|  |
| --- |
| CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  **QCVN …:2025/BKHCN**  **QUY CHUẨN KỸ THUẬT QUỐC GIA**  **VỀ GIAO DIỆN VÀ TRẢI NGHIỆM NGƯỜI DÙNG**  **CHO DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN National Technical Regulation on User Interface and User Experience for Online Public Services**  **HÀ NỘI - 2025** |

**LỜI NÓI ĐẦU**

Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN …:2025/BKHCN do Cục Chuyển đổi số quốc gia thuộc Bộ Khoa học và Công nghệ soạn thảo và ban hành kèm theo Thông tư số .../2025/TT-BKHCN ngày ... tháng ... năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ.

**QUY CHUẨN KỸ THUẬT QUỐC GIA**

**VỀ GIAO DIỆN VÀ TRẢI NGHIỆM NGƯỜI DÙNG**

**CHO DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN**

***National Technical Regulation***

***on User Interface and User Experience for Online Public Services***

# 1. QUY ĐỊNH CHUNG

## 1.1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chuẩn kỹ thuật này quy định các yêu cầu về thiết kế giao diện người dùng (UI) và trải nghiệm người dùng (UX) cho các dịch vụ công trực tuyến do các cơ quan nhà nước cung cấp tại Việt Nam. Quy chuẩn áp dụng cho việc phát triển, triển khai, vận hành và cải tiến các nền tảng, cổng thông tin và ứng dụng cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

## 1.2. Đối tượng áp dụng

**1.2.1.** Các cơ quan nhà nước, tổ chức cung cấp dịch vụ công trực tuyến (sau đây gọi tắt là đơn vị cung cấp dịch vụ).

**1.2.2.** Các tổ chức, cá nhân tham gia phát triển, vận hành, kiểm thử hoặc cải tiến việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến (sau đây gọi tắt là đơn vị phát triển).

**1.2.3.** Các cơ quan quản lý nhà nước và tổ chức, cá nhân khác có liên quan.

## 1.3. Giải thích từ ngữ

**1.3.1.** Dịch vụ công trực tuyến: Dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng.

**1.3.2.** Giao diện người dùng (UI): Các thành phần trực quan của hệ thống số, bao gồm bố cục, màu sắc, kiểu chữ, biểu tượng và các yếu tố tương tác.

**1.3.3.** Trải nghiệm người dùng (UX): Tổng thể cảm nhận của người dùng khi tương tác với dịch vụ công trực tuyến, bao gồm tính dễ sử dụng, hiệu quả và mức độ hài lòng.

**1.3.4.** Nhóm yếu thế: Các nhóm người dùng gặp khó khăn trong việc tiếp cận dịch vụ số, bao gồm người cao tuổi, người khuyết tật, người dân tộc thiểu số, hoặc người có trình độ công nghệ hạn chế.

**1.3.5.** WCAG 2.2: Tiêu chuẩn quốc tế về khả năng tiếp cận nội dung web, được ban hành bởi Tổ chức World Wide Web Consortium (W3C).

## **1.4. Phân loại mức độ phức tạp dịch vụ công trực tuyế**n

Mức độ phức tạp của Dịch vụ công trực tuyến được phân loại như sau:

**1.4.1.** Dịch vụ đơn giản: Các dịch vụ yêu cầu nhập liệu tối thiểu, không cần xác minh phức tạp (ví dụ: tra cứu thông tin, đăng ký dịch vụ cơ bản).

**1.4.2.** Dịch vụ trung bình: Các dịch vụ yêu cầu nhập liệu và xác minh đa bước (ví dụ: nộp hồ sơ, thanh toán phí).

**1.4.3.** Dịch vụ phức tạp: Các dịch vụ yêu cầu nhiều bước xử lý, liên quan đến nhiều cơ quan hoặc xác minh chuyên sâu (ví dụ: cấp phép, đăng ký kinh doanh).

**1.5. Nguyên tắc phân loại** mức độ phức tạp dịch vụ công trực tuyế**n**

1.5.1. Nguyên tắc chung: Không áp dụng nguyên tắc “một chuẩn cho tất cả”, mà tùy biến tiêu chuẩn thiết kế giao diện và trải nghiệm người dùng (UI/UX) phù hợp với đặc thù của từng nhóm dịch vụ công trực tuyến nhằm đảm bảo hiệu quả tối ưu trong quá trình cung cấp dịch vụ

1.5.2. Đơn giản – phổ thông:

- Số bước thao tác ≤ 3 bước

- Biểu mẫu điện tử đơn giản, tối đa 1 trang

- Không yêu cầu xác minh bổ sung, dữ liệu nhập tối thiểu

1.5.3.Trung bình:

