

# **VĂN PHÒNG CHÍNH PHỦ**

---

## **HƯỚNG DẪN**

**GỬI NHẬN VĂN BẢN ĐIỆN TỬ QUA TRỰC LIÊN THÔNG VĂN BẢN  
QUỐC GIA**

*Trực liên thông văn bản Quốc gia chia sẻ, tích hợp dữ liệu giữa Văn phòng  
Chính phủ và các Bộ ngành địa phương*

**TÀI LIỆU MÔ TẢ NGHIỆP VỤ**

**(Các nghiệp vụ bổ sung theo yêu cầu của quyết định 28/2018/QĐ-TTg)**

**Hà Nội, tháng 9/2018**



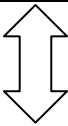
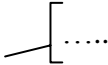
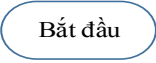
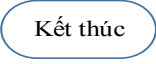

# MỤC LỤC

<b>DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT .....</b>	<b>5</b>
<b>DANH MỤC HÌNH VẼ, BẢNG BIỂU .....</b>	<b>6</b>
<b>I. TỔNG QUAN .....</b>	<b>7</b>
<b>1.1. Căn cứ xây dựng tài liệu .....</b>	<b>7</b>
<b>1.2. Mục đích tài liệu .....</b>	<b>7</b>
<b>1.3. Phạm vi áp dụng .....</b>	<b>7</b>
<b>II. CÁC QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1. Nghiệp vụ gửi, nhận văn bản điện tử.....</b>	<b>8</b>
2.1.1 Yêu cầu chức năng hệ thống QLVBĐH .....	8
2.1.2. Yêu cầu đối với trực .....	9
<b>2.2. Nghiệp vụ gửi, nhận trạng thái văn bản điện tử.....</b>	<b>9</b>
2.2.1. Sơ đồ quy trình gửi nhận trạng thái văn bản điện tử .....	10
2.2.2. Yêu cầu chức năng hệ thống QLVBĐH .....	10
2.2.3. Yêu cầu với Trực .....	11
<b>2.3. Nghiệp vụ thu hồi văn bản.....</b>	<b>11</b>
2.3.1. Sơ đồ quy trình thu hồi văn bản .....	11
2.3.2. Yêu cầu chức năng hệ thống QLVBĐH .....	12
2.3.3. Yêu cầu với Trực .....	14
<b>2.4. Nghiệp vụ từ chối, trả lại văn bản.....</b>	<b>16</b>
2.4.1. Sơ đồ quy trình từ chối văn bản .....	16
2.4.2. Yêu cầu chức năng hệ thống QLVBĐH .....	16
2.4.3. Yêu cầu với trực .....	16
2.4.4. Yêu cầu chức năng đối với PMQLVB của Bên nhận.....	17
<b>2.5. Nghiệp vụ lấy lại văn bản.....</b>	<b>17</b>
2.5.1. Sơ đồ quy trình lấy lại văn bản .....	17
2.5.2. Yêu cầu chức năng hệ thống QLVBĐH .....	18
2.5.3. Yêu cầu với trực .....	18
<b>2.6. Nghiệp vụ cập nhật văn bản .....</b>	<b>19</b>
2.6.1. Sơ đồ quy trình cập nhật văn bản điện tử.....	19
2.6.2. Yêu cầu chức năng hệ thống QLVBĐH .....	20
2.6.3. Yêu cầu đối với trực .....	22
<b>2.7. Nghiệp vụ thay thế văn bản .....</b>	<b>26</b>
2.7.1. Sơ đồ quy trình thay thế văn bản.....	26
2.7.2. Yêu cầu chức năng hệ thống QLVBĐH .....	26
2.7.3. Yêu cầu với Trực .....	27
<b>2.8. Nghiệp vụ xử lý khi hệ thống gặp sự cố.....</b>	<b>28</b>
2.8.1. Sơ đồ quy trình khắc phục sự cố .....	28
2.8.2. Yêu cầu chức năng hệ thống QLVBĐH .....	29
2.8.3. Yêu cầu với Trực .....	29
<b>2.9. Các nghiệp vụ khác .....</b>	<b>30</b>
2.9.1. Đánh dấu văn bản điện tử có gửi kèm bản giấy: .....	30
2.9.2. Đảm bảo phát hiện, xử lý gói tin lộn, gói tin bất thường: .....	30
2.9.3. Có các bộ lọc để đảm bảo không có các văn bản điện tử không phù hợp, có nguy cơ được chuyển qua trực: .....	30
2.9.4. Trường hợp văn bản gửi cá nhân:.....	30
2.9.5. Trường hợp văn bản có nhiều phụ lục đính kèm:.....	30

**DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT**

<b>STT</b>	<b>Thuật ngữ</b>	<b>Ý Nghĩa</b>
1.	VPCP	Văn Phòng Chính Phủ
2.	BNĐP	Bộ Ngành Địa Phương
3.	CNTT	Công nghệ thông tin
4.	QLVBĐH	Quản lý văn bản và điều hành
5.	VBĐT	Văn bản điện tử
6.	QĐ	Quyết định
7.	Log, Logs	Lưu vết

## DANH MỤC HÌNH VẼ, BẢNG BIỂU

STT	Hình vẽ/ Bảng	Ý nghĩa
1.		Khối/ đơn vị xử lý công việc
2.		Bước quy trình. Mỗi bước có mã bước đánh số theo tuần tự thực hiện. Các bước con bao gồm cả mã của bước mẹ
3.		Trao đổi thông tin, gửi nhận
4.		Chi tiết, cụ thể hóa các thông tin
5.		Bắt đầu một tác vụ, công việc
6.		Kết thúc một tác vụ, công việc
7.		Nét mềm, thể hiện chi tiết bước công việc nhỏ
8.		Hình 1: Quy trình gửi nhận điện tử
9.		Hình 2: Quy trình gửi nhận trạng thái văn bản điện tử
10.		Hình 3: Quy trình thu hồi văn bản
11.		Hình 4: Quy trình từ chối, trả lại văn bản
12.		Hình 5: Quy trình thực hiện lấy lại văn bản
13.		Hình 6: Quy trình cập nhật văn bản
14.		Hình 7: Quy trình thay thế văn bản
15.		Hình 8: Các bước xử lý khi có sự cố
16.	Lưu ý: các bảng mô tả edxml có số tự nhảy cách do tham chiếu tới phụ lục edxml trong tài liệu hướng dẫn liên thông	

## **I. TỔNG QUAN**

### **1.1. Căn cứ xây dựng tài liệu**

- Quyết định số 28/2018/QĐ-TTg về việc gửi nhận văn bản điện tử giữa các cơ quan trong hệ thống hành chính nhà nước.

- QCVN 102:2016/BTTTT: Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về cấu trúc mã định danh và định dạng dữ liệu gói tin phục vụ kết nối các hệ thống quản lý văn bản và điều hành.

### **1.2. Mục đích tài liệu**

- Trình bày các yêu cầu nghiệp vụ cơ bản cần đáp ứng của các hệ thống QLVBDH và Trục liên thông văn bản quốc gia theo quyết định số 28/2018/QĐ-TTg về việc gửi nhận văn bản điện tử giữa các cơ quan trong hệ thống hành chính nhà nước.

- Các Bộ, ngành, địa phương dựa trên tài liệu mô tả này để thực hiện triển khai, nâng cấp, chỉnh sửa hệ thống QLVBDH đáp ứng yêu cầu của quyết định và kết nối, liên thông với Trục liên thông văn bản quốc gia.

### **1.3. Phạm vi áp dụng**

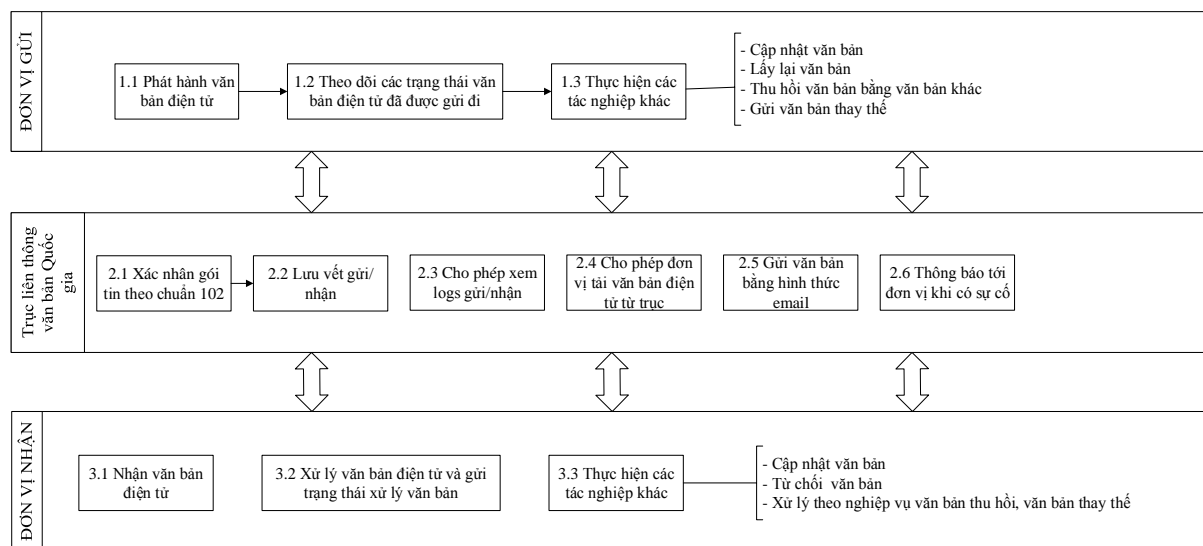
- Tài liệu này là cơ sở để các hệ thống QLVBDH của Bộ, ngành, địa phương, Trục liên thông văn bản quốc gia nâng cấp, chỉnh sửa, bổ sung đáp ứng theo quy định tại quyết định 28/2018/QĐ-TTg.

