

Số: /CDSQG-NTDLS

Hà Nội, ngày tháng năm

V/v hướng dẫn ban hành quy định về tính năng, chức năng, nghiệp vụ, dịch vụ cho người dùng, phạm vi triển khai của nền tảng số dùng chung

Kính gửi: Cơ quan/đơn vị chủ trì triển khai nền tảng số quốc gia, nền tảng số dùng chung của ngành, lĩnh vực, vùng

Căn cứ Nghị quyết số 71/NQ-CP ngày 01/4/2025 sửa đổi, bổ sung cập nhật Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết số 57-NQ/TW ngày 22 tháng 12 năm 2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia;

Ngày 11/9/2025, Bộ Khoa học và Công nghệ đã ban hành Quyết định số 2618/QĐ-BKHCN về Danh mục và kế hoạch triển khai các nền tảng số quốc gia, nền tảng số dùng chung của ngành, lĩnh vực, vùng. Quyết định đã quy định chủ quản nền tảng số dùng chung cần ban hành quy định về tính năng, chức năng, nghiệp vụ, dịch vụ cho người dùng, phạm vi triển khai của nền tảng số dùng chung.

Mục đích chính của việc ban hành quy định này là cung cấp thông tin tổng thể về các khía cạnh của nền tảng cần thiết lập để các cơ quan có liên quan định vị được vị trí, vai trò, mục đích của nền tảng tránh việc triển khai trùng lặp, lãng phí.

Để bảo đảm sự đồng bộ và tạo thuận lợi cho việc triển khai thực hiện, Cục Chuyển đổi số quốc gia đã xây dựng Khung quy định tính năng, chức năng, nghiệp vụ, dịch vụ cho người dùng, phạm vi triển khai của nền tảng số dùng chung tại Phụ lục kèm theo.

Cục Chuyển đổi số quốc gia xin gửi Quý Cơ quan/đơn vị để tham khảo xây dựng hoặc hướng dẫn đơn vị chủ trì nền tảng số dùng chung thuộc phạm vi Quý Bộ/Cơ quan xây dựng dự thảo trình cấp có thẩm quyền ban hành quy định về tính năng, chức năng, nghiệp vụ, dịch vụ cho người dùng, phạm vi triển khai của nền tảng số dùng chung.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Thứ trưởng Bùi Hoàng Phương (để b/c);
- Cục trưởng (để b/c);
- Cục Thông tin, Thống kê;
- Trung tâm Công nghệ thông tin;
- Lưu: VT, NTDLS.

**KT. CỤC TRƯỞNG
PHÓ CỤC TRƯỞNG**

Hoàng Hữu Hạnh

PHỤ LỤC

**Khung quy định về tính năng, chức năng, nghiệp vụ, dịch vụ cho người
dùng, phạm vi triển khai của nền tảng số dùng chung**

*(Kèm theo Công văn số /CĐSQG-NTDLS ngày /01/2026 của Cục
Chuyển đổi số quốc gia*

[TÊN CƠ QUAN BAN HÀNH]

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

**QUY ĐỊNH PHẠM VI, NGHIỆP VỤ, DỊCH VỤ, CHỨC NĂNG,
TÍNH NĂNG CỦA NỀN TẢNG SỐ ¹.....**

(Phiên bản 1.0)

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-... ngày / /2025 của
.....)*