- Giao diện từng bước (step form), tối đa 5 bước

- Yêu cầu xác minh một phần dữ liệu nhập

- Có thể lưu tạm thông tin nhập

- Có hướng dẫn từng bước rõ ràng, dễ hiểu

1.5.4. Phức tạp – nhiều bước:

- Chia thành các giai đoạn rõ ràng, trên 5 bước thao tác

- Cho phép lưu lại thông tin đang xử lý và tiếp tục sau

- Yêu cầu xác minh dữ liệu chuyên sâu hoặc đa bước

- Cung cấp hướng dẫn chi tiết theo từng bước và hỗ trợ trực tuyến

# 2. QUY ĐỊNH VỀ KỸ THUẬT

## 2.1. Tính dễ sử dụng và hiệu quả

**2.1.1.** Đơn giản hóa thao tác:

Các giao dịch cơ bản thực hiện dịch vụ công trực tuyến không được vượt quá 5 bước thao tác. Thiết kế phải tuân thủ nguyên tắc "một cửa, một lần nhập thông tin", giảm tối đa việc nhập liệu hoặc thao tác không cần thiết.

**2.1.2.** Thời gian hoàn thành giao dịch:

- Dịch vụ đơn giản: Thời gian hoàn thành dưới 3 phút.

- Dịch vụ trung bình: Thời gian hoàn thành dưới 5 phút.

- Dịch vụ phức tạp: Thời gian hoàn thành dưới 8 phút.

- Hệ thống phải hiển thị bộ đếm thời gian trực quan để người dùng biết thời gian ước tính hoàn thành.

**2.1.3.** Phản hồi tức thời:

- Hệ thống phải báo lỗi trực tiếp, rõ ràng ngay khi người dùng nhập liệu sai hoặc thiếu (ví dụ: thông báo lỗi định dạng, trường bắt buộc).

- Xác nhận ngay lập tức trên giao diện sau khi giao dịch được gửi đi thành công.

**2.1.4.** Trạng thái giao dịch minh bạch:

- Hiển thị trạng thái giao dịch (tiếp nhận, xử lý, hoàn tất) bằng biểu tượng, màu sắc hoặc văn bản dễ hiểu.

- Cập nhật trạng thái theo thời gian thực hoặc thông báo qua email/SMS nếu có thay đổi.

**2.1.5. Tự động điền dữ liệu vào biểu mẫu điện tử**

Các biểu mẫu điện tử tương tác trên dịch vụ công trực tuyến phải hỗ trợ tự động điền dữ liệu khi thông tin đã có sẵn trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu của bộ, ngành, hoặc cơ sở dữ liệu địa phương, nhằm đảm bảo nguyên tắc người dùng không phải nhập lại thông tin đã được cơ quan nhà nước quản lý.

Việc tích hợp tự động điền dữ liệu phải đảm bảo:

- Thông tin được cập nhật chính xác và đầy đủ từ cơ sở dữ liệu chính thống.

- Người dùng có thể dễ dàng kiểm tra và chỉnh sửa thông tin được điền tự động khi cần thiết.

- Hệ thống hiển thị rõ ràng thông tin nào được tự động điền và thông tin nào cần người dùng bổ sung thêm.

- Bảo đảm an toàn thông tin và quyền riêng tư của người dùng theo quy định pháp luật.

## 2.2. Thiết kế giao diện và điều hướng

**2.2.1.** Nhất quán giao diện:

- Sử dụng hệ thống nhận diện trực quan thống nhất (màu sắc, kiểu chữ, bố cục, biểu tượng) trên tất cả các dịch vụ công trực tuyến.

- Áp dụng hướng dẫn thiết kế giao diện theo quy định hiện hành (nếu có).

**2.2.2.** Điều hướng đơn giản:

- Menu điều hướng phải rõ ràng, không yêu cầu quá 3 lần nhấp chuột từ trang chủ để truy cập chức năng mong muốn.

- Cung cấp breadcrumb navigation (đường dẫn điều hướng) để người dùng dễ dàng quay lại các bước trước.

**2.2.3.** Trình bày thông tin dễ đọc:

- Văn bản ngắn gọn, rõ nghĩa, tránh sử dụng từ ngữ chuyên ngành phức tạp.

- Kích thước chữ tối thiểu 16px, khoảng cách dòng tối thiểu 1.5 lần chiều cao chữ.

**2.2.4.** Tương thích thiết bị di động:

- Thiết kế ưu tiên giao diện di động (mobile-first).