## II. CÁC QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ

### 2.1. Nghiệp vụ gửi, nhận văn bản điện tử

- Căn cứ theo QĐ 28/2018/QĐ-TTg, ngày 12/7/2018.

Văn bản điện tử sau khi được cấp có thẩm quyền phê duyệt, ký ban hành, ký số theo quy định của pháp luật và gửi đến Bên nhận thông qua các hệ thống QLVBDH được kết nối, liên thông với nhau qua Trục liên thông văn bản quốc gia.



Hình 1: Quy trình gửi nhận điện tử

#### 2.1.1 Yêu cầu chức năng hệ thống QLVBDH

##### a) Hệ thống QLVBDH Bên gửi:

- Gửi được văn bản điện tử qua Trục liên thông văn bản quốc gia.
- Có thể kiểm tra, theo dõi để biết văn bản điện tử đã được gửi đến đúng Bên nhận hay chưa trong thời gian cho phép đối với mỗi văn bản.
- Theo dõi được các trạng thái của văn bản điện tử đã gửi đi: trạng thái gửi, nhận (Đã đến, Đã tiếp nhận), trạng thái xử lý (Đang xử lý, Đã hoàn thành), kèm theo các thông tin về thời gian, tên người, chức danh.
- Có thể thực hiện tác nghiệp khác khi cần thiết đối với văn bản đã gửi: thu hồi, cập nhật, thay thế, lấy lại văn bản.
- Nhận được các gói tin thông báo từ Trục: thông báo sự cố, quá hạn tiếp nhận...
- Quản lý được tình hình gửi, nhận văn bản điện tử qua Trục thông qua hệ thống báo cáo tổng hợp gửi, nhận (đáp ứng các thông tin đã có liên quan văn bản) và các báo cáo chi tiết theo từng văn bản cụ thể.

##### b) Hệ thống QLVBDH Bên nhận:

- Nhận được văn bản điện tử qua Trục liên thông văn bản quốc gia.
- Sau khi tiếp nhận, xử lý và phản hồi trạng thái xử lý văn bản điện tử (thời gian, vị trí, đơn vị, tên người, chức danh, trạng thái: Đang xử lý, Đã hoàn thành)

trên hệ thống QLVBĐH, chuyển qua Trục liên thông văn bản quốc gia cho Bên gửi.

- Từ chối nhận, trả lại văn bản điện tử, nếu văn bản điện tử đó không bảo đảm các nguyên tắc, yêu cầu về gửi, nhận văn bản điện tử; đánh dấu văn bản trả lại, cập nhật trạng thái và lý do trả lại; phản hồi kịp thời cho Bên gửi;

- Nhận được các gói tin thông báo từ Trục: thông báo sự cố, quá hạn tiếp nhận...

- Quản lý được tình hình gửi, nhận văn bản điện tử qua Trục thông qua hệ thống báo cáo tổng hợp gửi, nhận (đáp ứng các thông tin đã có liên quan văn bản) và các báo cáo chi tiết theo từng văn bản cụ thể.

### **2.1.2. Yêu cầu đối với trục**

- Trục nhận các gói tin liên thông từ Bên gửi và gửi lại các gói tin đó cho Bên nhận, đồng thời lưu vết lại logs gửi nhận văn bản điện tử đi qua trục.

- Trục cần có chức năng thông báo sự cố, quá hạn tiếp nhận văn bản, cụ thể các trường hợp:

- + Hệ thống Bên nhận bị lỗi, không thể lấy gói tin liên thông: Trục thông báo sự cố tới Bên gửi qua email, qua chức năng nhận thông báo sự cố. Khi gửi thông báo thành công, Trục đánh dấu để Bên nhận không nhận lại văn bản điện tử. Bên nhận muốn nhận lại văn bản điện tử thì đăng nhập lại vào trang quản trị cập nhật cờ trạng thái cho phép gửi lại văn bản điện tử tới bên nhận.

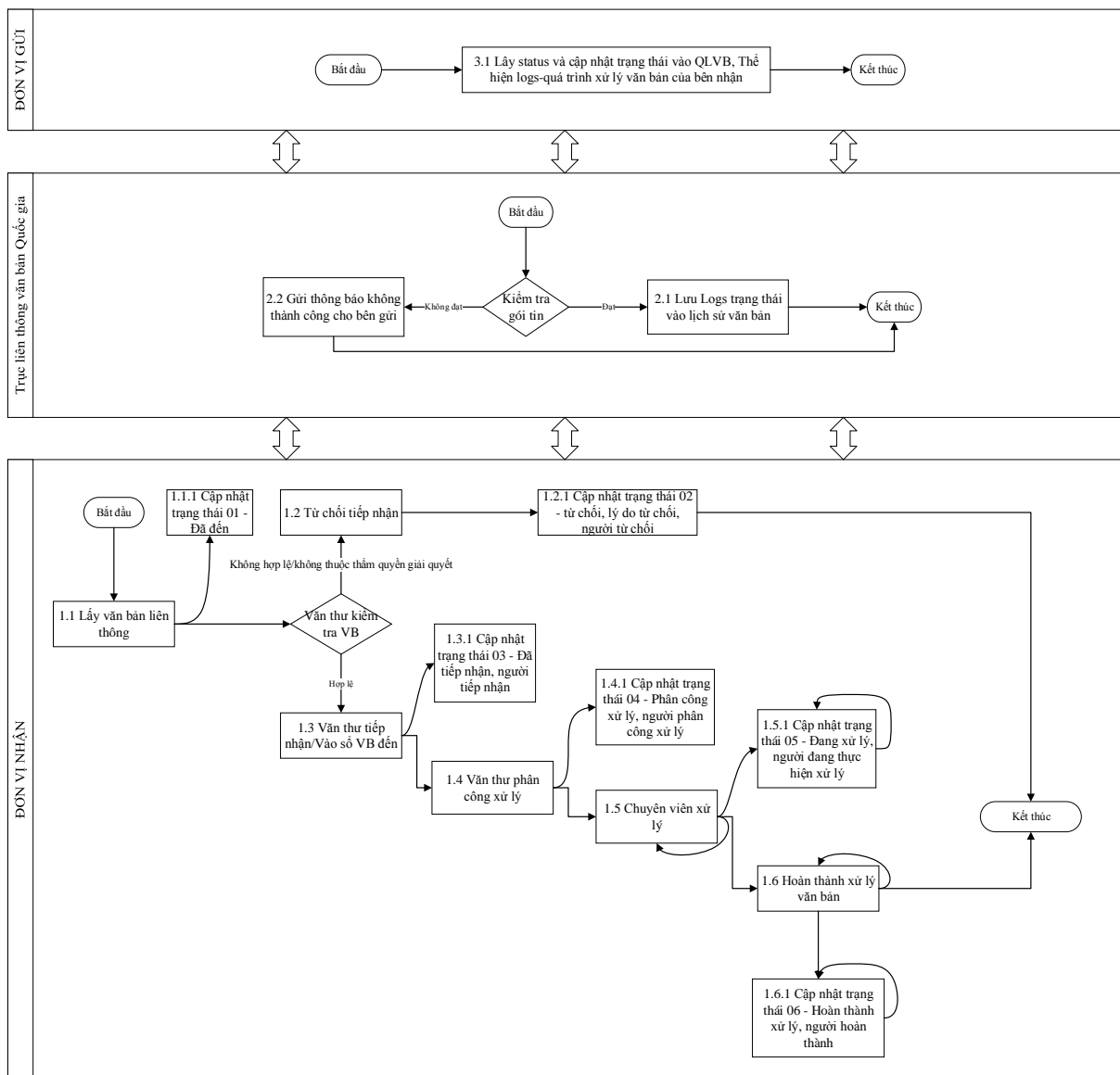
- + Bên nhận tiếp nhận, nhưng quá hạn quy định của gói tin: Trục gửi thông báo tới email, chức năng nhận thông báo cho cả Bên gửi, Bên nhận để biết về việc quá hạn tiếp nhận.

### **2.2. Nghiệp vụ gửi, nhận trạng thái văn bản điện tử**

- Cần có theo QĐ 28/2018/QĐ-TTg, ngày 12/7/2018.