¹ Tên của nền tảng số

DANH MỤC TỪ NGỮ VIẾT TẮT VÀ GIẢI THÍCH KHÁI NIỆM

Từ viết tắt	Nội dung/ khái niệm	Giải thích
SSO	<i>Single Sign-On</i>	<i>SSO là cơ chế cho phép người dùng có thể truy cập nhiều trang web, ứng dụng, nền tảng mà chỉ cần nhập đăng nhập một lần.</i>
API	<i>Application Programming Interface</i>	<i>Giao diện lập trình ứng dụng cho phép các ứng dụng, hệ thống, nền tảng khác tương tác với nhau.</i>
AI	<i>Artificial Intelligence</i>	<i>Trí tuệ nhân tạo.</i>
SDK	<i>Software Development Kit</i>	<i>Là bộ công cụ phát triển phần mềm. Một SDK là một tập hợp các công cụ, thư viện, mã nguồn mẫu và tài liệu được cung cấp cho các nhà phát triển phần mềm để họ có thể phát triển ứng dụng trên một nền tảng cụ thể. Đối với nền tảng số dùng chung, các SDK của nền tảng cho phép các cơ quan khác phát triển các ứng dụng để mở rộng tính năng của nền tảng hoặc tùy biến giao diện, tích hợp với các hệ thống khác.</i>
Web services	<i>Dịch vụ Web</i>	<i>Là một dạng API để các ứng dụng hoặc hệ thống khác nhau có thể tương tác với nhau qua môi trường Web. Web services cho phép các ứng dụng hoặc máy chủ truyền dữ liệu và thông tin cho nhau thông qua mạng, bằng cách sử dụng các giao thức và tiêu chuẩn cụ thể.</i>
LGSP	<i>Local Government Service Platform</i>	<i>Nền tảng tích hợp và chia sẻ dữ liệu được triển khai ở cấp tỉnh và bộ, là nền tảng trung gian kết nối giữa các nền tảng số, hệ thống thông tin trong nội bộ của bộ, ngành, địa phương.</i>
NDXP	<i>National Data Exchange Platform</i>	<i>Nền tảng tích hợp, chia sẻ dữ liệu quốc gia theo Khung kiến trúc tổng thể quốc gia số; là nền tảng trung gian kết nối giữa các LGSP của các bộ, ngành, địa phương.</i>
Self-service	<i>Dịch vụ tự phục vụ</i>	<i>Người dùng cuối tự thay đổi, tùy biến tính năng, quy trình, báo cáo... theo nhu cầu sử dụng thông qua giao diện người dùng mà không cần sự can thiệp của quản trị hệ thống.</i>
Multi-tenant	<i>Dùng chung cho các cơ quan, tổ chức</i>	<i>Là một kiến trúc phần mềm hoặc hệ thống trong đó nhiều tổ chức (tenant) cùng chia sẻ một hệ thống phần mềm và cơ sở hạ tầng, nhưng dữ liệu và cấu hình của từng cơ quan, tổ chức vẫn được tách biệt và bảo mật.</i>

<i>Low-Code</i>	<i>Ít mã nguồn</i>	<i>Cho phép xây dựng ứng dụng (mở rộng chức năng) chủ yếu bằng kéo-thả, cấu hình trực quan, nhưng vẫn có thể chèn mã nguồn (code) khi cần.</i>
<i>No-Code</i>	<i>Không mã mã nguồn</i>	<i>Tạo ứng dụng, chức năng mới mà không cần lập trình, mọi thao tác đều qua giao diện trực quan kéo thả hoặc cấu hình.</i>
....

I. MỤC ĐÍCH BAN HÀNH

Tài liệu này quy định cụ thể về phạm vi, đối tượng, nghiệp vụ, dịch vụ, chức năng, tính năng của nền tảng số².....

Các cơ quan, đơn vị được giao xây dựng, phát triển nền tảng số căn cứ vào các nội dung tại tài liệu này triển khai đúng, đủ các nghiệp vụ, dịch vụ, chức năng, tính năng để phục vụ các cơ quan, tổ chức, cá nhân đảm bảo tính dùng chung.

Các cơ quan, đơn vị tại địa phương và tổ chức khác có liên quan nắm bắt thông tin về nền tảng số để phối hợp với các cơ quan chủ quản xây, khai thác, sử dụng; tránh triển khai các phần mềm, hệ thống thông tin chồng lấn, lãng phí.

II. THÔNG TIN CHUNG VỀ NỀN TẢNG

1. Giới thiệu chung về nền tảng

[Giới thiệu khái quát ngắn về nền tảng dùng chung, vai trò, vị trí, phạm vi triển khai, mục đích, định hướng triển khai...]