- Đảm bảo tốc độ tải trang dưới 3 giây trên mạng 4G và tương thích với các hệ điều hành phổ biến (Android, iOS).

2.2.5. Quy định về hình ảnh và logo:

- Các logo hiển thị trên giao diện phải tuân thủ Bộ nhận diện thương hiệu của Bộ phận Một cửa các cấp do Văn phòng Chính phủ ban hành.

- Logo phải có kích thước tối thiểu: 2.5cm đối với phiên bản ngang, 1.3cm đối với phiên bản dọc và 0.8mm đối với biểu tượng đơn.

- Vị trí hiển thị logo ưu tiên tại góc trên bên trái, khoảng cách tối thiểu đến mép là 1/3 chiều cao logo.

- Không được thay đổi hình dạng, màu sắc, tỉ lệ hoặc thêm hiệu ứng cho logo (trừ ứng dụng bảng biển theo quy định).

- Hình ảnh minh họa trên giao diện cần đảm bảo độ tương phản rõ ràng, có văn bản thay thế (alt text) và không chứa nội dung gây nhiễu thị giác.

- Tỷ lệ ảnh không vượt quá 50% chiều rộng vùng hiển thị. Ưu tiên ảnh định dạng PNG hoặc SVG, độ phân giải tối thiểu 150dpi.

- Cỡ chữ trong ảnh hoặc tiêu đề ảnh phải từ 12pt trở lên và sử dụng font chữ phù hợp với bộ nhận diện (ví dụ: Be Vietnam Pro, SVN-Kelson Sans).

## 2.3. Khả năng tiếp cận và bao trùm

**2.3.1.** Tuân thủ WCAG 2.2 mức AA:

- Giao diện phải hỗ trợ điều hướng bằng bàn phím và tương thích với các phần mềm đọc màn hình (NVDA, JAWS).

- Đảm bảo tỷ lệ tương phản màu tối thiểu 4.5:1 cho văn bản thông thường và 3:1 cho văn bản lớn.

**2.3.2.** Hỗ trợ người cao tuổi:

- Sử dụng nút bấm lớn (tối thiểu 48x48px), biểu tượng rõ ràng, dễ nhận diện.

- Cung cấp chế độ giao diện đơn giản hóa (simple mode) với các hướng dẫn trực quan.

**2.3.3.** Đa ngôn ngữ:

- Dịch vụ phải hỗ trợ ít nhất hai ngôn ngữ: tiếng Việt và tiếng Anh.

- Ưu tiên bổ sung các ngôn ngữ dân tộc thiểu số (như Tày, Thái, Khmer) tại các khu vực có nhu cầu.

## 2.4. Đo lường và cải tiến trải nghiệm

**2.4.1.** Đánh giá hài lòng người dùng:

- Hệ thống phải tích hợp chức năng thu thập phản hồi ngay sau khi hoàn tất giao dịch, bao gồm đánh giá sao (1-5) và mục góp ý tự do.

- Tỷ lệ phản hồi tối thiểu đạt 10% tổng số giao dịch.

**2.4.2.** Tích hợp công cụ đo lường:

- Sử dụng hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số (hệ thống EMC) để theo dõi tỷ lệ thoát, thời gian hoàn thành giao dịch, và các điểm nghẽn UX.

**2.4.3.** Kiểm thử định kỳ:

- Tổ chức kiểm thử UX ít nhất mỗi quý một lần với sự tham gia của người dùng thực tế, bao gồm cả các nhóm yếu thế (người khuyết tật, người cao tuổi, người dân tộc thiểu số).

- Kết quả kiểm thử phải được sử dụng để cải tiến hệ thống trong vòng 30 ngày.

**2.4.4.** Tự động điền dữ liệu biểu mẫu:

Hệ thống phải hỗ trợ tự động điền dữ liệu vào biểu mẫu điện tử nếu thông tin đã có sẵn trong Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc Cơ sở dữ liệu của địa phương, đảm bảo nguyên tắc người dân không phải nhập lại thông tin đã có.

**2.4.5.** Tối ưu thời gian xử lý trực tuyến:

Thời gian trung bình để công chức, viên chức tiếp nhận, xử lý hồ sơ và trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp thông qua hình thức trực tuyến phải giảm tối thiểu 50% so với hình thức nộp hồ sơ trực tiếp.

**2.4.6.** Mức độ hài lòng tối thiểu:

Tỷ lệ người dân, doanh nghiệp đánh giá hài lòng khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến phải đạt tối thiểu 90% trên tổng số phản hồi thu thập được. Chỉ số này là một trong các căn cứ đánh giá hiệu quả vận hành dịch vụ công trực tuyến.