- Khi thực hiện gửi, nhận văn bản điện tử qua trục liên thông văn bản quốc gia thì trục cần cập nhật được các trạng thái liên quan của văn bản điện tử để truyền tải đến Bên gửi, Bên nhận.

## 2.2.1. Sơ đồ quy trình gửi nhận trạng thái văn bản điện tử



Hình 2: Quy trình gửi nhận trạng thái văn bản điện tử

## 2.2.2. Yêu cầu chức năng hệ thống QLVBĐH

### a) Hệ thống QLVBĐH Bên gửi:

- Bên gửi nhận được các trạng thái của văn bản điện tử đã gửi đi, thông qua Trục liên thông văn bản quốc gia: trạng thái gửi, nhận (Đã đến, Đã tiếp nhận), trạng thái xử lý (Đang xử lý, Đã hoàn thành), kèm theo các thông tin về thời gian, tên người, chức danh.

### a) Hệ thống QLVBĐH Bên nhận:

- Bên nhận phản hồi trạng thái xử lý văn bản điện tử (thời gian, vị trí, đơn vị, tên người, chức danh, trạng thái: Đang xử lý, Đã hoàn thành) trên hệ thống QLVBĐH, chuyển qua Trục liên thông văn bản quốc gia cho Bên gửi.



### 2.2.3. Yêu cầu với Trục

- Trục cung cấp tính năng cho Bên gửi, Bên nhận có thể cập nhật được các trạng thái cho văn bản điện tử:

Đã đến, Từ chối, Tiếp nhận, Phân công xử lý, Đang xử lý, Hoàn thành. Đi kèm với mỗi trạng thái khi cập nhật là thông tin người xử lý (đơn vị, họ tên, số điện thoại, thư điện tử) và lý do cập nhật trạng thái.

- Trục bổ sung thêm thông tin về người xử lý văn bản điện tử, phục vụ công tác liên lạc khi cần thiết.

STT	Tên trường	Định dạng dữ liệu	Mô tả	Bắt buộc/ Tùy chọn	Ghi chú
1.6.3	edXML:Mobile	Kiểu String	Số điện thoại chuyên viên xử lý	Tùy chọn	Bổ sung vào dưới dạng tag con của edXML:StaffInfo
1.6.4	edXML:Email	Kiểu String	Thư điện tử chuyên viên xử lý	Tùy chọn	Bổ sung vào dưới dạng tag con của edXML:StaffInfo

- Trục bổ sung/cập nhật danh sách trạng thái văn bản điện tử:

STT	Mã trạng thái	Tên trạng thái	Ghi chú
1	01	Đã đến	Phần mềm QLVB đã nhận nhưng văn thư chưa xử lý
2	02	Từ chối tiếp nhận	Văn thư phát hiện văn bản gửi nhầm, sai sót, không đúng thẩm quyền, từ chối nhận văn bản, kèm theo lý do từ chối
3	03	Đã tiếp nhận	Văn thư đã nhận trên phần mềm
4	04	Phân công	Phân công xử lý
5	05	Đang xử lý	Thực hiện xử lý
6	06	Hoàn thành	Hoàn thành xử lý văn bản

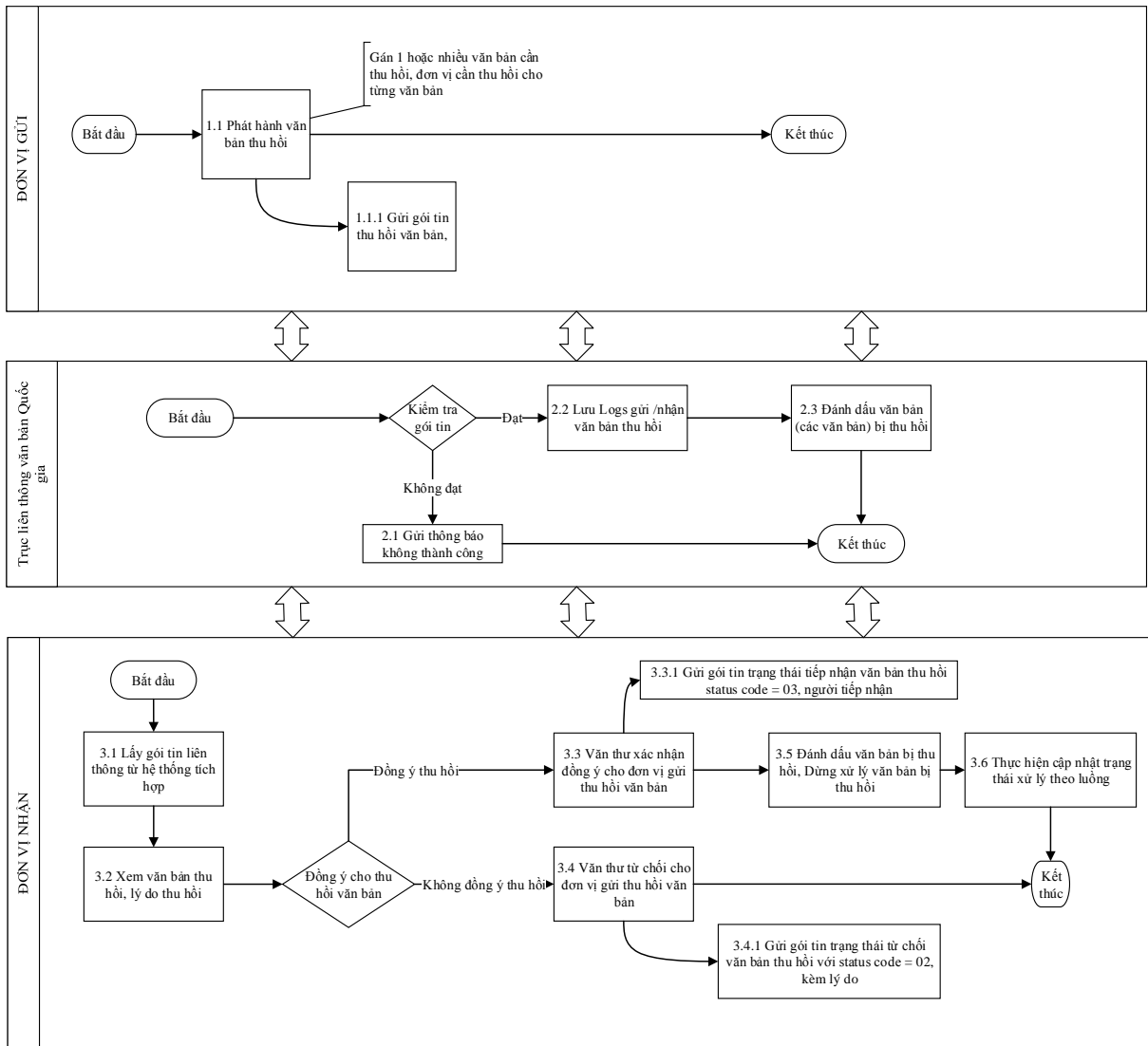
- Trục lưu lại logs cập nhật trạng thái giữa các Bên.

### 2.3. Nghiệp vụ thu hồi văn bản

- Căn cứ theo QĐ 28/2018/QĐ-TTg, ngày 12/7/2018.

Bên gửi phát hành văn bản để thu hồi văn bản khác khi cần thiết.

#### 2.3.1. Sơ đồ quy trình thu hồi văn bản



Hình 3: Quy trình thu hồi văn bản

### 2.3.2. Yêu cầu chức năng hệ thống QLVBDH

#### a) Hệ thống QLVBDH Bên gửi:

Phát hành văn bản để thu hồi văn bản khác (đã được ban hành), đáp ứng các yêu cầu:

- Tạo văn bản loại thu hồi, chọn các văn bản cần thu hồi; đánh dấu các văn bản bị thu hồi, văn bản loại thu hồi.
- Một văn bản thu hồi cho phép thu hồi văn bản theo đơn vị nhận.
- Bổ sung kho dữ liệu/danh sách dữ liệu văn bản thu hồi.
- Có thống kê văn bản thu hồi, bị thu hồi tại đơn vị.

#### b) Hệ thống QLVBDH Bên nhận:

- Nhận biết văn bản đến loại thu hồi văn bản.
- Đồng ý, Từ chối thu hồi văn bản.
- Có chức năng đánh dấu văn bản bị thu hồi.

- Xử lý tiếp văn bản thu hồi theo luồng nghiệp vụ.

### 2.3.3. Yêu cầu với Trục

- Trục cung cấp bộ thư viện edxml đáp ứng việc thu hồi một hay nhiều văn bản khác.

- Trục lưu lại logs thu hồi và các trao đổi trạng thái giữa các đơn vị.

