BỘ Y TẾ

HỆ THỐNG CỔNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG
DÀNH CHO DOANH NGHIỆP/TỔ CHỨC/CÁ NHÂN

Hà Nội 01/2025

MỤC LỤC

1 Giới thiệu tổng quan hệ thống 4
2 Đăng ký tài khoản dành cho Doanh nghiệp/Công dân 4
2.1 Đăng ký tài khoản Doanh nghiệp 4
2.1.1 Quy trình nghiệp vụ 4
2.1.2 Đăng ký tài khoản 5
2.2 Đăng ký tài khoản công dân 8
2.2.1 Quy trình nghiệp vụ 8
2.2.2 Đăng ký tài khoản 9
2.3 Đăng nhập tài khoản 11
2.3.1 Đăng nhập trên Cổng DVC Bộ Y tế 12
2.3.2 Đăng nhập tài khoản công dân trên Cổng DVCQG qua VNeID 13
2.4 Hướng dẫn đổi mật khẩu cho Doanh nghiệp/Công dân 16
2.5 Hướng dẫn sử dụng chức năng Quên mật khẩu để lấy lại mật khẩu cho Doanh nghiệp/Công dân 17
3 Chuẩn bị hồ sơ đăng ký dịch vụ trực tuyến/ Nộp hồ sơ trực tuyến 20
3.1 Nộp hồ sơ trực tuyến cho Doanh nghiệp/Tổ chức/ Cá nhân 21
3.2 Hướng dẫn sử dụng chữ ký số công cộng của công dân 26
3.2.1 Cấu hình chữ ký số công cộng 26
3.2.2 Thực hiện ký số công cộng 27
3.3 Quản lý hồ sơ 28
3.3.1 Yêu cầu bổ sung hồ sơ: 29
3.3.2 Nộp phí hồ sơ 30
3.3.3 Xem kết quả trả về Doanh nghiệp/Tổ chức/Cá nhân 34

Phiên bản	**Ngày tạo**	**Người tạo**	**Mô tả thay đổi**	**Người phê duyệt**
1.0	13/09/2019	Nguyễn Thị Lanh	Khởi tạo	Nhâm Như Liêm
2.0	10/08/2020	Đỗ Thị Nguyên Ân Nguyễn Ngọc Tuyết	Cập nhật	Nhâm Như Liêm
3.0	15/01/2025	Đỗ Thị Nguyên Ân Nguyễn Trung Sơn	+ Cập nhật. Đăng nhập tài khoản Công dân qua Cổng DVCQG với VnEiD + Cập nhật nộp hồ sơ liên quan đến chức năng nộp hồ sơ lấy dữ liệu từ kho + Cập nhật Chức năng Ký số công cộng	

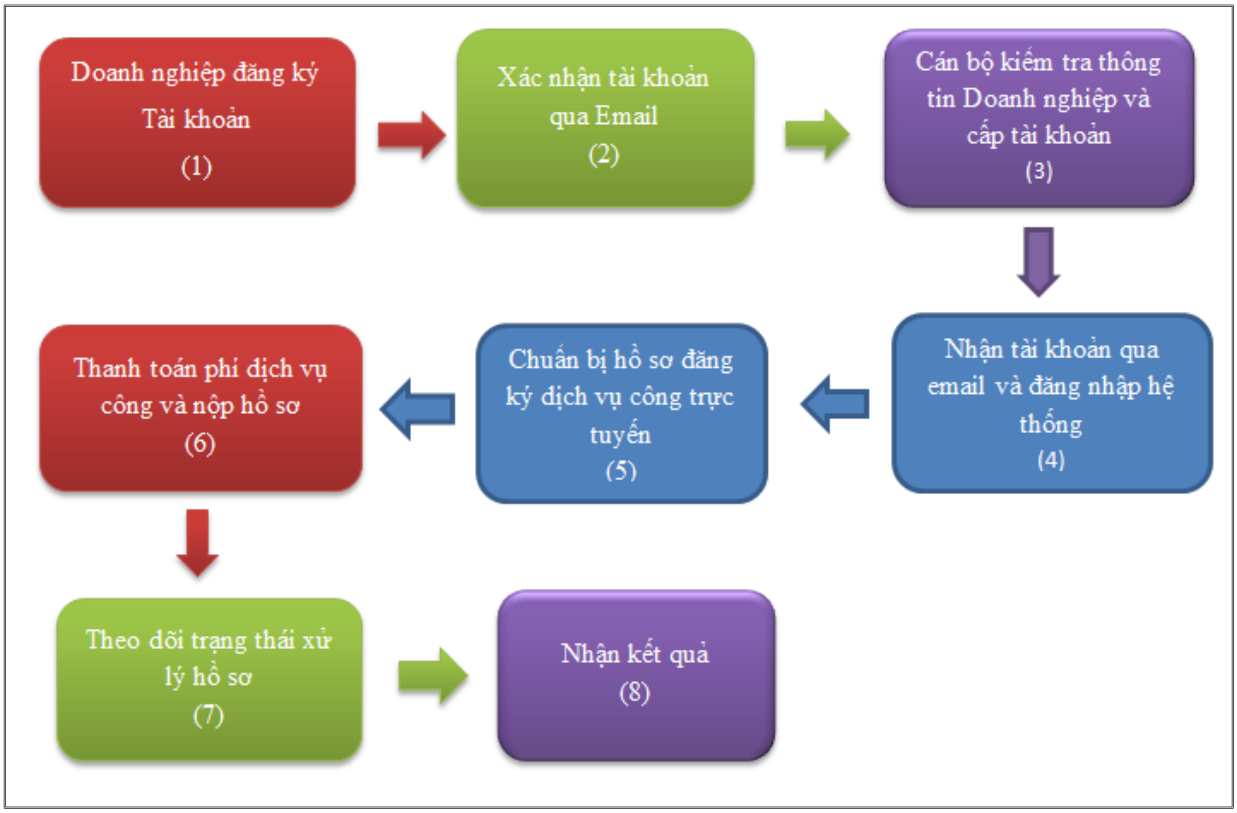
1 Giới thiệu tổng quan hệ thống

Tài liệu hướng dẫn sử dụng Hệ thống Cổng Dịch vị công trực tuyến - Bộ Y Tế doanh nghiệp và công dân thực hiện các chức năng về đăng ký tài khoản trên Cổng trước khi thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến.

2 Đăng ký tài khoản dành cho Doanh nghiệp/Công dân

2.1 Đăng ký tài khoản Doanh nghiệp

2.1.1 Quy trình nghiệp vụ



Hình 1. Quy trình đăng ký dịch vụ công

- Mô tả quy trình:

  - Để doanh nghiệp có thể đăng ký được dịch vụ công trực tuyến, doanh nghiệp cần *Đăng ký tài khoản (1)* trên hệ thống. Sau khi doanh nghiệp tạo tài khoản, hệ thống *xác nhận tài khoản qua email (2)*. Cán bộ *kiểm tra thông tin và cấp tài khoản cho doanh nghiệp (3).*

  - Doanh nghiệp *nhận tài khoản qua email và đăng nhập hệ thống thành công (4).* Khi đó doanh nghiệp thực hiện đăng ký dịch vụ công trực tuyến như sau: *Doanh*

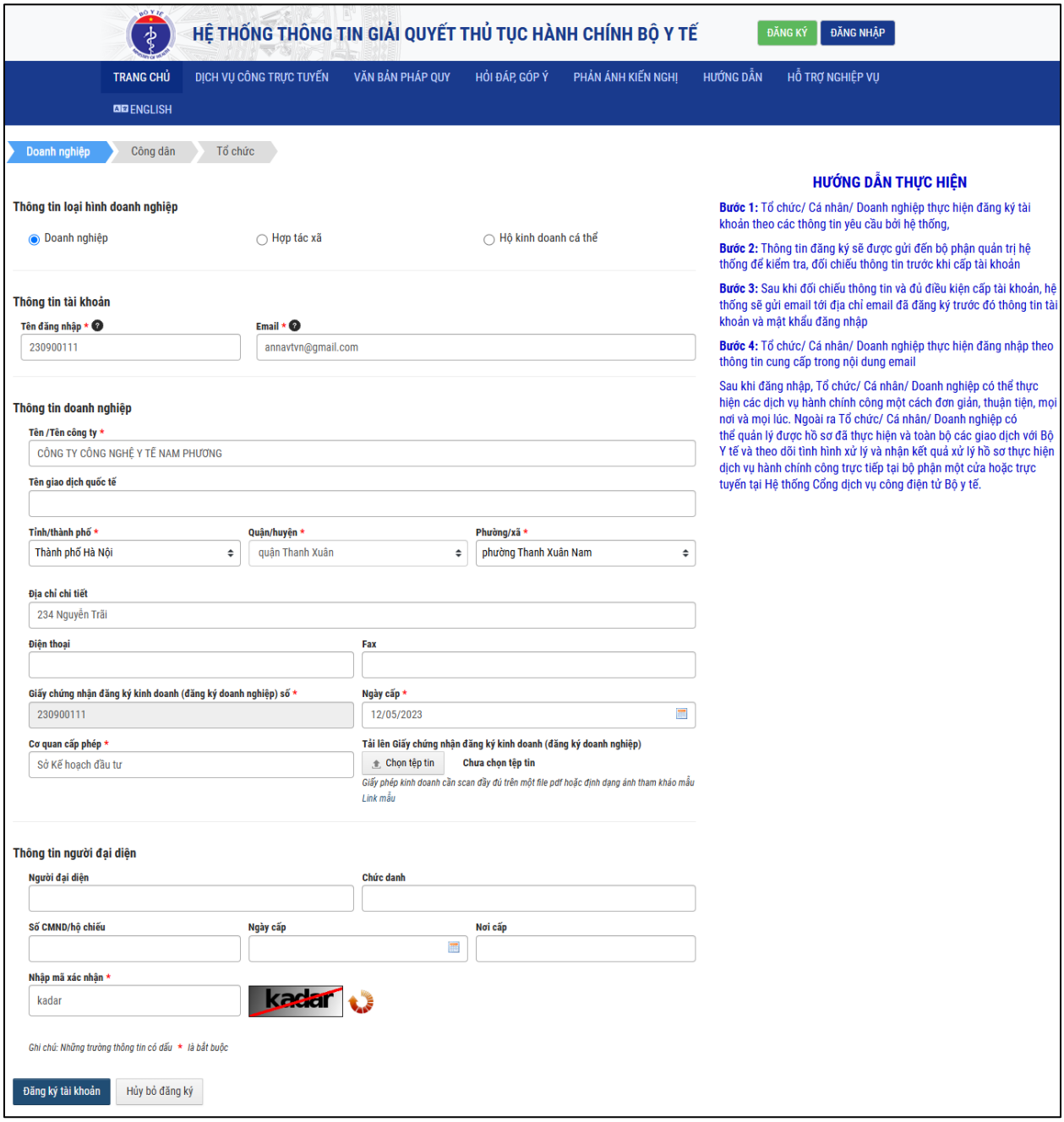
nghiệp chuẩn bị hồ sơ đăng ký dịch vụ công trực tuyến (5), *thực hiện thanh toán phí dịch vụ công và nộp hồ sơ* (6). Doanh nghiệp *theo dõi trạng thái xử lý hồ sơ* (7) và *nhận kết quả (8)* khi được cán bộ trả kết quả.