# 3. QUY ĐỊNH VỀ QUẢN LÝ

## 3.1. Quy định chung

Các đơn vị cung cấp dịch vụ và đơn vị phát triển phải đảm bảo tuân thủ các yêu cầu kỹ thuật nêu tại Mục 2.

## 3.2. Đào tạo và nâng cao năng lực

**3.2.1.** Các đơn vị cung cấp dịch vụ phải tổ chức đào tạo định kỳ cho nhân viên về thiết kế UI/UX và khả năng tiếp cận.

**3.2.2.** Đơn vị phát triển phải có ít nhất 01 chuyên gia được chứng nhận về UX (ví dụ: Certified Usability Analyst) tham gia dự án.

## 3.3. Giám sát và báo cáo

**3.3.1.** Các đơn vị cung cấp dịch vụ phải báo cáo định kỳ 6 tháng/lần về mức độ tuân thủ quy chuẩn này cho Cục Chuyển đổi số quốc gia.

**3.3.2.** Báo cáo phải bao gồm:

- Kết quả đánh giá hài lòng người dùng.

- Kết quả kiểm thử UX.

- Các vấn đề phát sinh và biện pháp khắc phục.

## 3.4. Xử lý vi phạm

Các đơn vị không tuân thủ quy chuẩn này sẽ bị xử lý theo quy định.

# TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

## 4.1. Trách nhiệm của đơn vị cung cấp dịch vụ

**4.1.1.** Lập kế hoạch triển khai và tuân thủ quy chuẩn này trước ngày 01/01/2026.

**4.1.2.** Đảm bảo việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến đáp ứng đầy đủ các yêu cầu kỹ thuật tại Mục 2.

**4.1.3.** Tổ chức kiểm thử UX và thu thập phản hồi người dùng theo quy định tại Mục 2.4.

**4.1.4.** Báo cáo kết quả thực hiện quy chuẩn cho Cục Chuyển đổi số quốc gia.

## 4.2. Trách nhiệm của đơn vị phát triển

**4.2.1.** Thiết kế và triển khai việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo các yêu cầu kỹ thuật tại Mục 2.

**4.2.2.** Hỗ trợ đơn vị cung cấp dịch vụ trong việc kiểm thử, cải tiến và báo cáo.

**4.2.3.** Đảm bảo đội ngũ phát triển có năng lực chuyên môn phù hợp.

## 4.3. Trách nhiệm của Cục Chuyển đổi số quốc gia

**4.3.1.** Hướng dẫn, kiểm tra và giám sát việc thực hiện quy chuẩn này.

**4.3.2.** Tổng hợp báo cáo từ các đơn vị cung cấp dịch vụ và đề xuất sửa đổi, bổ sung quy chuẩn khi cần thiết.

# 5. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

**5.1.** Quy chuẩn này có hiệu lực từ ngày / /2026.

**5.2.** Các đơn vị cung cấp dịch vụ đã triển khai dịch vụ công trực tuyến trước ngày quy chuẩn có hiệu lực phải hoàn thành việc điều chỉnh hệ thống để tuân thủ quy chuẩn trong vòng 06 tháng kể từ ngày quy chuẩn có hiệu lực.

**5.3.** Cục Chuyển đổi số quốc gia chịu trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra và báo cáo Bộ Khoa học và Công nghệ về việc thực hiện quy chuẩn này.

**5.4.** Căn cứ vào thực tiễn, Cục Chuyển đổi số quốc gia đề xuất sửa đổi, bổ sung quy chuẩn để phù hợp với yêu cầu quản lý và phát triển chuyển đổi số./.

# Phụ lục

# MẪU BÁO CÁO THỰC HIỆN QUY CHUẨN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

---

BÁO CÁO THỰC HIỆN QUY CHUẨN QCVN 2025/BKHCN

Kính gửi: Cục Chuyển đổi số quốc gia

1. Thông tin đơn vị báo cáo:

- Tên đơn vị: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- Địa chỉ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- Điện thoại: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- Người phụ trách: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. Tình hình thực hiện quy chuẩn:

- Mức độ tuân thủ các yêu cầu kỹ thuật tại Mục 2:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- Kết quả đánh giá hài lòng người dùng (tỷ lệ hài lòng, số lượng phản hồi):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- Kết quả kiểm thử UX định kỳ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. Khó khăn, vướng mắc và đề xuất: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ĐẠI DIỆN ĐƠN VỊ

(Ký tên, đóng dấu)

---