ST T	Tên trường	Định dạng dữ liệu	Mô tả	Bắt buộc/ Tùy chọn	Ghi chú
2.2	<i>edXML:Business</i>		Đánh dấu loại nghiệp vụ văn bản đang thực hiện là Thu hồi, Cập nhật, Thay thế Trường hợp văn bản lấy lại hoặc từ chối được thực hiện bằng gói tin status – không cần trường đánh dấu nghiệp vụ xử lý văn bản	Bắt buộc	Đối với văn bản mới có thể có thể edXML:Business hoặc không có.
2.2.1	<i>edXML:BusinessDocType</i>	Kiểu Number	Loại nghiệp vụ văn bản 0 – Văn bản mới 1 – Thu hồi 2 – Cập nhật 3 – Thay thế	Bắt buộc	Thông tin này đi kèm khi gửi văn bản điện tử Thu hồi, Cập nhật, Thay thế
2.2.2	<i>edXML:BusinessDocReason</i>	Kiểu String Độ dài tối đa: 1000	Mô tả ngắn lý do văn bản cần điều chỉnh	Bắt buộc	Đi kèm khi có trường edXML:BusinessDocType
1.1.2	<i>edXML:ResponseFor</i>		Văn bản thu hồi: Đánh dấu thông tin văn bản bị thu hồi, đơn vị bị thu hồi văn bản. Sử dụng trong trường hợp đơn vị ban hành 1 văn bản để thu hồi văn bản đã phát hành trước đó	Tùy chọn	

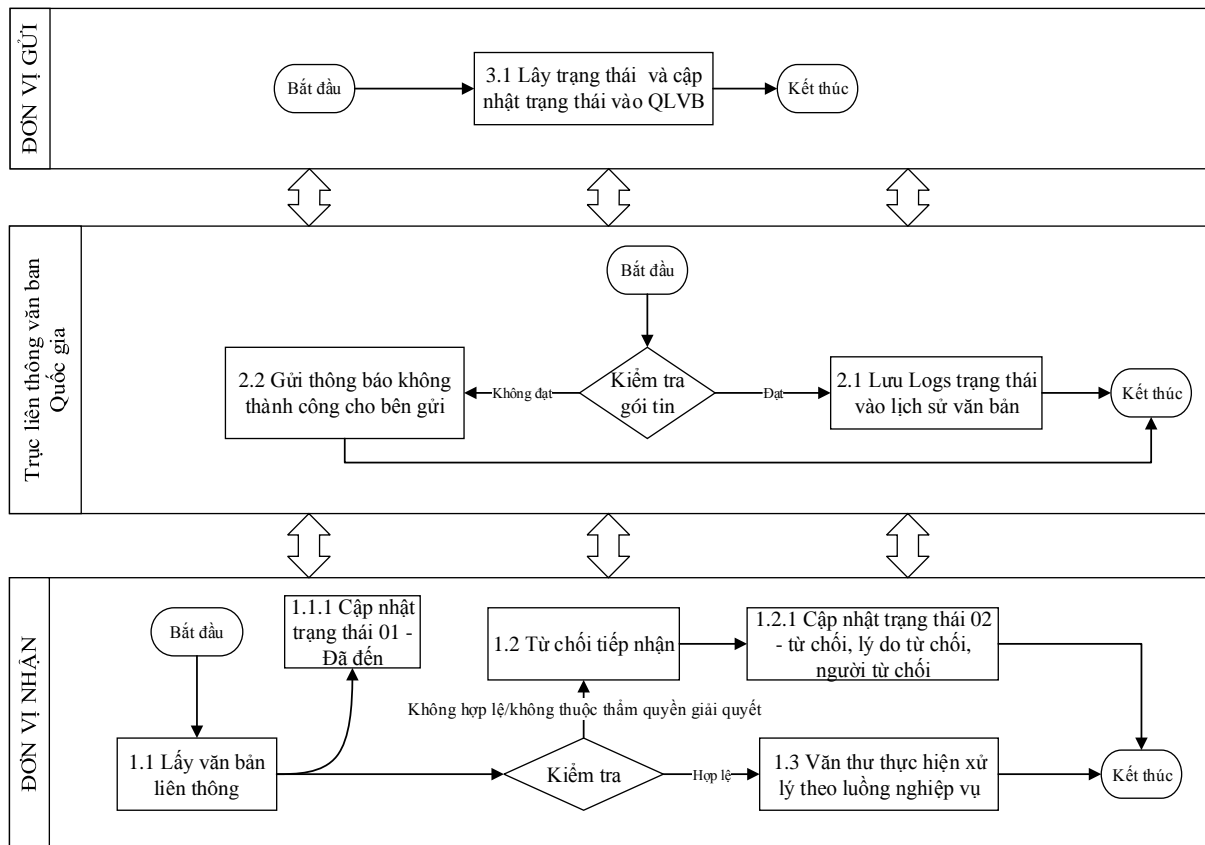
ST T	Tên trường	Định dạng dữ liệu	Mô tả	Bắt buộc/ Tùy chọn	Ghi chú
1.1 2.1	<i>edXML:OrganId</i>	Kiểu String Độ dài tối đa: 13	ID của cơ quan, tổ chức nhận văn bản	Bắt buộc	Chi tiết cách đánh mã trong phần nội dung hướng dẫn và Phụ lục 1
1.1 2.2	<i>edXML:Code</i>		Số, kí hiệu văn bản được phản hồi Ví dụ: 01/NQ-CP, 02/CT-TTg, 01/2010/NĐ-CP...	Bắt buộc	Thông tin này do văn thư nhập vào
1.1 2.3	<i>edXML:PromulgationDate</i>	Kiểu Date: Định dạng: YYYY/MM/DD	Ngày, tháng, năm ban hành của văn bản được phản hồi Ví dụ: 2012/06/26	Bắt buộc	Thông tin này do văn thư nhập vào
1.1 2.4	<i>edXML:DocumentId</i>	Kiểu String Độ dài tối đa 36	Thông tin mã định danh của văn bản được phản hồi	Bắt buộc	Cấu trúc mã định danh văn bản (theo QĐ 28, khoản 2.b, Điều 10) gồm: - Mã định danh của cơ quan, tổ chức theo quy định của pháp luật. - Năm ban hành văn bản, số thứ tự văn bản được ban hành trong năm. <From-OrganId>,<PromulgationDate>,<CodeNumber>/<CodeNotation>

## 2.4. Nghiệp vụ từ chối, trả lại văn bản

- Căn cứ theo QĐ 28/2018/QĐ-TTg, ngày 12/7/2018.

Bên nhận văn bản phát hiện văn bản không hợp lệ, không thuộc thẩm quyền giải quyết thì thực hiện nghiệp vụ từ chối, trả lại văn bản gửi lại Bên gửi.

### 2.4.1. Sơ đồ quy trình từ chối văn bản



Hình 4: Quy trình từ chối, trả lại văn bản văn bản

### 2.4.2. Yêu cầu chức năng hệ thống QLVBDH

a) Hệ thống QLVBDH Bên gửi:

Nhận phản hồi thông tin “từ chối, trả lại” của Bên nhận.

b) Hệ thống QLVBDH Bên nhận:

- Chức năng “từ chối, trả lại” văn bản, gửi thông tin cho Bên nhận thông qua Trục liên thông văn bản quốc gia.

- Khi thực hiện “từ chối” văn bản, yêu cầu kèm theo cả lý do từ chối.

### 2.4.3. Yêu cầu với trục

Trục cung cấp mẫu edxml cho việc từ chối tiếp nhận văn bản điện tử. Đơn vị sử dụng gói tin trạng thái văn bản điện tử với status code = 02 (Từ chối tiếp nhận) để thực hiện chức năng từ chối tiếp nhận văn bản điện tử.

<b>STT</b>	<b>Mã trạng thái</b>	<b>Tên trạng thái</b>	<b>Ghi chú</b>
1	02	Từ chối tiếp nhận	Văn thư phát hiện văn bản gửi nhầm, sai sót, không đúng thẩm quyền, từ chối nhận văn bản, kèm theo lý do từ chối

- Trục đánh dấu văn bản bị từ chối bởi bên nhận và lưu lại logs trao đổi giữa các đơn vị.