2. Cơ quan/đơn vị vận hành nền tảng

Cơ quan chủ quản:³

Cơ quan vận hành:⁴

Doanh nghiệp phối hợp:⁵

III. PHẠM VI, NGHIỆP VỤ, DỊCH VỤ, CHỨC NĂNG, TÍNH NĂNG CỦA NỀN TẢNG SỐ

1. Phạm vi và đối tượng sử dụng

a) Phạm vi (Scope)⁶

² Tên nền tảng số

³ Cơ quan cấp bộ là chủ quản nền tảng số

⁴ Đơn vị quản trị, vận hành, cung cấp dịch vụ của nền tảng số cho các cơ quan, đơn vị.

⁵ Doanh nghiệp triển khai nền tảng, cung cấp giải pháp (nếu có)

⁶ Hướng dẫn về Phạm vi:

- *Khái niệm:* Phạm vi các cơ quan, tổ chức sẽ triển khai dùng chung của nền tảng số.

- *Nội dung:* Xác định các cơ quan dùng chung của nền tảng số, phạm vi sử dụng của các cơ quan trong phạm vi sử dụng chung. Liệt kê đầy đủ các cơ quan nhà nước sẽ triển khai sử dụng nền tảng và phạm vi sử dụng bao gồm cả các cơ quan Trung ương và địa phương để phục vụ các nghiệp vụ của cơ quan, tổ chức đó.

- *Mục tiêu:* Công bố cho các cơ quan nhà nước từ trung ương đến địa phương biết được nền tảng số sẽ hỗ trợ chuyển đổi số các nghiệp vụ, hoạt động của cơ quan đó để các cơ quan, tổ chức tránh xây dựng phần mềm, chồng lấn, lãng phí.

- *Góc nhìn:* Góc nhìn về đầu tư và chỉ đạo, lãnh đạo.

Phạm vi các cơ quan dùng chung nền tảng số bao gồm:

STT	Cơ quan, đơn vị sử dụng ⁷	Phạm vi sử dụng ⁸
1	Cục	Tiếp nhận và xử lý thủ tục hành chính liên quan đến lĩnh vực
2	Trung tâm hành chính công, Ủy ban nhân dân tỉnh	Tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính
3	Sở....	Xử lý các thủ tục hành chính theo quy trình thuộc lĩnh vực

[nội dung trong bảng chỉ có tính chất gợi ý]

b) Đối tượng sử dụng⁹ (Stakeholders/Users)

Các đối tượng sử dụng của nền tảng số bao gồm:

STT	Người sử dụng	Ghi chú
1	Người dân, doanh nghiệp	
2	Cán bộ một cửa	
3	Cán bộ Sở....	

- Ví dụ: Nền tảng giải quyết thủ tục hành chính từ trung ương đến địa phương sẽ có phạm vi là các bộ, các sở, trung tâm hành chính công, các xã, phường.

⁷ Các cơ quan, tổ chức dùng chung nền tảng và sẽ không đầu tư các phần mềm trùng lặp có cùng nghiệp vụ, dịch vụ tương ứng đối với nền tảng này.

⁸ Phạm vi sử dụng của từng cơ quan, tổ chức: mô tả khái quát phạm vi cơ quan, tổ chức này sẽ sử dụng nền tảng số dùng chung đến đâu.

⁹ Hướng dẫn về Đối tượng:

- Khái niệm: Các cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan tổ chức thuộc phạm vi triển khai dùng chung; người dân, doanh nghiệp nếu có sử dụng nền tảng dùng chung.

- Nội dung: Liệt kê toàn bộ các cá nhân (gắn với vị trí việc làm) thuộc phạm vi sử dụng các nền tảng số dùng chung trong các cơ quan, tổ chức, người dân và doanh nghiệp (nếu có).

- Mục tiêu: Mô tả rõ đối với từng đối tượng trong các cơ quan thuộc phạm vi nền tảng số dùng chung sẽ cung cấp dịch vụ. Việc quy định chi tiết các đối tượng sẽ giúp đơn vị triển khai thiết kế để cung cấp đầy đủ các chức năng phù hợp với từng đối tượng sử dụng, từng vị trí của cán bộ công chức, viên chức trong cơ quan thuộc phạm vi dùng chung. Các cán bộ, công chức, viên chức biết được vai trò và mục đích của nền tảng sẽ hỗ trợ nghiệp vụ của mình. Các cơ quan tại bộ, ngành, địa phương biết được phạm vi để chuẩn bị nhân lực phối hợp triển khai.