2.1.2 Đăng ký tài khoản

- Doanh nghiệp truy cập vào hệ thống dịch vụ công trực tuyến, màn hình trang chủ hệ thống sẽ hiển thị và thực hiện đăng ký tài khoản theo các bước sau:

Màn hình nhập thông tin đăng ký tài khoản doanh nghiệp

- Bước 1: Doanh nghiệp click **"Đăng ký"** góc bên phải màn hình để đăng ký tài khoản. Hệ thống hiển thị giao diện trên màn hình.
- Bước 2: Trên màn hình đăng ký, Doanh nghiệp nhập đầy đủ thông tin đăng ký tài khoản (Lưu ý: Những trường có (*) là những trường bắt buộc nhập không được để trống)



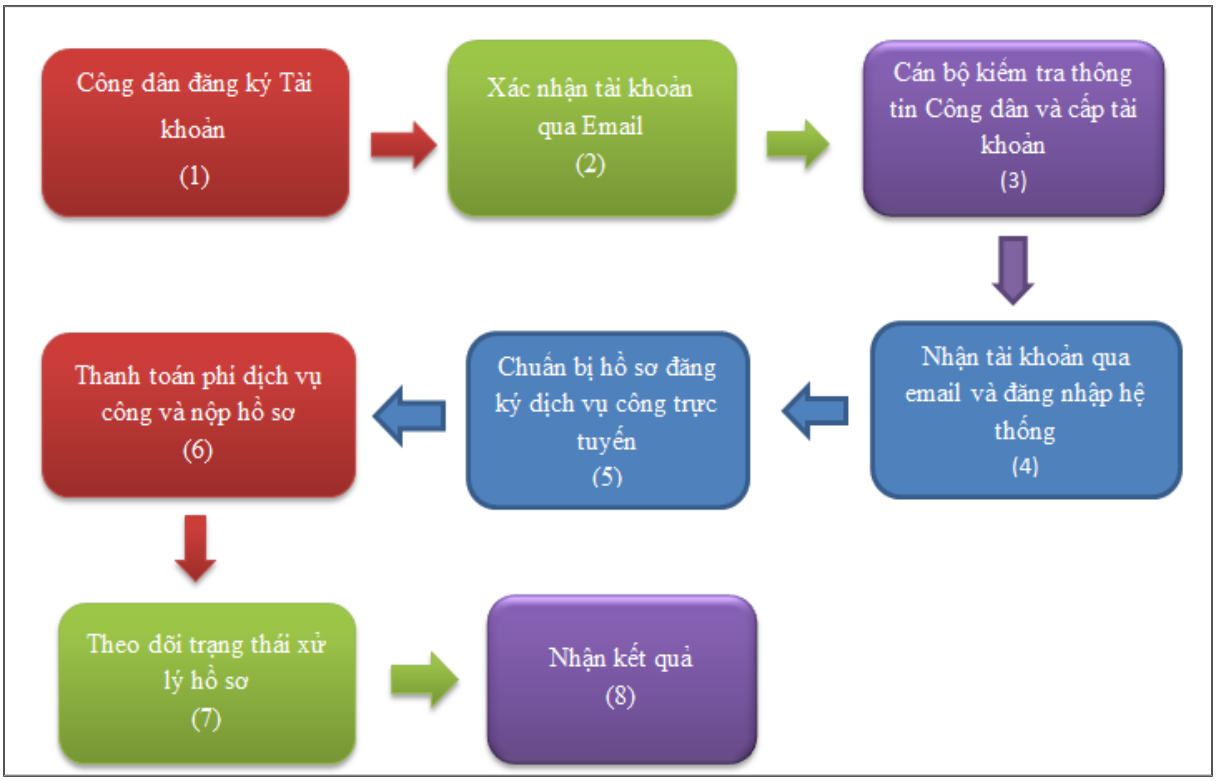
- Bước 3: Sau khi nhập đầy đủ thông tin, Doanh nghiệp click nút **"Đăng ký tài khoản"**. Hệ thống thông báo đăng ký thành công và gửi về gmail tài khoản đăng nhập và mật khẩu cho Doanh nghiệp .

- Bước 4: Tiếp theo Doanh nghiệp click vào link theo hướng dẫn của gmail để kích hoạt tài khoản.

Sau đó Doanh nghiệp đăng nhập hệ thống với tên đăng nhập và mật khẩu nhận từ địa chỉ email của hệ thống gửi đến. Để thực hiện đang nhập vào hệ thống người dùng nhấn nút **"Đăng nhập"** tại góc bên phải của màn hình hệ thống

2.2 Đăng ký tài khoản công dân

2.2.1 Quy trình nghiệp vụ



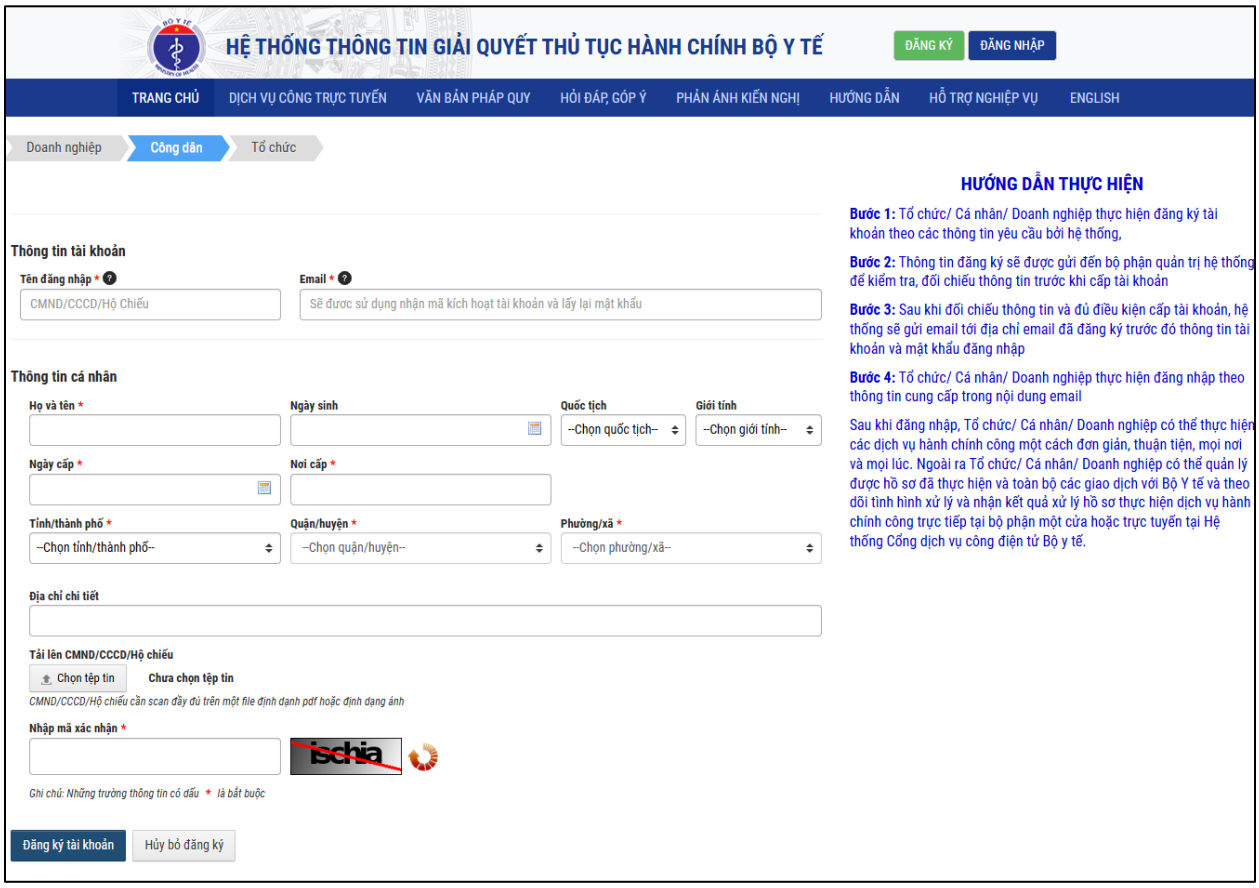
Hình 2. Quy trình đăng ký dịch vụ công

➢ Mô tả quy trình:

- Để công dân có thể đăng ký được dịch vụ công trực tuyến, công dân cần *Đăng ký tài khoản (1)* trên hệ thống. Sau khi doanh nghiệp tạo tài khoản, hệ thống *xác nhận tài khoản qua email (2)*. Cán bộ *kiểm tra thông tin và cấp tài khoản cho công dân (3)*.
- Công dân *nhận tài khoản qua email và đăng nhập hệ thống thành công (4)*. Khi đó doanh nghiệp thực hiện đăng ký dịch vụ công trực tuyến như sau: *Công dân chuẩn bị hồ sơ đăng ký dịch vụ công trực tuyến* (5), *thực hiện thanh toán phí dịch vụ công và nộp hồ sơ* (6). Công dân *theo dõi trạng thái xử lý hồ sơ* (7) và *nhận kết quả (8)* khi được cán bộ trả kết quả.