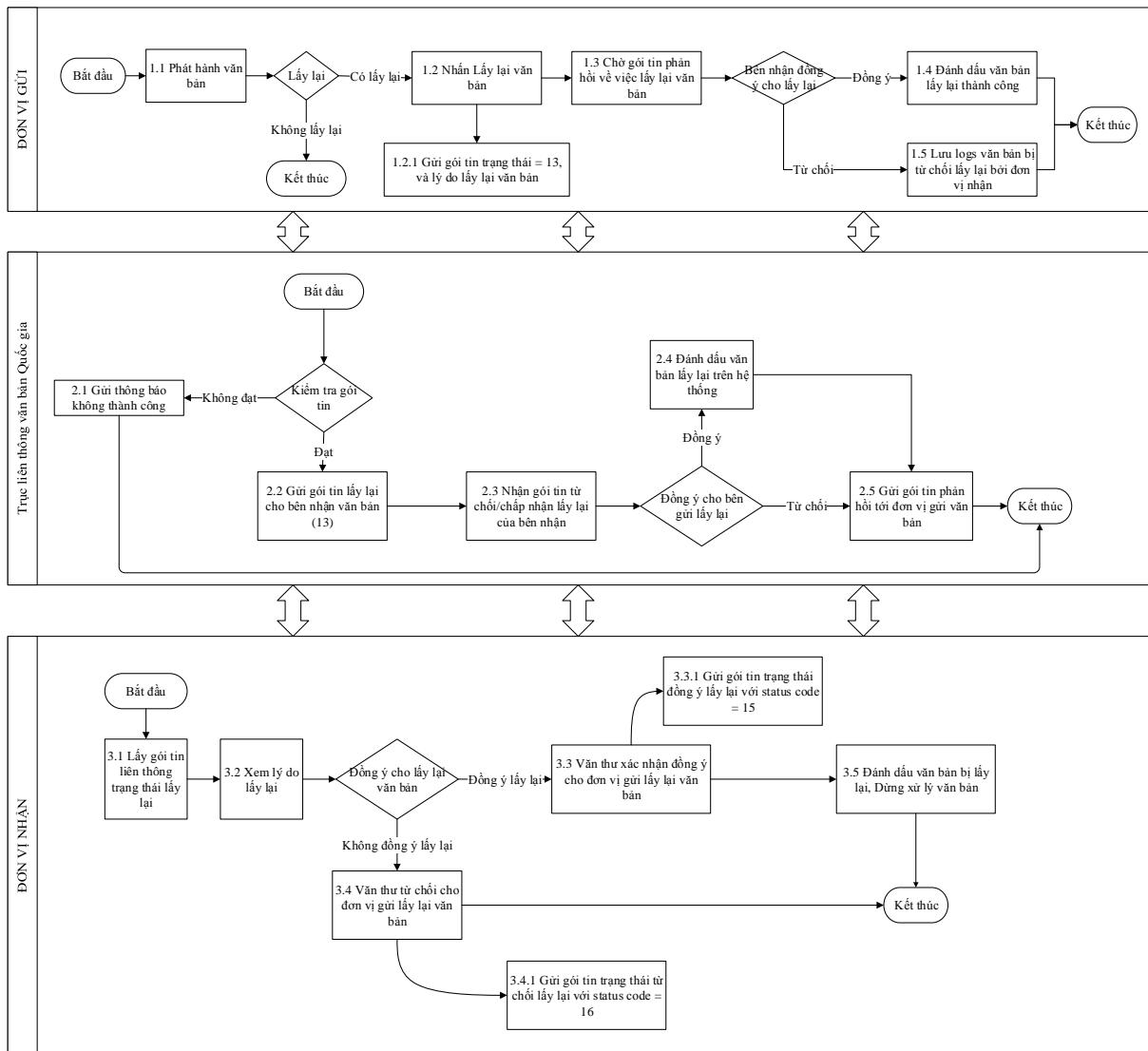
#### **2.4.4. Yêu cầu chức năng đối với PMQLVB của Bên nhận**

- Bên nhận phát hiện văn bản gửi nhầm, gửi không đúng thẩm quyền giải quyết thực hiện chức năng “từ chối” văn bản trong kho văn bản đến chờ vào sổ.
- Khi thực hiện “từ chối” văn bản, yêu cầu kèm theo cả lý do từ chối.

#### **2.5. Nghiệp vụ lấy lại văn bản**

Trong trường hợp phát hiện gửi nhầm văn bản, cho phép Bên gửi lấy lại văn bản; áp dụng trong trường hợp Bên nhận chưa tiếp nhận Văn bản (chưa vào sổ, chuyển xử lý).

##### **2.5.1. Sơ đồ quy trình lấy lại văn bản**



Hình 5: Quy trình thực hiện lấy lại văn bản

## 2.5.2. Yêu cầu chức năng hệ thống QLVBDH

### a) Hệ thống QLVBDH Bên gửi:

- Có chức năng “Lấy lại” cho mỗi văn bản phát hành.
- Có thể lấy lại văn bản đối với một hoặc nhiều đơn vị nhận.
- Có thống kê được loại văn bản lấy lại của đơn vị.

### b) Hệ thống QLVBDH Bên nhận:

- Với văn bản đơn vị chưa xử lý vào sổ thì cập nhật trạng thái văn bản “Bị lấy lại”.
- Với văn bản đơn vị đang xử lý, đã thực hiện vào sổ văn bản thì cho phép “Từ chối” hoặc “Đồng ý” lấy lại, kèm thông tin lý do. Đồng ý lấy lại thì cập nhật trạng thái văn bản “Bị lấy lại”, không đồng ý thì trả lại Bên gửi thông tin “Từ chối” kèm lý do.

## 2.5.3. Yêu cầu với trực



- Đơn vị sử dụng gói tin trạng thái văn bản điện tử với status code = 13 để thực hiện chức năng lấy lại.

STT	Mã trạng thái	Tên trạng thái	Ghi chú
1	13	Lấy lại	Bên gửi lấy lại văn bản điện tử đã ban hành

- Khi đơn vị có yêu cầu lấy lại 1 văn bản đã ban hành, trục sẽ lưu vết lại logs lấy lại và gửi tới Bên nhận.

- Bên nhận có quyền tiếp nhận hoặc từ chối việc lấy lại của bên gửi và lưu logs lấy lại. Đơn vị sử dụng gói tin trạng thái văn bản điện tử với mã code liệt kê sau để thực hiện chức năng tiếp nhận hoặc từ chối cập nhật văn bản điện tử.

STT	Mã trạng thái	Tên trạng thái	Ghi chú
1	15	Đồng ý lấy lại/ cập nhật văn bản	Sử dụng cho Bên nhận thực hiện tiếp nhận yêu cầu lấy lại, cập nhật văn bản điện tử
2	16	Từ chối lấy lại /cập nhật văn bản	Sử dụng cho đơn vị thực hiện từ chối yêu cầu lấy lại, cập nhật văn bản điện tử

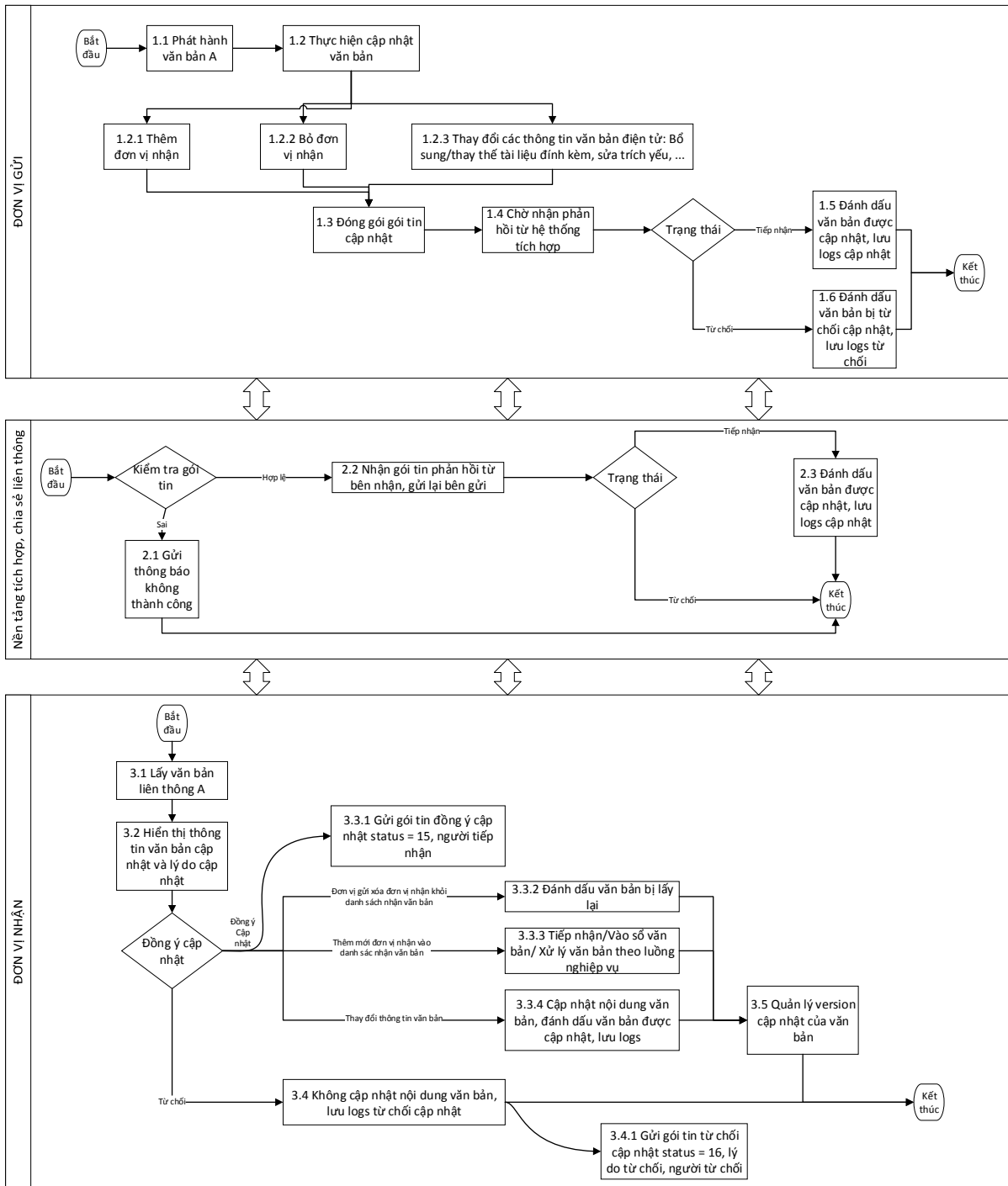
- Bên gửi sẽ nhận phản hồi qua trục kết quả của việc lấy lại văn bản thành công hay không.

