

Cán bộ tiếp nhận hồ sơ tại bộ phận một cửa sẽ truy cập trực tiếp vào HTTT GQTTHC của bộ, ngành để nhập thông tin, tiếp nhận và xử lý thủ tục hành chính.

Dữ liệu hồ sơ đã được tiếp nhận và giải quyết trên các HTTT GQTTHC của bộ, ngành sẽ được đồng bộ tạm thời về Hệ thống điều phối giải quyết TTHC (chưa vận hành chính thức), nhằm bảo đảm khi chuyển sang giai đoạn tiếp theo (giai đoạn 2) dữ liệu được liên thông, không bị gián đoạn.

Song song, các bộ, ngành tập trung hợp nhất, nâng cấp HTTT GQTTHC của mình, bảo đảm chuẩn hóa quy trình điện tử, biểu mẫu tương tác, tạo tiền đề cho việc vận hành thống nhất, kết nối đồng bộ với Cổng DVCQG và Hệ thống điều phối giải quyết TTHC trong giai đoạn sau.

Tại địa phương, việc tiếp nhận được thực hiện thông qua HTTT GQTTHC cấp tỉnh (ngoại trừ 82 DVC ưu tiên triển khai tiếp nhận trực tuyến tập trung tại Cổng DVCQG) và đồng bộ dữ liệu đến Hệ thống điều phối giải quyết TTHC để phục vụ công tác quản lý.

## 2. Giai đoạn 2 (từ tháng 07/2026)

### 2.1. Nộp hồ sơ trực tuyến

**a) Đối với các Dịch vụ công trực tuyến triển khai nộp tập trung trên Cổng Dịch vụ công quốc gia**

*Thực hiện theo các bước như sau:*

**Bước 1:** Công dân/doanh nghiệp đăng nhập vào Cổng DVCQG thông qua VNeID.

**Bước 2:** Công dân/doanh nghiệp lựa chọn thủ tục hành chính cần nộp hồ sơ trực tuyến và điền thông tin vào biểu mẫu điện tử tương tác trên Cổng DVCQG (Các DVC này đã toàn trình dữ liệu, được tái cấu trúc xong, sử dụng dữ liệu tại Trung tâm Dữ liệu quốc gia để thành các DVC chủ động, cắt giảm 100% giấy tờ đính kèm).

**Bước 3:** Công dân/doanh nghiệp nộp hồ sơ thành công trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Hồ sơ được chuyển về HTTT giải quyết TTHC của các bộ, ngành chủ quản tương ứng với DVC người dân/doanh nghiệp lựa chọn.

**Bước 4:** Cán bộ Một cửa vào HTTT giải quyết TTHC của các bộ, ngành để tiếp nhận và xử lý hồ sơ.

**Bước 5:** Hồ sơ được xử lý trên HTTT giải quyết TTHC của các bộ, ngành theo quy trình, nghiệp vụ thông qua các phần mềm chuyên ngành, các cơ sở dữ liệu (CSDL) chuyên ngành và hình thành CSDL tập trung của bộ, ngành đảm bảo đúng, đủ, sạch, sống, thống nhất, dùng chung. Trường hợp chưa có phần mềm chuyên ngành, cán bộ sẽ xử lý, luân chuyển và số hóa kết quả giải quyết TTHC trên HTTT giải quyết TTHC của bộ, ngành. Các bộ, ngành có thể từng bước đầu tư, hoàn thiện các phần mềm chuyên ngành để phục vụ công tác quản lý, chỉ đạo điều hành và kết nối, chia sẻ dữ liệu.

**Bước 6:** Kết quả giải quyết TTHC của bộ, ngành, địa phương bao gồm kết quả điện tử và file kết quả được đồng bộ về kho kết quả điện tử tập trung, phục vụ khai thác dùng chung, hiển thị thông tin trên VNeID phục vụ người dân tra cứu, chia sẻ khi cần thiết.

Dữ liệu, thông tin tiến trình, kết quả xử lý hồ sơ đồng bộ từ Hệ thống điều phối giải quyết TTHC đến HTTT giải quyết TTHC cấp tỉnh/các CSDL địa phương.