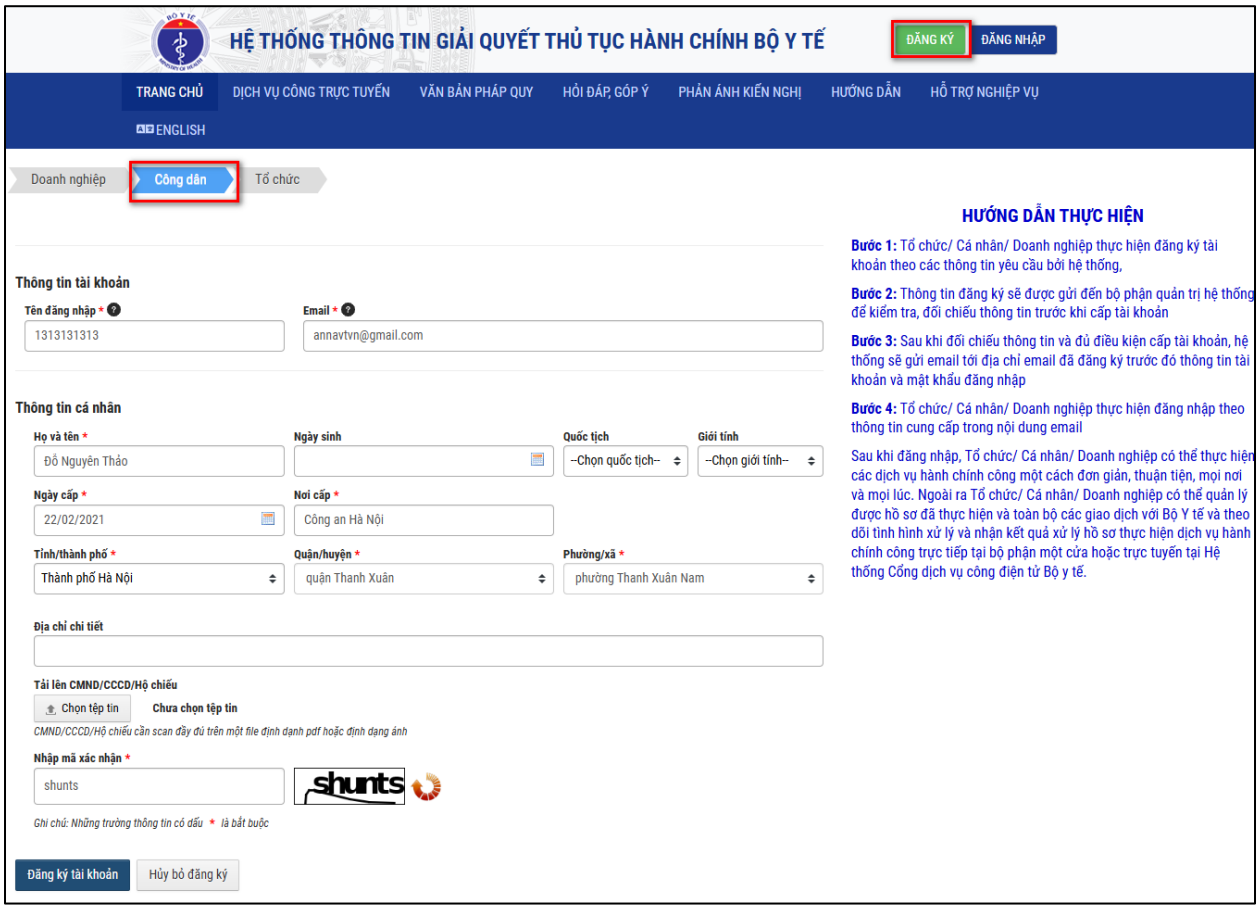
2.2.2 Đăng ký tài khoản

Công dân truy cập vào hệ thống dịch vụ công trực tuyến, màn hình trang chủ hệ thống sẽ hiển thị và thực hiện đăng ký tài khoản theo các bước sau:

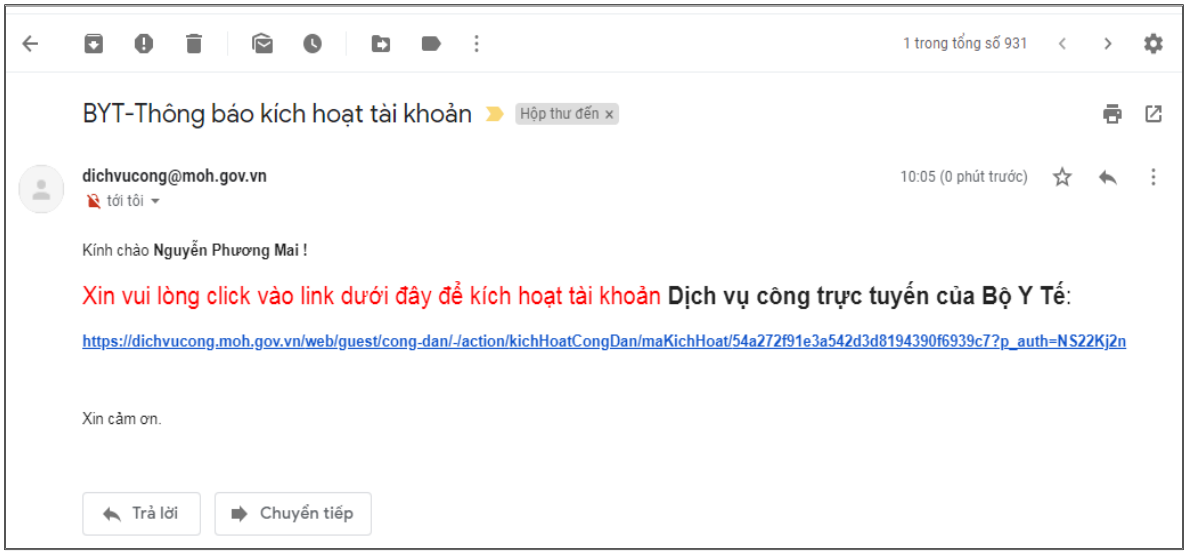


Màn hình nhập thông tin đăng ký tài khoản công dân

- Bước 1: Công dân click **"Đăng ký"** góc bên phải màn hình để đăng ký tài khoản. Hệ thống hiển thị giao diện trên màn hình.
- Bước 2: Trên màn hình đăng ký, Công dân nhập đầy đủ thông tin đăng ký tài khoản (Lưu ý: Những trường có (*) là những trường bắt buộc nhập không được để trống)



- Bước 3: Sau khi nhập đầy đủ thông tin, Công dân click nút **"Đăng ký tài khoản"**. Hệ thống thông báo đăng ký thành công và gửi về gmail tài khoản đăng nhập và mật khẩu cho Công dân



- Bước 4: Tiếp theo Công dân click vào link theo hướng dẫn của gmail để kích hoạt tài khoản. Hệ thống báo kích hoạt tài khoản thành công.

Công dân đăng nhập hệ thống với tên đăng nhập và mật khẩu nhận từ địa chỉ email của hệ thống gửi đến. Để thực hiện Đăng nhập hệ thống công dân nhấn nút **"Đăng nhập"** góc bên phải màn hình hệ thống

2.3 Đăng nhập tài khoản

Người dùng doanh nghiệp có thể thực hiện đăng nhập tài khoản trên Cổng DVC Bộ Y tế và trên hệ thống Cổng DVCQG. Còn đối với cá nhân có thể thực hiện đăng nhập tài khoản qua VneID.

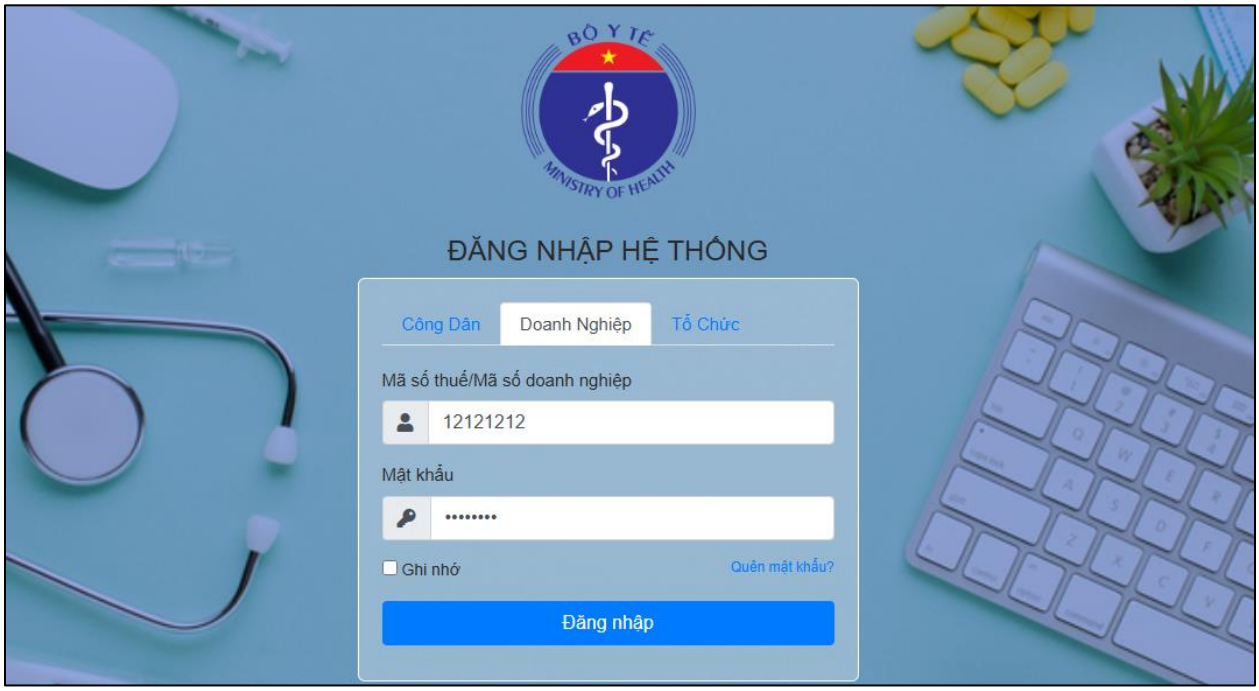
2.3.1 Đăng nhập trên Cổng DVC Bộ Y tế

Sau khi nhận được thông tin tài khoản và mật khẩu mà hệ thống Bộ Y tế trả về địa chỉ emai. Doanh nghiệp/cá nhân thực hiện đăng nhập như sau:

- Bước 1. Nhấn nút "**Đăng nhập**" trên hệ thống

- Bước 2. Trên màn hình lựa chọn đăng nhập, người dùng chọn "**Tài khoản cấp bởi DVC Bộ Y tế**"

- Bước 3. Doanh nghiệp/cá nhân đăng nhập thông tin tài khoản của Doanh nghiệp/ Cá nhân trên hệ thống để thực hiện đăng nhập.