- Trục đánh dấu văn bản bị lấy lại và lưu lại logs trao đổi về việc lấy lại văn bản giữa các đơn vị.

## **2.6. Nghiệp vụ cập nhật văn bản**

Trong trường hợp phát hiện sai sót, cần cập nhật, hiệu chỉnh các thông tin văn bản, văn thư Bên gửi có thể thực hiện chức năng cập nhật văn bản.

### **2.6.1. Sơ đồ quy trình cập nhật văn bản điện tử**



Hình 6: Quy trình cập nhật văn bản

## 2.6.2. Yêu cầu chức năng hệ thống QLVBDH

### a) Hệ thống QLVBDH Bên gửi:

- Cho phép văn thư thực hiện hiệu chỉnh, cập nhật các nội dung cần thay đổi của văn bản, lý do thay đổi.

- Có chức năng thống kê các văn bản cập nhật.

- Thực hiện gửi gói tin văn bản lên trục với trường BussinessDocType =2 (cập nhật), và bổ sung thêm trường <edXML: BussinessDocumentInfo> với các cờ giá trị cụ thể như sau:

+ Thay đổi thông tin VB <edXML: DocumentInfo>: 0: Không cập nhật thông tin văn bản; 1: Có cập nhật thông tin văn bản trích yếu, file đính kèm,...)

+ Thay đổi Bên nhận <edXML: DocumentReceiver>: 0: Không có thay đổi thông tin Bên nhận; 1: Có thay đổi thông tin Bên nhận (thêm hoặc bỏ Bên nhận). Trường hợp DocumentReceiver= 1, bổ sung thêm list đơn vị thay đổi:

```
<edXML:ReceiverList>
  <edXML:Receiver>
    <edXML:ReceiverType>0</edXML:ReceiverType>
    <edXML:OrganId>000.00.00.H41</edXML:OrganId>
  </edXML:Receiver>
  <edXML:Receiver>
    <edXML:ReceiverType>1</edXML:ReceiverType>
    <edXML:OrganId>000.00.00.H14</edXML:OrganId>
  </edXML:Receiver>
</edXML:ReceiverList>
```

b) Hệ thống QLVBDH Bên nhận:

- Bên nhận văn bản nhận được thông báo cập nhật văn bản.
- Bổ sung chức năng “Cập nhật”, “Từ chối cập nhật”.
- Trường hợp từ chối cập nhật yêu cầu bổ sung lý do.
- Trường hợp cập nhật văn bản yêu cầu lưu vết lịch sử cập nhật.

Bên nhận phân tích gói tin cập nhật và thực hiện nghiệp vụ theo các trường hợp sau:

+ Bên gửi xóa Bên nhận khỏi danh sách nhận văn bản:

- ✓ Nếu DocumentReceiver=1 AND ReceiverType=0 (Trường hợp văn bản bị lấy lại): Đánh dấu văn bản bị lấy lại nếu mã định danh của Bên nhận được định nghĩa như sau trong gói tin:

```
<edXML:Receiver>
  <edXML:ReceiverType>0</edXML:ReceiverType>
  <edXML:OrganId>000.00.00.H41</edXML:OrganId>
</edXML:Receiver>
```

+ Thêm mới Bên nhận vào danh sách nhận văn bản:

- ✓ Nếu DocumentReceiver=1 AND ReceiverType=1 (Trường hợp văn bản được gửi bổ sung cho đơn vị): Tiếp nhận và xử lý theo luồng

nghiệp vụ hoặc từ chối văn bản điện tử nếu mã định danh của Bên nhận được định nghĩa như sau trong gói tin:

```
<edXML:Receiver>
  <edXML:ReceiverType>1</edXML:ReceiverType>
  <edXML:OrganId>000.00.00.H41</edXML:OrganId>
</edXML:Receiver>
```

+Thay đổi thông tin văn bản

Nếu DocumentInfo=1 và mã định danh của đơn vị không thuộc danh sách <edXML:ReceiverList> (Trường hợp cập nhật nội dung văn bản điện tử đối với các đơn vị đã nhận văn bản trước đó): Thực hiện cập nhật nội dung văn bản, lưu lịch sử cập nhật.

- Bên nhận văn bản cần có màn hình thống kê các văn bản cập nhật, lưu lịch sử các lần cập nhật, lưu trạng thái văn bản (từ chối hoặc cập nhật).

### 2.6.3. Yêu cầu đối với trực

- Trực thực hiện gửi gói tin cập nhật cho các Bên nhận.

- Trực bổ sung tag thông tin cho nghiệp vụ Cập nhật văn bản điện tử vào trường TraceHeaderList, phục vụ đánh dấu văn bản được cập nhật và lưu vết thông tin cập nhật cho mỗi lần cập nhật.

ST T	Tên trường	Định dạng dữ liệu	Mô tả	Bắt buộc/ Tùy chọn	Ghi chú
2.2	<i>edXML:Business</i>		Đánh dấu loại nghiệp vụ văn bản đang thực hiện là Thu hồi, Cập nhật, Thay thế Trường hợp văn bản lấy lại hoặc từ chối được thực hiện bằng gói tin status – không cần trường đánh dấu nghiệp vụ xử lý văn bản	Bắt buộc	
2.2.1	<i>edXML:BusinessDocType</i>	Kiểu Number	Loại nghiệp vụ văn bản 0 – Văn bản mới 1 – Thu hồi 2 – Cập nhật	Bắt buộc	Thông tin này đi kèm khi gửi văn bản điện tử Thu hồi, Cập nhật, Thay thế

ST T	Tên trường	Định dạng dữ liệu	Mô tả	Bắt buộc/ Tùy chọn	Ghi chú
			3 – Thay thế		
2.2.2	<i>edXML: BusinessDoc Reason</i>	Kiểu String Độ dài tối đa: 1000	Mô tả ngắn lý do văn bản cần điều chỉnh	Bắt buộc	Đi kèm khi có trường <i>edXML:BusinessDocType</i>
2.2.3	<i>edXML: BusinessDocumentInfo</i>		Chứa danh sách các trường thông tin được cập nhật của văn bản cập nhật	Tùy chọn	Bắt buộc khi <i>BusinessDocType = 2</i>
2.2.3.1	<i>edXML: DocumentInfo</i>	Kiểu Number	Đánh dấu văn bản được cập nhật thông tin văn bản 0: Không cập nhật thông tin văn bản 1: Có cập nhật thông tin văn bản (trích yếu, file đính kèm,...)	Tùy chọn	
2.2.3.2	<i>edXML: DocumentReceiver</i>	Kiểu Number	Đánh dấu văn bản được cập nhật thông tin Bên nhận (thêm, bỏ Bên nhận) 0: Không có thay đổi thông tin Bên nhận 1: Có thay đổi thông tin Bên nhận (thêm hoặc bỏ Bên nhận)	Tùy chọn	
2.2.3.3	<i>edXML: ReceiverList</i>		Ghi lại danh sách các Bên nhận bị thay đổi khi cập nhật văn bản (thêm mới đơn vị hoặc bỏ Bên nhận)	Tùy chọn	Bắt buộc khi <i>DocumentReceiver = 1</i>
2.2.3.3.1	<i>edXML: Receiver</i>		Ghi lại đơn vị có thay đổi khi cập nhật văn bản	Tùy chọn	

ST T	Tên trường	Định dạng dữ liệu	Mô tả	Bắt buộc/ Tùy chọn	Ghi chú
2.2. 3.3. 1.1	<i>edXML:ReceiverType</i>	Kiểu Number	Giá trị quy định đơn vị được thêm mới hay bỏ khỏi danh sách nhận văn bản điện tử. 0: Đơn vị bị bỏ khỏi danh sách nhận khi cập nhật văn bản điện tử 1: Đơn vị được thêm mới vào danh sách nhận khi cập nhật văn bản điện tử	Tùy chọn	
2.2. 3.3. 1.2	<i>edXML:OrganizationId</i>		Mã định danh đơn vị bị thay đổi khi cập nhật văn bản điện tử.	Tùy chọn	Cấu trúc mã định danh văn bản gồm: - Mã định danh của cơ quan, tổ chức theo quy định của pháp luật. - Năm ban hành văn bản, số thứ tự văn bản được ban hành trong năm.
2.2. 4	<i>edXML:DocumentId</i>	Kiểu String	Mã định danh của văn bản bị thu hồi, cập nhật	Tùy chọn	Cấu trúc mã định danh văn bản (theo QĐ 28, khoản 2.b, Điều 10) gồm: - Mã định danh của cơ quan, tổ chức theo quy định của pháp luật. - Năm ban hành văn bản, số thứ tự văn bản được ban hành trong năm. <From-OrganizationId>,<PromulgationDate>,<CodeNumber>/<CodeNotation>
2.2. 5	<i>edXML:StaffInfo</i>		Chứa thông tin về người xử lý cập nhật, thu hồi hoặc gửi văn bản thay thế	Tùy chọn	