Về cơ bản HTTT giải quyết TTHC cấp tỉnh (hiện có) sẽ là nơi nhận đồng bộ dữ liệu giải quyết TTHC để các địa phương tra cứu, khai thác cho các nhu cầu quản lý tại địa phương, không thực hiện giải quyết TTHC trên các hệ thống đó.

**b) Đối với các Dịch vụ công trực tuyến không triển khai nộp tập trung trên Cổng Dịch vụ công quốc gia**

*Thực hiện theo các bước như sau:*

**Bước 1:** Công dân/doanh nghiệp đăng nhập vào Cổng DVCQG thông qua VNeID.

**Bước 2:** Công dân/doanh nghiệp lựa chọn thủ tục hành chính cần nộp hồ sơ trực tuyến và được điều hướng về HTTT giải quyết TTHC của các bộ, ngành. Công dân/doanh nghiệp điền thông tin vào biểu mẫu điện tử tương tác trên HTTT giải quyết TTHC của bộ, ngành.

**Bước 3:** Cán bộ Một cửa vào HTTT giải quyết TTHC của các bộ, ngành để tiếp nhận và xử lý hồ sơ.

**Bước 4:** Hồ sơ được xử lý trên HTTT giải quyết TTHC của các bộ, ngành theo quy trình, nghiệp vụ thông qua các phần mềm chuyên ngành, các cơ sở dữ liệu chuyên ngành và hình thành CSDL tập trung của bộ, ngành đảm bảo đúng, đủ, sạch, sống, thống nhất, dùng chung. Trường hợp chưa có phần mềm chuyên ngành, cán bộ sẽ xử lý, luân chuyển và số hóa kết quả giải quyết TTHC trên HTTT giải quyết TTHC của bộ, ngành. Các bộ, ngành có thể từng bước đầu tư,

hoàn thiện các phần mềm chuyên ngành để phục vụ công tác quản lý, chỉ đạo điều hành và kết nối, chia sẻ dữ liệu. Trường hợp đã có phần mềm chuyên ngành: Hồ sơ sẽ được phát sinh ở HTTT giải quyết TTHC của bộ, HTTT giải quyết TTHC của bộ sẽ đồng bộ sang hệ thống chuyên ngành (hệ thống chuyên ngành sẽ cung cấp API theo quy định của bộ). Cán bộ sẽ xử lý, luân chuyển hồ sơ ở phần mềm chuyên ngành, quy trình ở các phần mềm chuyên ngành phải thiết kế hoàn toàn đồng nhất với quy trình tương ứng ở HTTT giải quyết TTHC của bộ (về số bước, trạng thái, rẽ nhánh...). Khi thay đổi trạng thái/trả kết quả thì phần mềm chuyên ngành sẽ gọi API đồng bộ trạng thái/kết quả về cho HTTT giải quyết TTHC của bộ (API sẽ do bộ cung cấp theo chuẩn chung).

**Bước 5:** Kết quả giải quyết TTHC của bộ, ngành, địa phương bao gồm kết quả điện tử và file kết quả được đồng bộ về kho kết quả điện tử tập trung, phục vụ khai thác dùng chung, hiển thị thông tin trên VNeID phục vụ người dân tra cứu, chia sẻ khi cần thiết.

Dữ liệu, thông tin tiến trình, kết quả xử lý hồ sơ đồng bộ từ Hệ thống điều phối giải quyết TTHC đến HTTT giải quyết TTHC cấp tỉnh/các CSDL địa phương.

## 2.2. Nộp hồ sơ trực tiếp

Cán bộ tiếp nhận hồ sơ tại bộ phận một cửa truy cập vào Hệ thống điều phối giải quyết TTHC để nhập thông tin hồ sơ TTHC của người dân/doanh nghiệp nộp trực tiếp và thực hiện theo các bước như sau:

**Bước 1:** Người dân/doanh nghiệp đến nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Hành chính công/Bộ phận Một cửa cấp tỉnh/xã hoặc Bộ phận Một cửa cấp bộ, các điểm tiếp nhận hồ sơ theo đặc thù các ngành nghề lĩnh vực .