2.3.2 Đăng nhập tài khoản công dân trên Cổng DVCQG qua VNeID

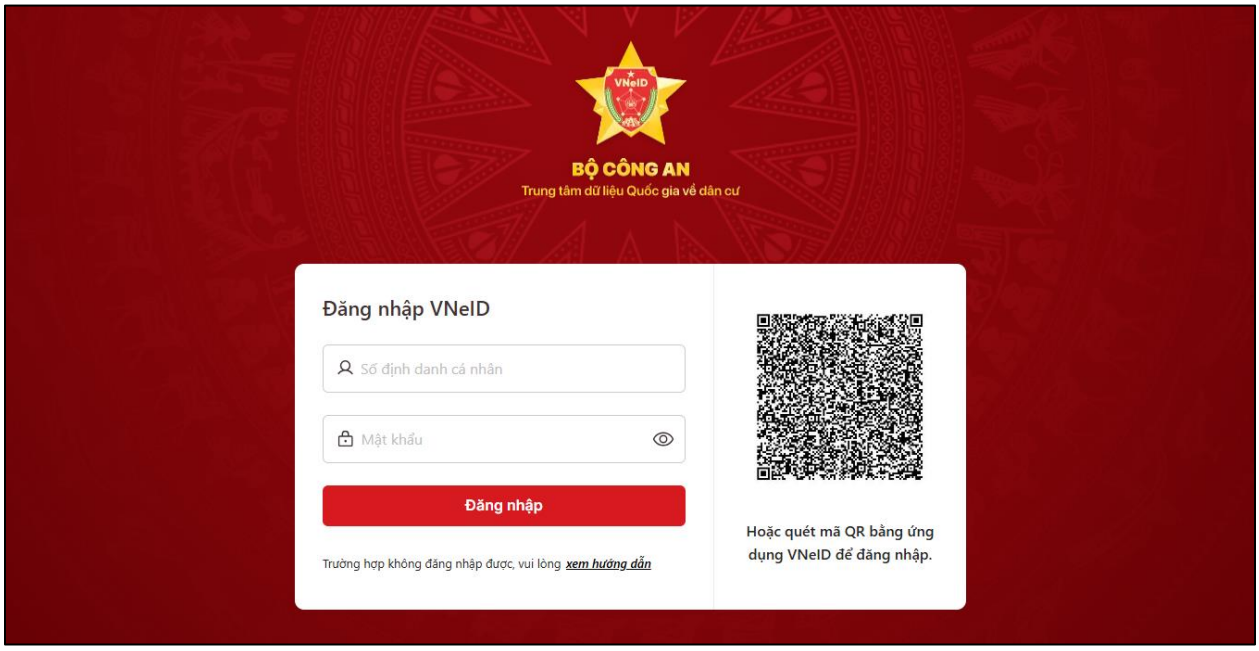
Để thực hiện đăng nhập tài khoản qua Cổng DVCQG, người dùng công dân thực hiện đăng nhập như sau:

- Bước 1. Nhấn nút Đăng nhập trên hệ thống

- Bước 2. Trên màn hình lựa chọn đăng nhập, người dùng chọn "**Tài khoản cấp bởi DVC Quốc Gia**"

- Bước 3. Doanh nghiệp thực hiện chọn tiếp "**Tài khoản định danh điện tử cấp bởi Bộ Công an dành cho Công dân**"

- Bước 4. Trên màn hình đăng nhập tài khoản công dân của Bộ công an. Người dùng nhập thông tin tài khoản định danh trên Cổng DVC Bộ Công an hoặc quét QR code và thực hiện xác thực qua hệ thống Bộ công an.



Hệ thống sẽ chuyển hướng và đăng nhập thành công tài khoản công dân được cấp bởi Bộ Công an.

2.4 Hướng dẫn đổi mật khẩu cho Doanh nghiệp/Công dân

- Để đổi mật khẩu Doanh nghiệp/ Công dân sau khi đăng nhập tài khoản thì chọn "Thay đổi mật khẩu" ở bên dưới thông tin doanh nghiệp

Màn hình thay đổ mật khẩu hiển thị, người dùng nhập thông tin mật khẩu cũ và nhập 2 lần mật khẩu mới. → Sau đó, nhấn nút "**Cập nhật**" để đổi mật khẩu mới cho tài khoản.

2.5 Hướng dẫn sử dụng chức năng Quên mật khẩu để lấy lại mật khẩu cho Doanh nghiệp/Công dân

Để đổi mật khẩu Doanh nghiệp/ Công dân khi người dùng Quên mật khẩu, người dùng thực hiện như sau:

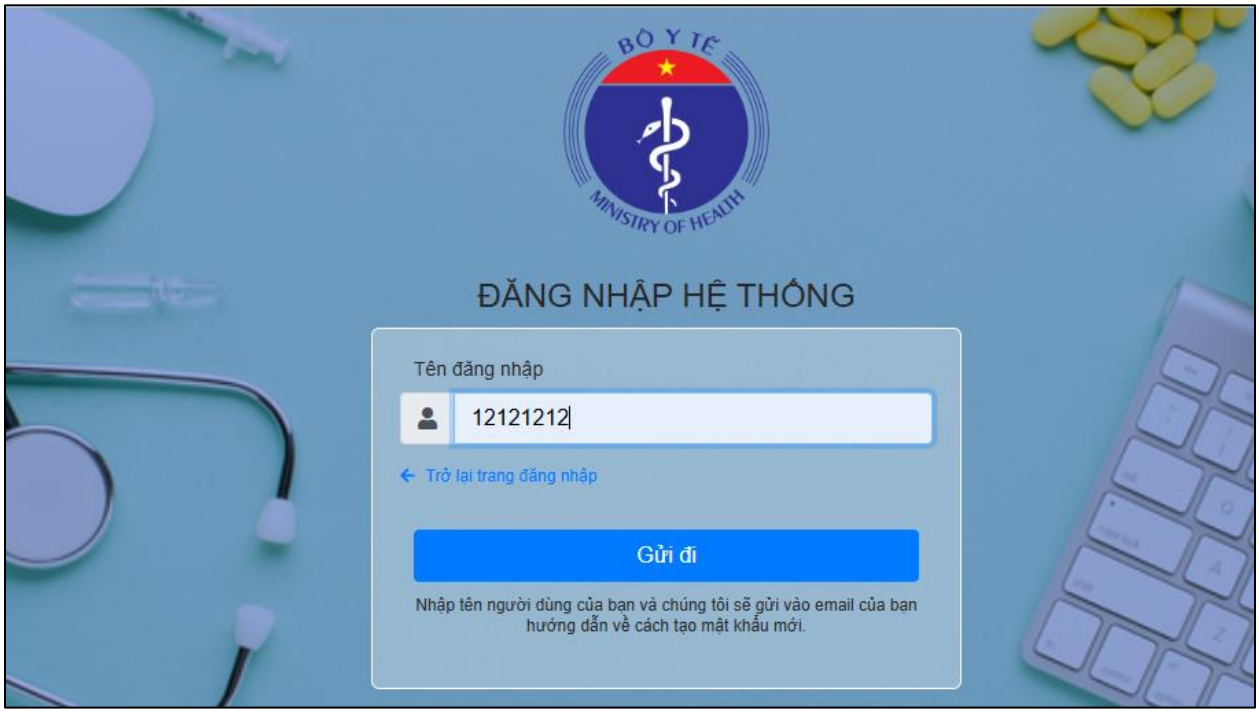
- Bước 1. Người dùng nhấn nút Đăng nhập trên trang hệ thống

Mục

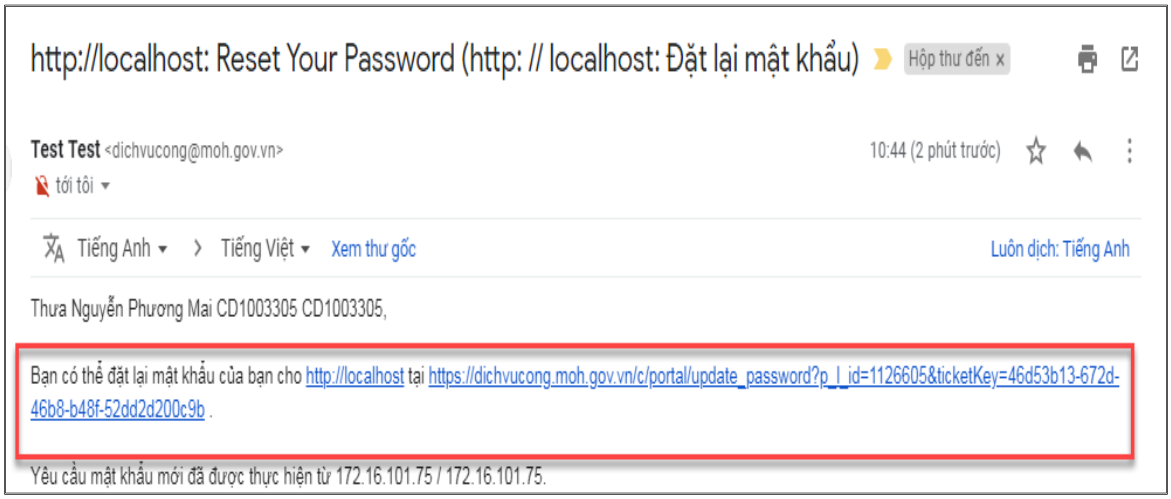
Sau đó, chọn mục đăng nhập qua tài khoản được cấp bởi Cổng DVC Bộ Y tế.