- Góc nhìn: Góc nhìn người sử dụng.

- Ví dụ: Cán bộ quản trị hệ thống tại bộ, cán bộ quản trị hệ thống tại địa phương, cán bộ tại bộ phận một cửa, cán bộ chuyên môn xử lý chuyên môn...

4	<i>Cán bộ Cục tiếp nhận hồ sơ</i>	
5	<i>Lãnh đạo Sở.....</i>	
6	<i>Giám đốc TT hành chính công ...</i>	
7	<i>.....</i>	

[*nội dung trong bảng chỉ có tính chất gợi ý*]

2. Nghiệp vụ¹⁰ (Business Process)

Nền tảng số thực hiện tin học hoá, chuyển đổi số các hoạt động nghiệp vụ bao gồm:

STT	Tên nghiệp vụ	Mô tả ¹¹	Căn cứ pháp lý ¹²
1	<i>Cấp phép xây dựng nhà ở riêng lẻ</i>	<i>.....</i>	<i>.....</i>
2	<i>Thẩm định dự án công nghệ thông tin</i>	<i>Nền tảng số hỗ trợ tiếp nhận, luân chuyển và ghi nhận quá trình, kết quả</i>	<i>Nghị định số 73/2019/NĐ-CP ngày 5/9/2019 của Chính phủ quy định quản lý đầu tư</i>

¹⁰ Hướng dẫn về Nghiệp vụ:

- **Khái niệm:** Là các quy trình, nghiệp vụ của cơ quan nhà nước để giải quyết thủ tục hành chính, chức năng, nhiệm vụ được giao của cơ quan, tổ chức thuộc phạm vi dùng chung theo quy định của pháp luật.
- **Nội dung:** Liệt kê toàn bộ quy trình nghiệp vụ sẽ được tin học hoá, chuyển đổi số và đưa lên môi trường mạng. Nghiệp vụ bao gồm của cả cơ quan tại Trung ương và địa phương. Các quy trình nghiệp vụ thông thường sẽ được quy định bởi các văn bản quy phạm pháp luật. Nội dung liệt kê gồm tên, mô tả và các văn bản liên quan.
- **Mục tiêu:** Xác định rõ tất cả các nghiệp vụ của cơ quan nhà nước mà nền tảng số sẽ hỗ trợ tin học hoá, chuyển đổi số. Việc công bố các quy trình nghiệp vụ sẽ giúp tránh tình trạng cùng một quy trình nghiệp vụ nhưng được tin học hoá/chuyển đổi bởi nhiều cơ quan, tổ chức, nhiều nền tảng, phần mềm khác nhau tạo sự chông lán. Các địa phương xác định rõ những nghiệp vụ nào cơ quan Trung ương sẽ triển khai và với phạm vi nào, đến đâu để tránh tình trạng triển khai trùng lặp.
- **Góc nhìn:** Góc nhìn nghiệp vụ trong các cơ quan, tổ chức.
- **Ví dụ:** Nghiệp vụ tiếp nhận và giải quyết hồ sơ cấp phép xây dựng; nghiệp vụ thẩm định thiết kế cơ sở dự án công nghệ thông tin...

¹¹Mô tả tóm tắt thông tin mô tả về nghiệp vụ.

¹² Nêu rõ căn cứ pháp lý để các cơ quan, tổ chức định vị được các nghiệp vụ được quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật.

		<i>của việc thẩm định dự án CNTT</i>	<i>ứng dụng công nghệ thông tin sử dụng nguồn vốn ngân sách nhà nước; sửa đổi bởi Nghị định số 82/2024/NĐ-CP ngày 10/7/2025.</i>
--	--	--------------------------------------	--

[nội dung trong bảng chỉ có tính chất gợi ý]

3. Dịch vụ¹³ (Service)

Nền tảng số cung cấp các dịch vụ tiện ích cho người sử dụng bao gồm:

STT	Tên dịch vụ	Đối tượng sử dụng dịch vụ	Mô tả dịch vụ
1	<i>Dịch vụ thanh toán trực tuyến</i>	<i>Người dân</i>	<i>Dịch vụ giúp người dân thanh toán phí, lệ phí khi sử dụng các thủ tục hành chính trực tuyến.</i>
2	<i>Dịch vụ lưu trữ kết quả xử lý thủ tục hành chính</i>	<i>Người dân</i>	<i>Dịch vụ này sẽ cung cấp cho người dân không gian để lưu trữ các giấy tờ, hồ sơ và có thể sử dụng khi cần để nộp cho các thủ tục hành chính khác.</i>

¹³ Hướng dẫn về Dịch vụ:

- **Khái niệm:** Là các giá trị tiện ích mà nền tảng số dùng chung sẽ cung cấp để hỗ trợ và đáp ứng các nhu cầu thực tế của người sử dụng.
- **Nội dung:** Mô tả cụ thể đối với mỗi đối tượng sử dụng, nền tảng sẽ hỗ trợ, cung cấp dịch vụ và giúp mang lại giá trị, tiện ích gì cho người sử dụng đó trong quá trình thực hiện chức trách của mình.
- **Mục tiêu:** Tinh thần lấy người sử dụng làm trung tâm. Giúp từng cán bộ, công chức, viên chức, người sử dụng nhận thức được nền tảng số sẽ hỗ trợ công việc của mình như thế nào; nhận thức được nền tảng sẽ cải tiến công việc cho họ thay vì phải thực hiện theo nghĩa vụ. Đơn vị triển khai nhận diện được tất cả nhu cầu và đáp ứng nhu cầu của các đối tượng người dùng từ Trung ương đến địa phương.
- **Góc nhìn:** Góc nhìn lợi ích của người sử dụng thụ hưởng.
- **Ví dụ:** Dịch vụ thanh toán trực tuyến; Dịch vụ lưu trữ kết quả xử lý thủ tục hành chính; Dịch vụ hỗ trợ kiểm tra đầy đủ hồ sơ tự động; dịch vụ ký số; Dịch vụ tra cứu văn bản, dịch vụ kiểm tra tính pháp lý của văn bản....

3	<i>Dịch vụ hỗ trợ kiểm tra đầy đủ hồ sơ tự động</i>	<i>Cán bộ tiếp nhận hồ sơ</i>	<i>Dịch vụ này hỗ trợ cán bộ tiếp nhận rà soát hồ sơ được người dân nộp nhanh chóng, đơn giản hoá việc kiểm tra bằng tay đối với một số tác vụ cơ bản....</i>
		

[nội dung trong bảng chỉ có tính chất gợi ý]

4. Chức năng¹⁴ (Functionality)

Nền tảng số được triển khai sẽ bao gồm các chức năng sau:

STT	Tên chức năng	Mô tả
1	<i>Đăng nhập</i>	<i>Cho phép người sử dụng đăng nhập vào hệ thống giải quyết TTHC để bắt đầu phiên làm việc.</i>
2	<i>Khởi tạo văn bản</i>
3	

[nội dung trong bảng chỉ có tính chất gợi ý]

5. Tính năng¹⁵ (Feature)

¹⁴ Hướng dẫn về Chức năng:

- **Khái niệm:** Là vai trò sử dụng của từng tác vụ của nền tảng. Chức năng thể hiện các tác vụ có hành động và kết quả gắn với người sử dụng.
- **Nội dung:** Mô tả danh sách các chức năng, tác vụ của nền tảng cần xây dựng để thực hiện các quy trình nghiệp vụ được tin học hoá/chuyển đổi số, các dịch vụ được cung cấp. Với mục đích là công bố cho các cơ quan dùng chung biết để tránh triển khai trùng lặp. Vì vậy, các chức năng chi tiết nội bộ của nền tảng số không nhất thiết cần liệt kê chi tiết.
- **Mục tiêu:** Xác định được khối lượng và quy mô của nền tảng số cần đầu tư, xây dựng. Tránh việc địa phương triển khai chồng lấn.
- **Góc nhìn:** Góc nhìn của cán bộ công nghệ thông tin kết hợp với người sử dụng cuối.

Ví dụ: Chức năng lưu trữ văn bản; chức năng tìm kiếm văn bản...

¹⁵ Hướng dẫn về Tính năng:

- **Khái niệm:** Là các đặc tính của nền tảng được triển khai để xây dựng hoặc điều chỉnh các chức năng.