ST T	Tên trường	Định dạng dữ liệu	Mô tả	Bắt buộc/ Tùy chọn	Ghi chú
2.2.5.1	<i>edXML:Department</i>	Kiểu String Độ dài tối đa: 300	Thông tin đơn vị thực hiện xử lý nghiệp vụ cập nhật, thay thế, thu hồi văn bản	Tùy chọn	
2.2.5.2	<i>edXML:Staff</i>	Kiểu String Độ dài tối đa: 300	Thông tin người xử lý nghiệp vụ cập nhật, thay thế, thu hồi văn bản	Tùy chọn	
2.2.5.3	<i>edXML:Mobile</i>	Kiểu String Độ dài tối đa: 30	Thông tin số điện thoại người xử lý nghiệp vụ cập nhật, thay thế, thu hồi văn bản	Tùy chọn	
2.2.5.4	<i>edXML:Email</i>	Kiểu String Độ dài tối đa: 100	Thông tin thư điện tử người xử lý nghiệp vụ cập nhật, thay thế, thu hồi văn bản	Tùy chọn	

- Trục đáp ứng việc truyền các gói tin liên quan tới cập nhật, bổ sung thông tin vào các văn bản điện tử đã ban hành trong các trường hợp sau:

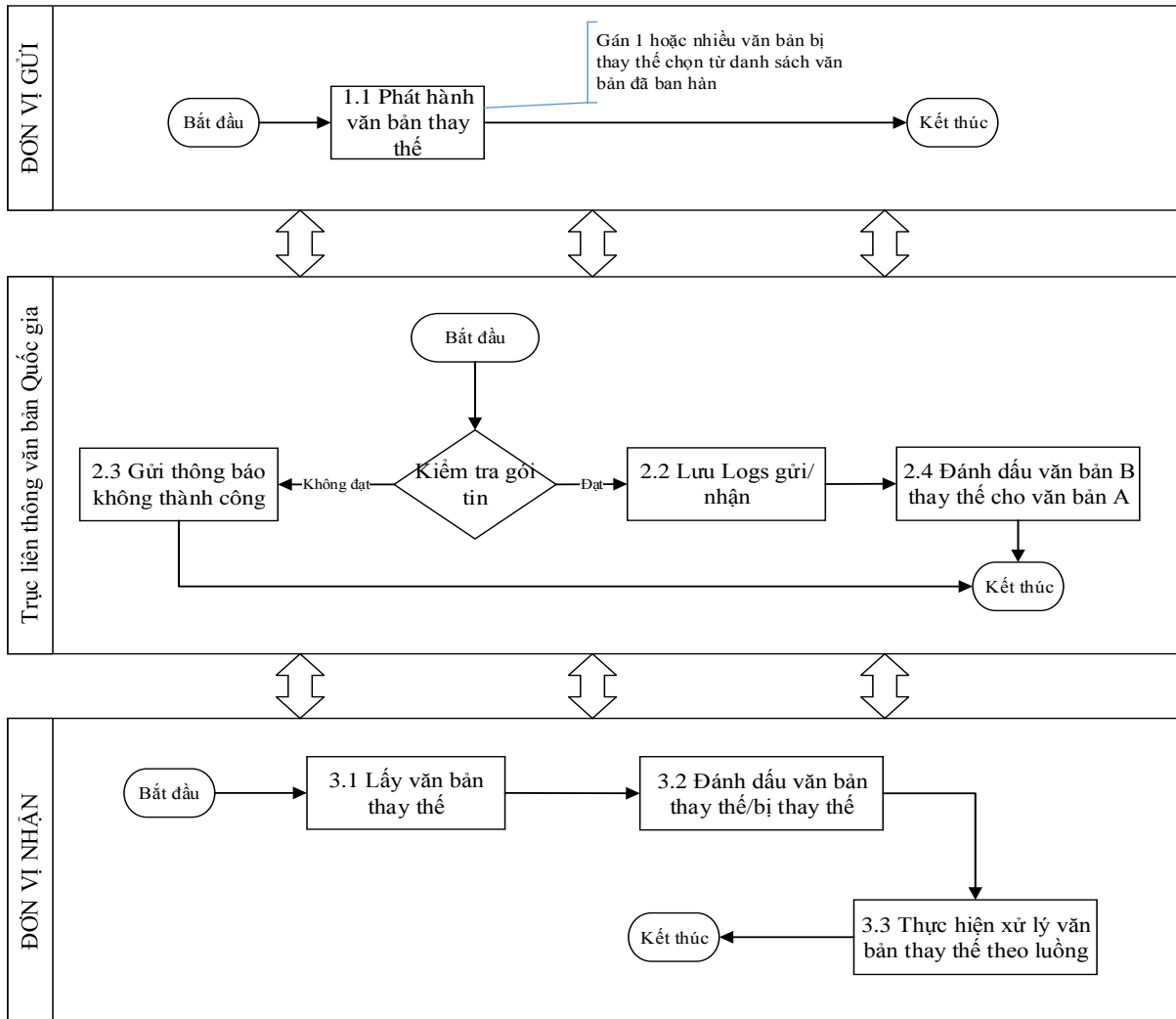
- + Thêm Bên nhận văn bản điện tử
- + Bỏ Bên nhận văn bản điện tử (Tương tự trường hợp lấy lại/thu hồi văn bản điện tử - tham khảo luồng nghiệp vụ lấy lại/thu hồi)
- + Bổ sung tài liệu đính kèm
- + Sửa trích yếu của văn bản điện tử
- + Thay thế file đính kèm của văn bản điện tử
- + Thay đổi các thông tin khác trong văn bản điện tử,...

- Trục đáp ứng việc truyền các trạng thái cho bên nhận (tiếp nhận hoặc từ chối) tới bên gửi. Đơn vị sử dụng gói tin trạng thái văn bản điện tử với mã code liệt kê sau để thực hiện chức năng tiếp nhận hoặc từ chối cập nhật văn bản điện tử.

## 2.7. Nghiệp vụ thay thế văn bản

Bên gửi phát hành văn bản để thay thế văn bản khác khi cần thiết.

### 2.7.1. Sơ đồ quy trình thay thế văn bản



Hình 7: Quy trình thay thế văn bản

### 2.7.2. Yêu cầu chức năng hệ thống QLVBDH

a) Hệ thống QLVBDH Bên gửi:

- Bổ sung loại văn bản “văn bản thay thế”.
- Bổ sung chức năng chọn văn bản “bị thay thế” khi khởi tạo văn bản.
- Đơn vị có thể thống kê các văn bản thay thế, bị thay thế.

b) Hệ thống QLVBDH Bên nhận:

- Đánh dấu văn bản “bị thay thế”.
- Xử lý văn bản thay thế theo luồng nghiệp vụ.



### 2.7.3. Yêu cầu với Trục

- Trục bổ sung tag thông tin cho nghiệp vụ Thay thế văn bản điện tử vào trường TraceHeaderList, phục vụ đánh dấu văn bản bị thay thế, lưu vết người thay thế và lý do thay thế văn bản. (Tham khảo Phụ lục EDXML tại mục 1.3)

ST T	Tên trường	Định dạng dữ liệu	Mô tả	Bắt buộc/ Tùy chọn	Ghi chú
2.2	<i>edXML:Bussiness</i>		Đánh dấu loại nghiệp vụ văn bản đang thực hiện là Thu hồi, Cập nhật, Thay thế Trường hợp văn bản lấy lại hoặc từ chối được thực hiện bằng gói tin status – không cần trường đánh dấu nghiệp vụ xử lý văn bản	Bắt buộc	
2.2 .1	<i>edXML:Bussiness DocType</i>	Kiểu Num ber	Loại nghiệp vụ văn bản 0 – Văn bản mới 1 – Thu hồi 2 – Cập nhật 3 – Thay thế	Bắt buộc	Thông tin này đi kèm khi gửi văn bản điện tử Thu hồi, Cập nhật, Thay thế
2.3	<i>edXML:Bussiness DocReason</i>	Kiểu String	Mô tả ngắn lý do văn bản cần điều chỉnh	Bắt buộc	Đi kèm khi có trường <i>edXML:BussinessDocType</i>
2.2 .8	<i>edXML:ReplacementInfoList</i>		Chứa thông tin danh sách văn bản bị thay thế	Tùy chọn	Bắt buộc khi <i>BussinessDocType = 3</i>
2.2 .8. 1	<i>edXML:ReplacementInfo</i>		Chứa thông tin từng văn bản bị thay thế	Tùy chọn	
2.2 .8. 1.1	<i>edXML:DocumentId</i>	Kiểu String	Mã định danh văn bản bị thay thế	Tùy chọn	Cấu trúc mã định danh văn bản (theo QĐ 28, khoản 2.b, Điều 10) gồm:

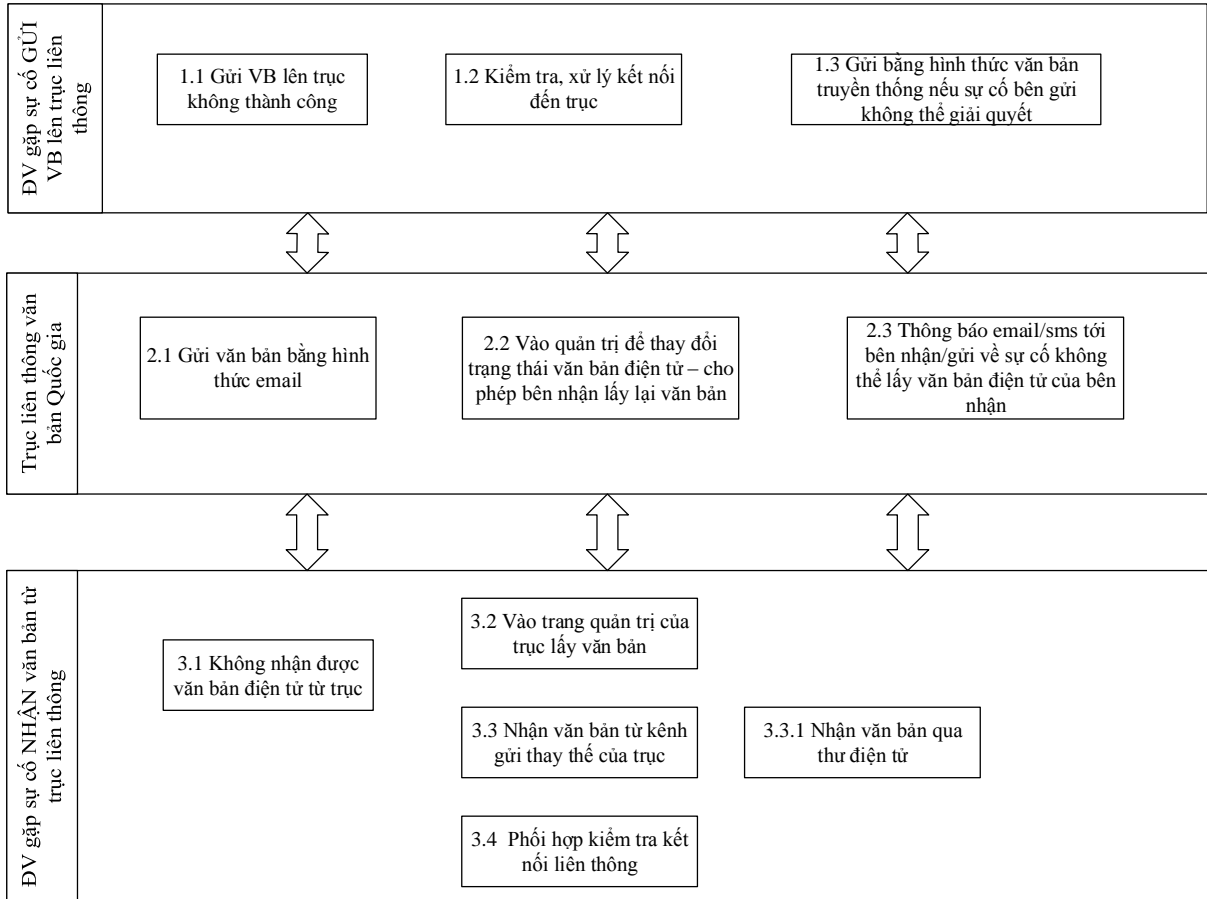
ST T	Tên trường	Định dạng dữ liệu	Mô tả	Bắt buộc/ Tùy chọn	Ghi chú
					<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mã định danh của cơ quan, tổ chức theo quy định của pháp luật.</li> <li>- Năm ban hành văn bản, số thứ tự văn bản được ban hành trong năm.</li> </ul> <From- OrgaId>,<Promulgati onDate>,<CodeNumbe r>/<CodeNotation>
2.2 .8 1.2	<i>edXML:OrgaId List</i>		Chứa thông tin danh sách đơn vị đã nhận văn bản bị thay thế	Tùy chọn	
2.2 .8 1.2 .1	<i>edXML:OrgaId</i>	Kiểu String Độ dài tối đa: 13	ID của cơ quan, tổ chức nhận văn bản bị thay thế	Tùy chọn	
2.2 .8	<i>edXML:Replace mentInfoList</i>		Chứa thông tin danh sách văn bản bị thay thế	Tùy chọn	Bắt buộc khi <i>BussinessDocType = 3</i>

- Trục đánh dấu văn bản thay thế và văn bản bị thay thế, đồng thời lưu lại logs gửi/nhận giữa các đơn vị, logs cập nhật trạng thái xử lý văn bản (nếu có) giữa các đơn vị.

## 2.8. Nghiệp vụ xử lý khi hệ thống gặp sự cố

Mô tả các sự cố có thể xảy ra đối với Bên gửi, Bên nhận, trực liên thông văn bản Quốc gia.

### 2.8.1. Sơ đồ quy trình khắc phục sự cố



Hình 8: Các bước xử lý khi có sự cố

### 2.8.2. Yêu cầu chức năng hệ thống QLVBĐH

- Bảo đảm việc gửi, nhận văn bản điện tử luôn được thông suốt, kịp thời, an toàn thông tin.

- Có giải pháp bảo đảm kịp thời việc gửi, nhận văn bản điện tử khi có sự cố về kết nối, liên thông tại mỗi đơn vị tham gia gửi, nhận.

### 2.8.3. Yêu cầu với Trực

- Nếu gửi được văn bản lên không theo chuẩn 102 thì trực trả lại, có lưu log gửi văn bản không thành công, lí do không thành công của trực, để các đơn vị có tài khoản có thể đăng nhập vào hệ thống quản trị và thực hiện tra cứu thông tin trên trang quản trị của trực (thuộc phạm vi phân quyền).

- Trong trường hợp bên nhận nhận lỗi: Văn bản bên gửi đã gửi thành công nhưng bên nhận không nhận được văn bản, do hệ thống bên nhận có sự cố:

+ Bên nhận tự khắc phục sự cố hệ thống trong giới hạn thời gian xử lý văn bản. Thì trực có cơ chế đánh dấu lại trạng thái gói tin nhận để bên nhận có thể lấy được thành công văn bản xử lý trên hệ thống bình thường.

+ Bên nhận chưa thể khắc phục sự cố và cần thực hiện xử lý văn bản luôn thì có thể thực hiện lấy văn bản theo các cách: Thực hiện truy cập vào hệ thống quản trị trên trực theo tài khoản và quyền được cấp, thực hiện tải thủ công văn bản để xử lý.

- Khi văn bản quá thời hạn tiếp nhận mà Bên nhận không thực hiện tiếp nhận văn bản, thì trực gửi thông báo danh sách văn bản này:

+ Trực cung cấp tính năng cấu hình thời gian tiếp nhận của từng loại văn bản (quy định thời gian tối đa để Bên nhận tiếp nhận văn bản theo từng loại văn bản). Thực hiện cảnh báo qua SMS, mail tới Bên gửi, Bên nhận.

## **2.9. Các nghiệp vụ khác**

### **2.9.1. Đánh dấu văn bản điện tử có gửi kèm bản giấy:**

Bổ sung thêm thuộc tính trong gói tin edxml.

### **2.9.2. Đảm bảo phát hiện, xử lý gói tin lặp, gói tin bất thường:**

Tính năng đã phát triển trên hệ thống, đảm bảo chống lặp cho các văn bản điện tử theo cấu hình mong muốn.

### **2.9.3. Có các bộ lọc để đảm bảo không có các văn bản điện tử không phù hợp, có nguy cơ được chuyển qua trực:**

Trực có cơ chế validate các gói tin liên thông theo quy chuẩn 102 trước khi cho phép gửi/nhận qua trực. Nếu gói tin không tuân thủ theo quy chuẩn 102, trực sẽ phản hồi lại việc gửi không thành công lên trực. Bên gửi cần đảm bảo việc các gói tin gửi nhận đúng theo quy chuẩn 102 trước khi gửi lên trực.

### **2.9.4. Trường hợp văn bản gửi cá nhân:**

Hiện tại chưa có cơ chế cấp mã định danh cho cá nhân, Bên gửi sẽ xác định đơn vị liên thông có thể gửi được văn bản đến cho cá nhân và gửi đến đơn vị này. Việc gửi tới cá nhân người nhận nằm ở nghiệp vụ xử lý văn bản của Bên nhận.

### **2.9.5. Trường hợp văn bản có nhiều phụ lục đính kèm:**

- Trường hợp văn bản có nhiều phụ lục đính kèm được gửi tới nhiều Bên nhận khác nhau, mỗi Bên nhận có thể nhận 1 phụ lục khác nhau.

- Bên gửi sẽ tách ra để gửi nhiều gói tin lên trực để đảm bảo trong mỗi lần gửi thì các Bên nhận đều cùng nhận 1 nội dung như nhau.