- Hệ thống vào màn hình Đăng nhập tài khoản, doanh nghiệp nhấn chọn mục "**Quên mật khẩu**"

Doanh nghiệp/Công dân nhập tên đăng nhập tài khoản hệ thống sau đó click vào nút lệnh **"Gửi đi".** Hệ thống sẽ gửi hướng dẫn lấy lại mật khẩu vào email đã đăng ký tài khoản.



- Doanh nghiệp/ Công dân vào gmail muốn lấy lại mặt khẩu click vào link theo hướng dẫn để lấy lại mật khẩu

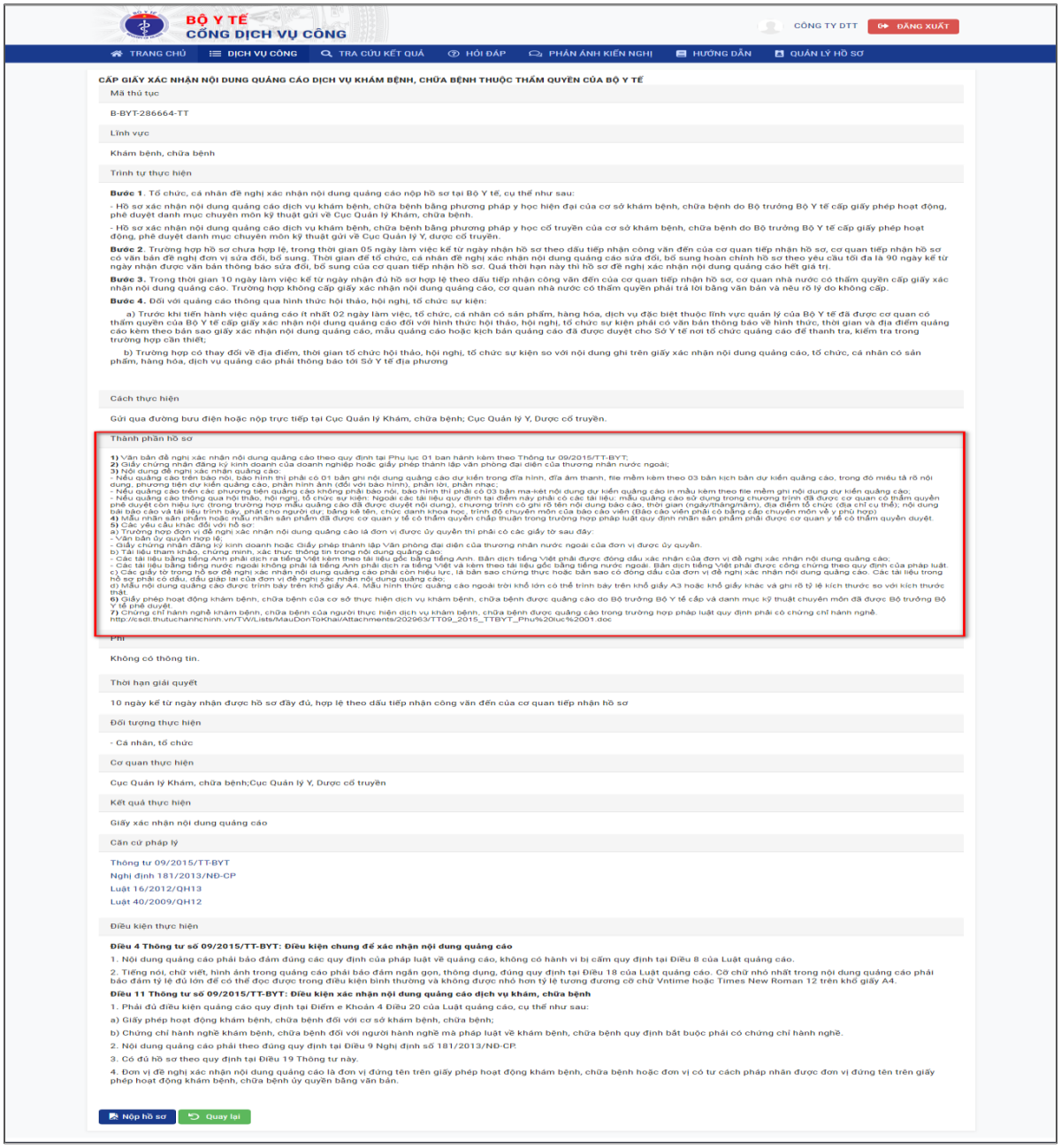


- Sau khi click vào link theo hướng dẫn màn hình nhập mật khẩu mới hiển thị Doanh nghiệp/Công dân nhập mật khẩu mới và click **"Ghi lại"** để đăng nhập thành công vào hệ thống.

3 Chuẩn bị hồ sơ đăng ký dịch vụ trực tuyến/ Nộp hồ sơ trực tuyến

- Để thực hiện đăng ký dịch vụ công trực tuyến, Người dùng phải chuẩn bị hồ sơ và thực hiện theo các bước sau:

- Xem thông tin hướng dẫn làm thủ tục và download các biểu mẫu liên quan đến thủ tục theo yêu cầu.
- Chuẩn bị đầy đủ bộ hồ sơ theo yêu cầu của thủ tục. Để thực hiện, người dùng cần scan đầy đủ các giấy tờ theo thành phần hồ sơ của thủ tục. Người dùng xem thành phần hồ sơ bằng cách nhấn trực tiếp vào tên thủ tục cần nộp hồ sơ màn hình hiển thị như sau:



Sau khi đã chuẩn bị đầy đủ bộ hồ sơ scan, người dùng đăng nhập vào hệ thống và thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến

3.1 Nộp hồ sơ trực tuyến cho Doanh nghiệp/Tổ chức/ Cá nhân

- Bước 1. Người dùng truy cập vào cổng thông tin dịch vụ công Bộ Y tế bằng các tài khoản đã đăng ký chọn menu **“Danh mục Dịch vụ công”.**

- Bước 2: Hệ thống sẽ hiển thị toàn bộ các thủ tục dịch vụ công, hoặc người dùng tìm kiếm dịch vụ công: Tên thủ tục, mã thủ tục, theo cơ quan quản lý và lĩnh vực, mức độ để tìm đúng thủ tục cần nộp hồ sơ.

- Bước 3: Tiếp theo người dùng nhấn trực tiếp vào tên thủ tục cần nộp hồ sơ hoặc có thể nhấn nút **"Nộp hồ sơ"** bên cột thực hiện để thực hiện nộp.

- Bước 4: Màn hình khai báo đơn sẽ hiển thị giao diện như sau:

Người dùng chuẩn bị hồ sơ như sau:

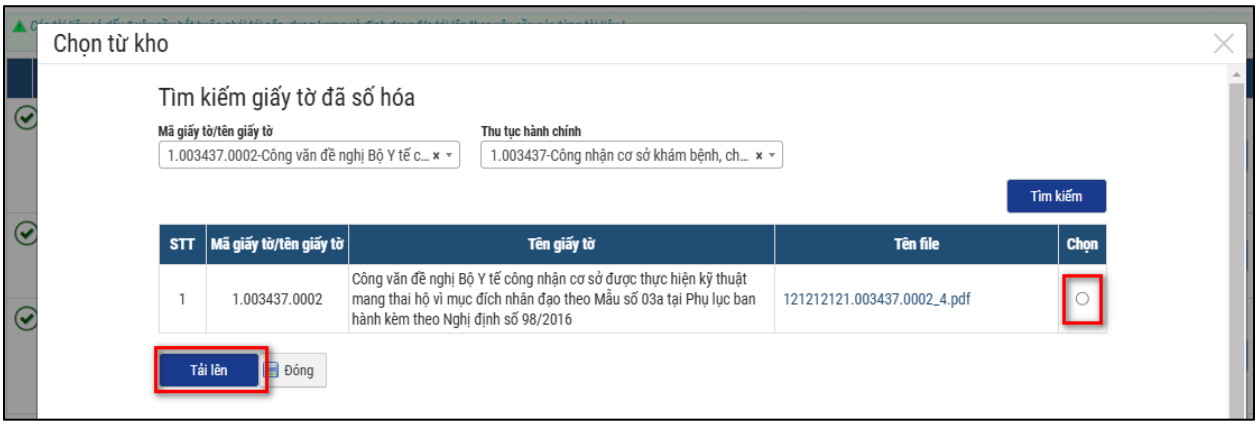
- Nhập đơn đăng ký
- Tải thành phần hồ sơ
- Thực hiện nộp hồ sơ

- Bước 5: Người dùng nhập đầy đủ thông tin vào các trường trên form (lưu ý: những trường có dấu * là nhưng trường bắt buộc nhập). Người dùng tích chọn nút cam kết và nhấn nút **"Bước tiếp"** để hoàn thành nhập đơn đăng ký và chuyển sang bước Tải thành phần hồ sơ.

- Bước 6: Người dùng sẽ sử dụng các thành phần hồ sơ đã scan trong bộ hồ sơ đăng ký để thực hiện bước tải thành phần hồ sơ đính kèm bằng cách nhấn nút **"Tải lên"** (lưu ý: thành phần hồ sơ có dấu (*) người dùng không được phép bỏ trống).

Hoặc nếu có giấy tờ đã được lưu trên Kho của Bộ Y tế, hệ thống sẽ tự động hiển thị giấy tờ từ trên kho lưu trữ vào từng thành phần giấy tờ của hồ sơ.