Các đặc điểm, đặc tính của nền tảng như khả năng mở rộng, bảo đảm an toàn, an ninh, khả năng đáp ứng các yêu cầu phi chứa năng khác...bao gồm:

STT	Tên tính năng	Mô tả
1	Hỗ trợ đăng nhập một lần SSO	Cho phép các cơ quan tích hợp đăng nhập một lần từ tài khoản của VneID, tài khoản Cổng dịch vụ công quốc gia...
2	Sử dụng VneID để đăng nhập	Cho phép người sử dụng sử dụng VneID để đăng nhập hệ thống.
3	Triển khai trên Cloud	Triển khai tập trung trên hạ tầng điện toán đám mây, có khả năng mở rộng theo nhu cầu sử dụng nhanh chóng; chỉ cần điều chỉnh, bổ sung cơ sở hạ tầng vật lý là có thể nâng cao năng lực vận hành của nền tảng.
4	Ghi nhớ và phục hồi trạng thái phiên sử dụng cuối cùng	Ghi nhớ bước nộp hồ sơ đang sử dụng và có thể khôi phục lại đúng bước nộp hồ sơ đã thoát ra trước đó mà không làm mất nội dung thông tin đang được điền.
5	Hỗ trợ dùng chung đa tổ chức (Multi-tenant)	Cho phép mở rộng nhanh chóng thêm một cơ quan, tổ chức dùng chung nền tảng chỉ bằng cấu hình mà không cần lập trình hay triển khai hệ thống riêng.
6	Hỗ trợ SDK	Cho phép các địa phương phát triển các ứng dụng tương tác mở rộng chức năng của nền tảng. Trường hợp các địa phương có các hệ thống khác có thể kết nối, tương tác với qua API để thực hiện các hoạt động tương tự như trên giao diện của nền tảng. Các địa phương cũng có thể xây dựng

- Nội dung: Mô tả danh sách các đặc tính, giải pháp kỹ thuật để triển khai xây dựng nền tảng số đáp ứng yêu cầu về tính dùng chung, quy mô, tính linh động, tùy biến... của nền tảng số, cách thức nền tảng hỗ trợ người dùng sử dụng giúp thao tác hiệu quả hơn, nâng cao trải nghiệm người dùng và dễ dàng đáp ứng với những thay đổi về nghiệp vụ.

- Mục tiêu: Xác định được mức độ phức tạp của nền tảng số, khả năng tùy biến của nền tảng số để xác định quy mô, khối lượng đầu tư khi xây dựng. Các địa phương biết được khả năng tùy biến, mở rộng nền tảng để phục vụ mục đích đặc thù của địa phương; chuẩn bị sẵn các điều kiện để kết nối, tích hợp với các hệ thống khác nhau.

- Góc nhìn: Góc nhìn từ người thiết kế nền tảng số và cán bộ kỹ thuật.

- Ví dụ: Hỗ trợ đăng nhập một lần SSO; Sử dụng VneID để đăng nhập; Ghi nhớ và phục hồi trạng thái phiên sử dụng cuối cùng; Hỗ trợ dùng chung đa tổ chức (Multi-tenant); cung cấp giao diện lập trình ứng dụng API;

		<i>các ứng dụng riêng theo đặc thù của mình mở rộng từ tầng được triển khai từ Trung ương.</i>
7	<i>Hỗ trợ nhận dạng giọng nói và chuyển thể thành văn bản</i>	<i>Cho phép các người sử dụng nhập nhanh vào ô nhập liệu qua việc đọc thông tin bằng giọng nói tại các giao diện nhập liệu.</i>
8	<i>Tìm kiếm và gợi ý nhanh</i>
9	<i>Hỗ trợ Low-Code</i>	<i>Cho phép nền tảng điều chỉnh quy trình luân chuyển hồ sơ bằng việc vẽ sơ đồ, luồng để thiết lập quy trình mới mà không cần lập trình. Cho phép soạn thảo những câu lệnh đơn giản để chuyển hướng luồng hồ sơ trong quy trình thiết lập.</i>

[nội dung trong bảng chỉ có tính chất gợi ý]