**Bước 2:** Cán bộ tiếp nhận hồ sơ trực tiếp đăng nhập Hệ thống điều phối giải quyết TTHC bằng tài khoản VNeID. Căn cứ lĩnh vực, chuyên môn và thẩm quyền đã được phân quyền, hệ thống cho phép truy cập trực tiếp vào màn hình tiếp nhận của HTTT giải quyết TTHC thuộc bộ, ngành liên quan để nhập thông tin và thực hiện tiếp nhận hồ sơ.

**Bước 3:** Hồ sơ được nhập vào HTTT giải quyết TTHC của các bộ, ngành để xử lý theo quy trình, nghiệp vụ thông qua các phần mềm chuyên ngành, các cơ sở dữ liệu chuyên ngành và hình thành CSDL tập trung của bộ, ngành đảm bảo đúng, đủ, sạch, sống, thống nhất, dùng chung. Trường hợp chưa có phần mềm chuyên ngành, cán bộ sẽ xử lý theo quy trình. Các bộ, ngành có thể từng bước đầu tư, hoàn thiện các phần mềm chuyên ngành để phục vụ công tác quản lý, chỉ đạo điều hành và kết nối, chia sẻ dữ liệu.

**Bước 4:** Kết quả giải quyết TTHC được đồng bộ về Cổng DVCQG/Hệ thống điều phối giải quyết TTHC theo dạng dữ liệu số và đường link tải kết quả điện tử (File kết quả được lưu trữ tại HTTT giải quyết TTHC bộ, ngành), phục vụ trả kết quả cho người dân tập trung.

Dữ liệu, thông tin tiến trình, kết quả xử lý hồ sơ đồng bộ từ Hệ thống điều phối giải quyết TTHC đến HTTT giải quyết TTHC cấp tỉnh/các CSDL địa phương.

HTTT giải quyết TTHC cấp tỉnh (hiện có) sẽ là nơi nhận đồng bộ dữ liệu giải quyết TTHC để các địa phương tra cứu, khai thác cho các nhu cầu quản lý tại địa phương, không thực hiện giải quyết TTHC trên các hệ thống đó.

### **III. PHÂN CÔNG TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Bộ Công an và Văn phòng Chính phủ**

Bộ Công an chủ trì, phối hợp với Văn phòng Chính phủ trong việc nâng cấp, bổ sung Cổng Dịch vụ công quốc gia, tích hợp thêm phân hệ Hệ thống điều phối giải quyết thủ tục hành chính.

#### **2. Bộ Khoa học và Công nghệ**

- Theo dõi, giám sát chung tiến độ triển khai mô hình.
- Đánh giá hiệu quả vận hành các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các Bộ, Hệ thống điều phối giải quyết TTHC và các kết nối giữa các thành phần trong mô hình.
- Đánh giá việc đáp ứng các tiêu chuẩn, quy chuẩn, quy định kỹ thuật trong cung cấp, giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến của các bộ, ngành, địa phương.
- Chủ trì tổng hợp, báo cáo Chính phủ, Ban Chỉ đạo Trung ương về kết quả triển khai, đồng thời đề xuất phương án nâng cấp, điều chỉnh kiến trúc khi cần thiết.

#### **3. Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ**

- Căn cứ kiến trúc và kế hoạch chung, khẩn trương nâng cấp, hợp nhất, hoàn thiện Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của Bộ mình, bảo đảm chỉ duy nhất một hệ thống, vận hành xuyên suốt từ Trung ương đến địa phương.
- Phối hợp với Bộ Khoa học và Công nghệ trong việc báo cáo định kỳ về tiến độ triển khai, khó khăn, vướng mắc.

- Khảo sát hiện trạng địa phương, thiết kế, tái cấu trúc các TTHC, quy trình điện tử, eforms thuộc lĩnh vực quản lý của mình, bảo đảm triển khai xuyên suốt, nhất quán trên toàn quốc

#### **4. Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương**

- Bám sát kế hoạch chung để triển khai, bảo đảm dữ liệu TTHC tại địa phương được đồng bộ, thống nhất với Hệ thống điều phối và các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của Bộ, ngành.

- Tổ chức đào tạo, tập huấn cán bộ địa phương sử dụng hệ thống; chủ động rà soát, nâng cấp hạ tầng kỹ thuật đáp ứng yêu cầu kết nối./. 