- Doanh nghiệp cũng có thể thực hiện chức năng lấy dữ liệu từ kho bằng cách nhấn nút **"Chọn từ kho",** → Thành phần giấy tờ của thủ tục hành chính sẽ hiển thị. Người dùng Doanh nghiệp nhấn tích chọn và nhấn nút **"Tải lên".**



Giấy tờ sẽ vào trong từng thành phần của hồ sơ.

- Bước 7: Sau khi tải thành phần hồ sơ để hoàn thành nộp hồ sơ người dùng click **"Nộp hồ sơ"** hồ sơ sẽ được gửi đến các cơ quan xử lý. Hoặc người dùng nhấn nút **"Lưu lại và nộp sau"** hồ sơ sẽ được lưu ở trạng thái dự thảo và chuyển đến **Quản lý hồ sơ.**

- Bước 8: Hồ sơ ở trạng thái **"Dự thảo"** cho phép người dùng chỉnh sửa nộp lại hồ sơ. Ngoài ra cho phép người dùng xem chi tiết, sửa, xóa hồ sơ màn hình hiển thị như sau:

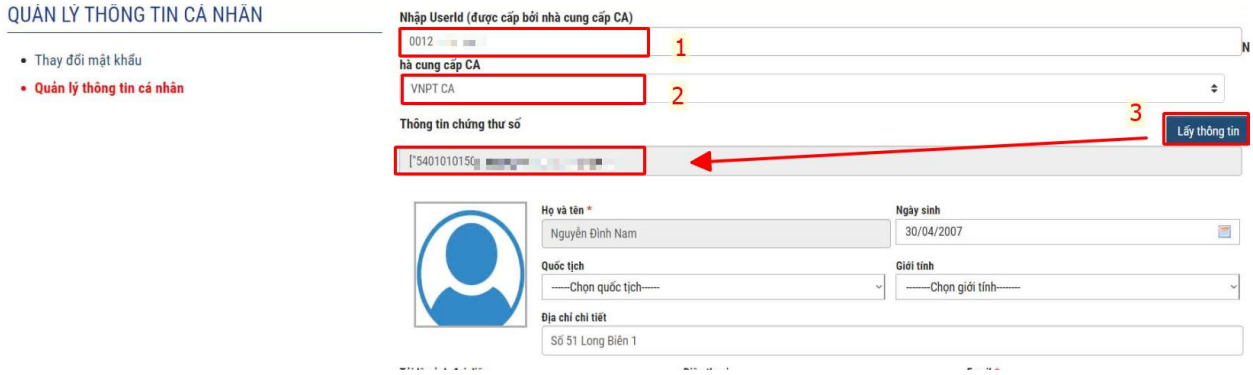
Ngoài ra người dùng có thể theo dõi trạng thái hồ sơ bằng cách vào menu **"Quản lý hồ sơ"** trạng thái hồ sơ hiển thị theo từng thủ tục đã được xử lý

3.2 Hướng dẫn sử dụng chữ ký số công cộng của công dân

3.2.1 Cấu hình chữ ký số công cộng

- Bước 1: Sau khi đăng nhập, công dân chọn "Quản lý thông tin cá nhân" phía góc phải màn hình.

- Bước 2: Tại màn hình "Quản lý thông tin cá nhân" người dùng nhập:
  + UserId: thông tin được cung cấp bởi nhà cung cấp CA mà người dùng đăng ký.
  + Nhà cung cấp CA: Người dùng chọn nhà cung cấp CA tương ứng
  → Chọn [Lấy thông tin] hệ thống tự động lấy ra thông tin chứng thư số.



- Bước 3: Người dung chọn [Cập nhật] để hoàn tất việc cấu hình

3.2.2 Thực hiện ký số công cộng

- Bước 1: Tại màn hình [Tải thành phần hồ sơ] khi tải lên thành phần hồ sơ, hệ thống cho phép người dùng thao tác [Ký số] trên hệ thống.

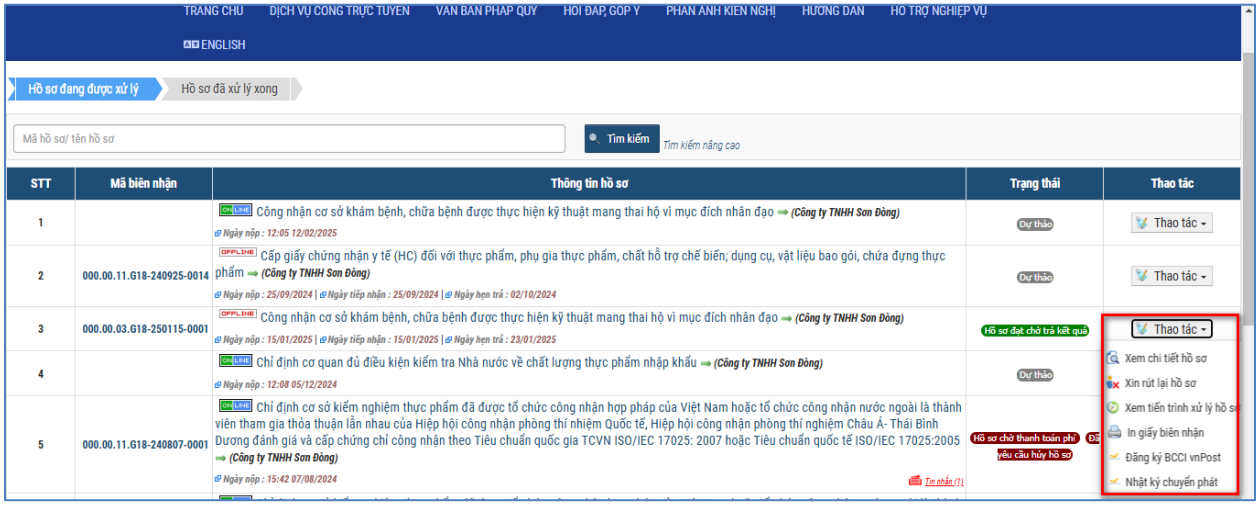
- Bước 2: Hệ thống mở ra giao diện ký số
  + Người dùng chọn [Vị trí ký] để hệ thống xác định vị trí ký số
  + Sau khi chọn vị trí ký, người dùng chọn [Ký số]

- Bước 3: Thực hiện xác nhận ký số trên điện thoại để hoàn tất

3.3 Quản lý hồ sơ

Hồ sơ doanh nghiệp/Tổ chức/cá nhân thao tác nộp thành công trên hệ thống hoặc lưu lại trên hệ thống sẽ nằm trong menu Quản lý hồ sơ. Để quản lý danh sách hồ sơ, theo dõi trạng thái, doanh nghiệp/Tổ chức/Cá nhân sẽ vào menu "**Quản lý hồ sơ**"

Người dùng Doanh nghiệp/Tổ chức/Cá nhân có thể kiểm tra, theo dõi trạng thái hồ sơ và thao tác các chức năng sau:



- Xem chi tiết hồ sơ
- Xin rút hồ sơ
- Copy hồ sơ
- Xem tiến trình xử lý hồ sơ
- ….

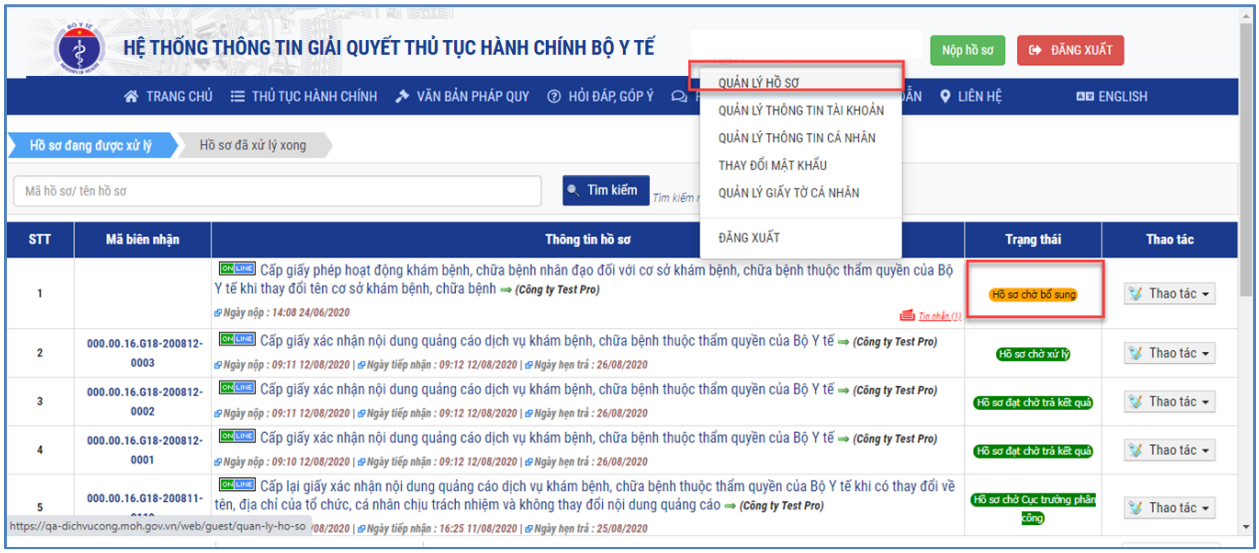
Và một số các chức năng quan trọng khi thao tác hồ sơ của đơn vị nộp sẽ hướng dẫn theo các chức năng bên dưới.

3.3.1 Yêu cầu bổ sung hồ sơ:

Doanh nghiệp/Tổ chức/Cá nhân có thể thực hiện bổ sung hồ sơ theo yêu cầu của cán bộ xử lý trên hệ thống. Để thực hiện bổ sung hồ sơ, cán bộ vào "Quản lý hồ sơ", xem danh sách hồ sơ và chọn hồ sơ có trạng thái "Hồ sơ chờ bổ sung " để vào cập nhật, chỉnh sửa lại hồ sơ.

Cách thực hiện như sau:

- Bước 1: Doanh nghiệp/Tổ chức hoặc Cá nhân vào "**Quản lý hồ sơ"** → Chọn hồ sơ có trạng thái "**Hồ sơ chờ bổ sung**"



- Bước 2: Click chọn "**Chỉnh sửa hồ sơ**" trên nút lệnh Thao tác

- Màn hình đơn văn bản hiển thị để doanh nghiệp/tổ chức hoặc cá nhân có thể vào thao tác cập nhật lại thông tin đơn, tài liệu giấy tờ đính kèm để nộp lại hồ sơ theo hướng dẫn của bước 3.1.

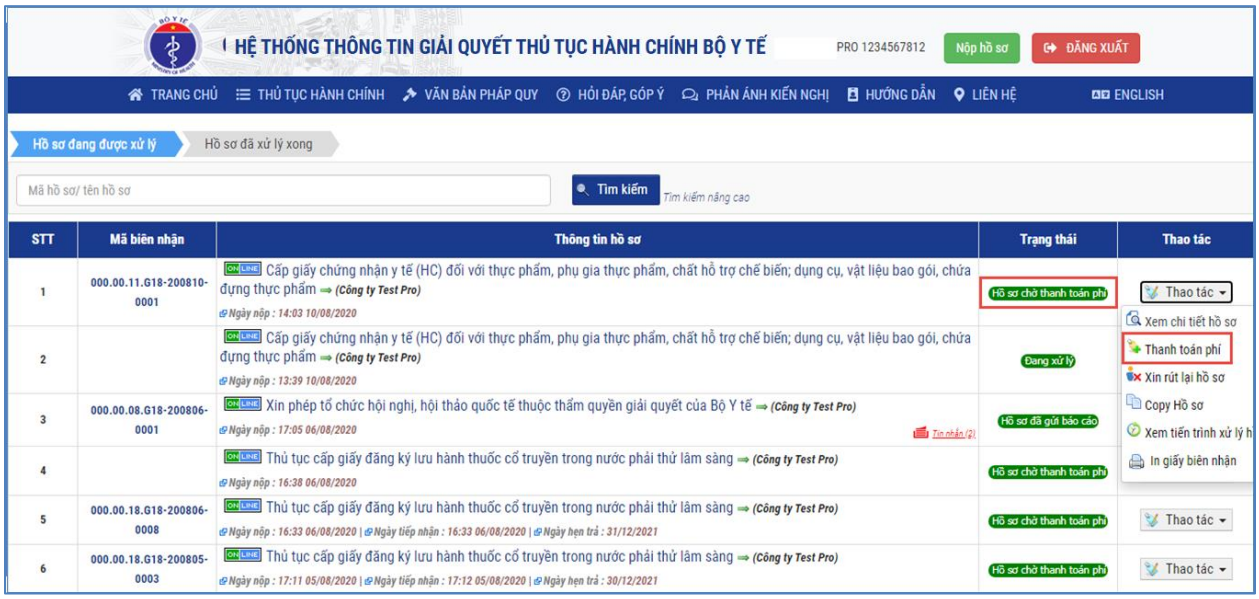
- Hồ sơ bổ sung xong sẽ hiển thị trạng thái "**Hồ sơ chờ xử lý**".

3.3.2 Nộp phí hồ sơ

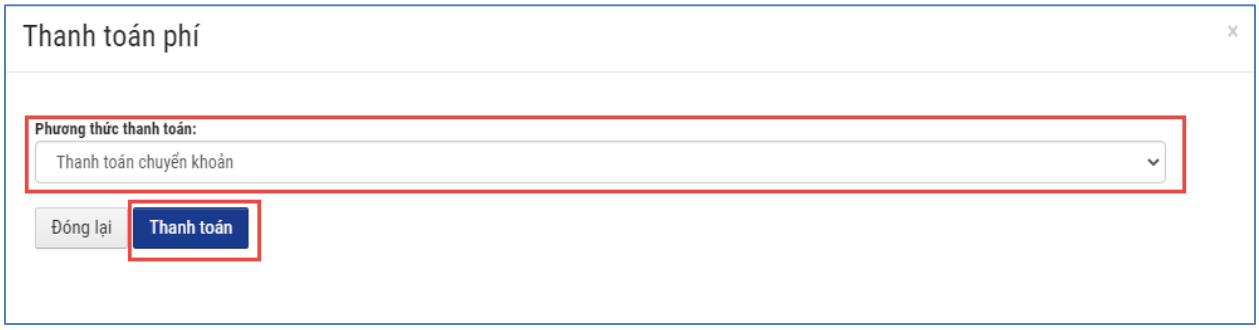
Doanh nghiệp sau khi nộp hồ sơ có thể thực hiện nộp phí trên hệ thống. Để thực hiện nộp phí hồ sơ, doanh nghiệp thực hiện theo các bước sau:

- Bước 1: Vào phần quản lý hồ sơ, chọn hồ sơ có trạng thái "**Hồ sơ chờ thanh toán phí**" cần thực hiện nộp phí hồ sơ:

- Bước 2: Trên cột thao tác, doanh nghiệp chọn "**Thanh toán phí**" để thực hiện thanh toán cho hồ sơ cần nộp phí.

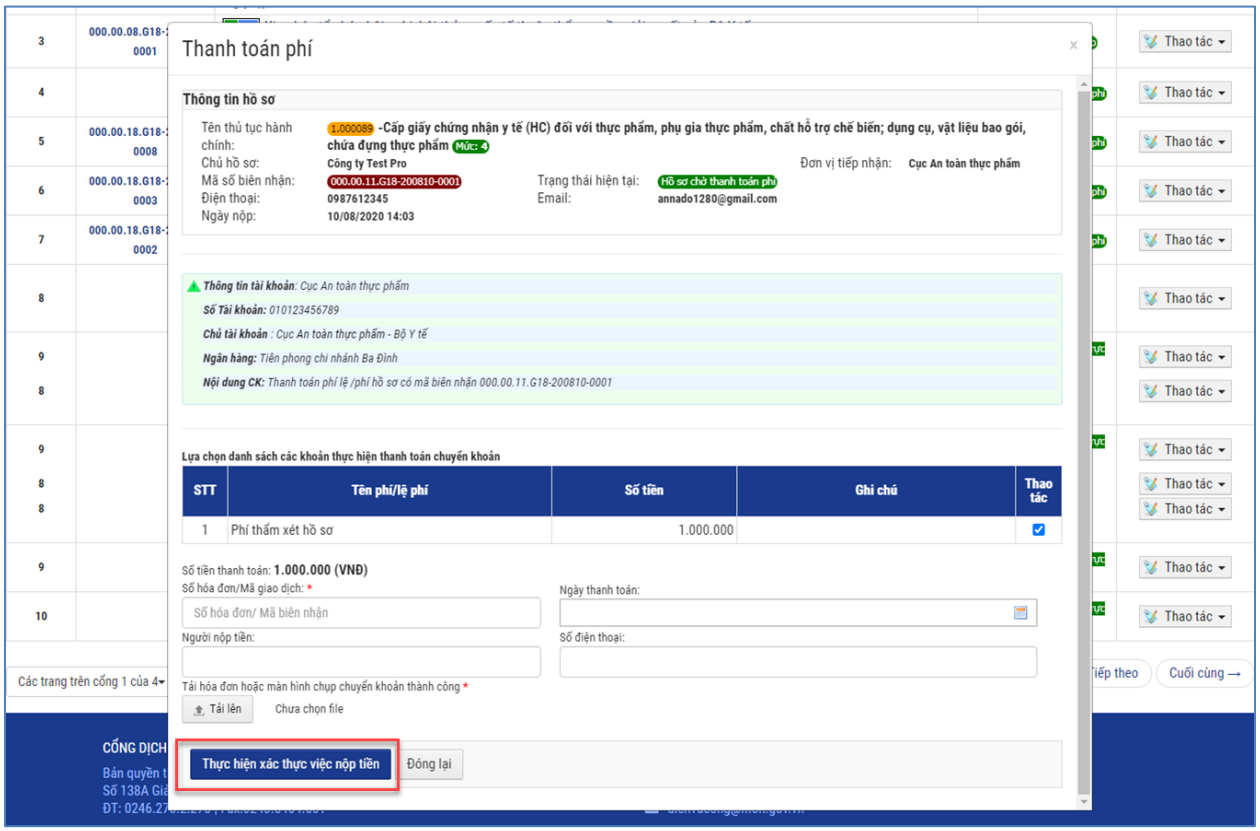


- Bước 3: Doanh nghiệp chọn phương thức thanh toán "**Thanh toán chuyển khoản**" và nhấn nút "**Thanh toán**":



- Màn hình giao diện thanh toán hiển thị, doanh nghiệp nhập đúng các trường trên form thanh toán và tải file theo yêu cầu ***(Lưu ý: những trường có dấu * là trường bắt buộc nhập).***

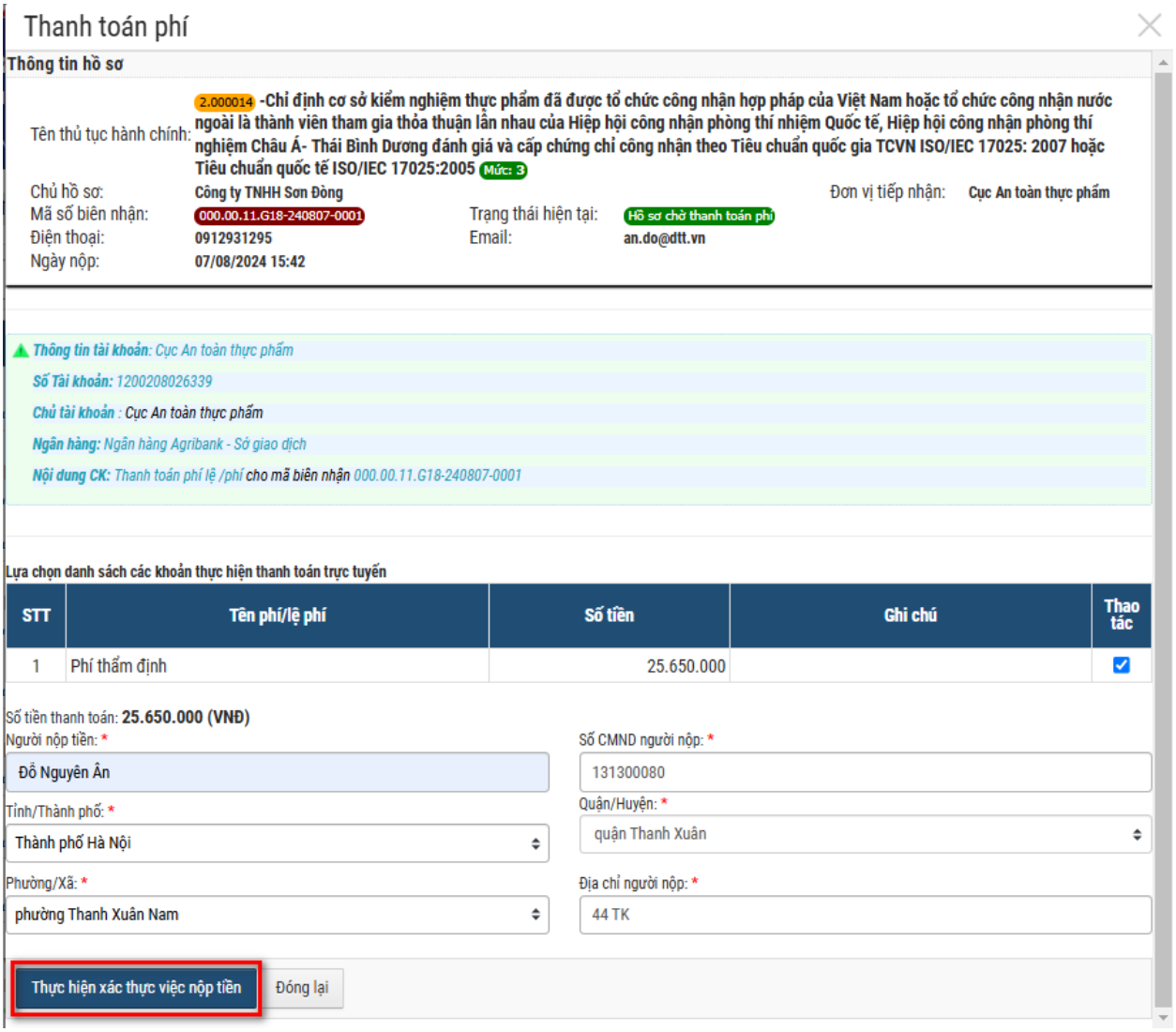
Doanh nghiệp nhấn nút "**Thực hiện xác thực việc nộp tiền**" để xác nhận thanh toán:



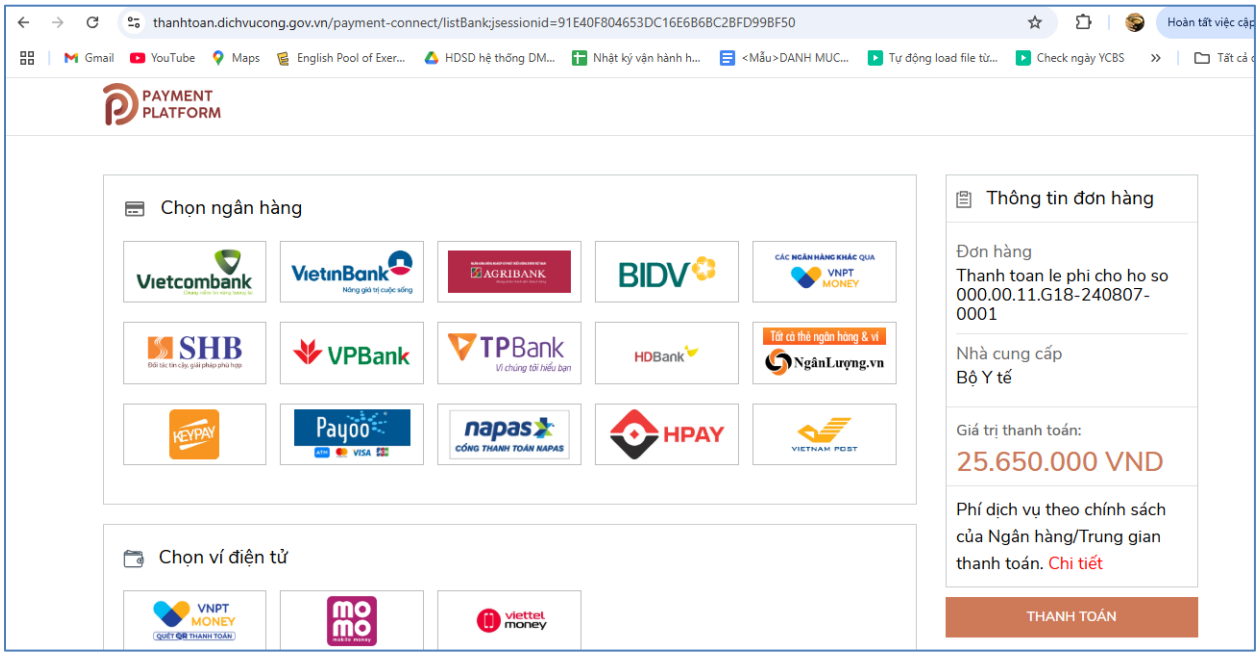
Hồ sơ sau khi nộp phí thành công sẽ chuyển lên hệ thống với trạng thái "**Hồ sơ chờ xác nhận phí**"

- Bước 5: Doanh nghiệp chọn phương thức "**Thanh toán trực tuyến qua Cổng dịch vụ công Quốc Gia**" và nhấn nút **"Thanh toán"**

- Màn hình giao diện thanh toán hiển thị, doanh nghiệp nhập đúng các trường trên form thanh toán và tải file theo yêu cầu ***(Lưu ý: những trường có dấu * là trường bắt buộc nhập).*** Doanh nghiệp nhấn nút "**Thực hiện xác thực việc nộp tiền**" để xác nhận thanh toán:



- Màn hình thanh toán trên Cổng DVCQG sẽ hiển thị để người dân thực hiện phí nộp hồ sơ



Doanh nghiệp chọn ngân hàng thanh toán hoặc ví điện tử thanh toán, sau đó nhấn nút "**Thanh toán**" trên màn hình và thực hiện các bước thanh toán trực tuyến trên Cổng DVCQG.

Sau khi thực hiện xong, hệ thống sẽ chuyển lại về hệ thống Cổng Bộ và hồ sơ đã thanh toán phí sẽ hiển thị trạng thái "**Hồ sơ chờ xác nhận phí**".

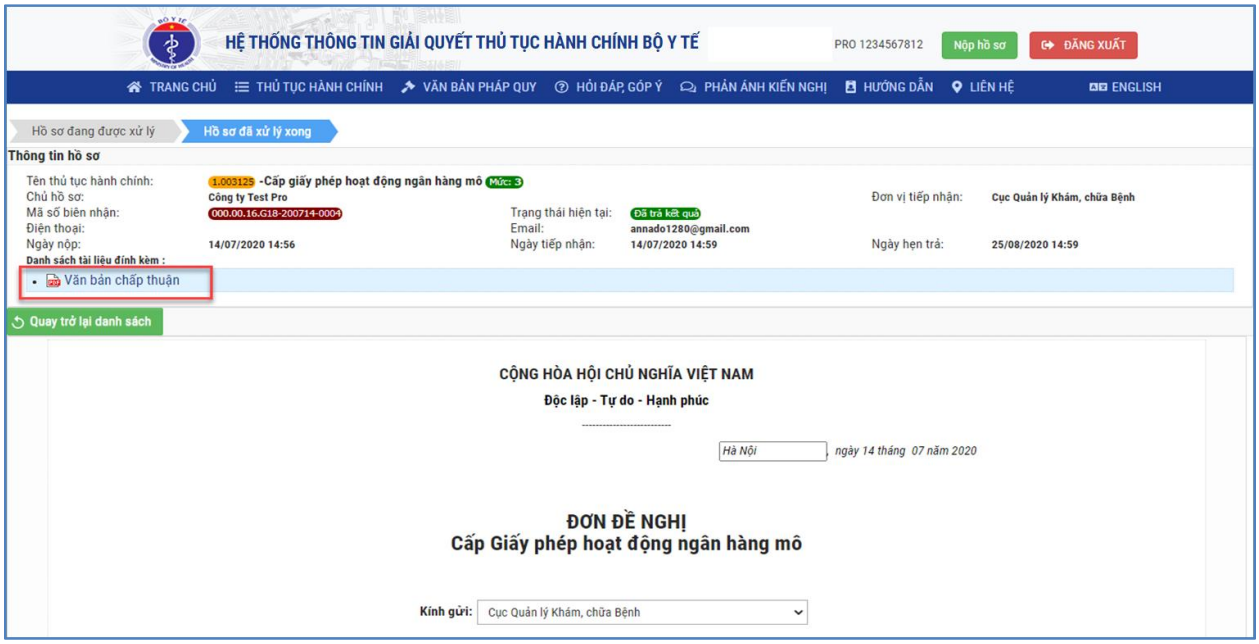
3.3.3 Xem kết quả trả về Doanh nghiệp/Tổ chức/Cá nhân

Doanh nghiệp/Tổ chức/Cá nhân có thể theo dõi trạng thái hồ sơ. Nếu nhận được trạng thái "Hồ sơ đã trả kết quả". Doanh nghiệp có thể xem file kết quả đã trả về.

Cách thực hiện như sau:

- Bước 1: Doanh nghiệp/Tổ chức hoặc Cá nhân vào "**Quản lý hồ sơ**" → menu "**Hồ sơ đã xử lý xong**"

- Bước 2: Vào mục Thao tác, chọn "**Xem chi tiết hồ sơ**".



- Tại màn hình xem chi tiết, click vào link **Văn bản chấp thuận**, hoặc link các giấy phép trả về để xem kết quả nhận được.