

Số: /KH-SKHCN

Đồng Nai, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH

Thực hiện nhiệm vụ thuê dịch vụ công nghệ thông tin: Hệ thống nền tảng giao tiếp Chính quyền – công dân bao gồm điện thoại viên tổng đài 1022, phần mềm 1022 và ứng dụng công dân

Căn cứ Luật Ngân sách nhà nước ngày 25 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật Quản lý, sử dụng tài sản công ngày 21 tháng 6 năm 2017; sửa đổi bổ sung tại Luật số 56/2024/QH15 ngày 29 tháng 11 năm 2024;

Căn cứ Luật Đấu thầu số 22/2023/QH15 được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 57/2024/QH15, Luật số 90/2025/QH15;

Căn cứ Nghị định số 214/2025/NĐ-CP ngày 04/8/2025 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Đấu thầu về lựa chọn nhà thầu;

Căn cứ Nghị định số 45/2026/NĐ-CP ngày 26/01/2026 của Chính phủ về Quy định quản lý đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin sử dụng nguồn vốn ngân sách nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 104/2026/NĐ-CP ngày 31/3/2026 của Chính phủ quy định việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán chi thường xuyên để thực hiện các nhiệm vụ quy định tại Điều 40 Luật Ngân sách nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 278/2025/NĐ-CP ngày 22 tháng 10 năm 2025 của Chính phủ quy định về kết nối, chia sẻ dữ liệu bắt buộc giữa các cơ quan thuộc hệ thống chính trị;

Căn cứ Thông tư số 16/2024/TT-BTTTT ngày 30 tháng 12 năm 2024 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định chi tiết nội dung công tác triển khai, giám sát công tác triển khai, nghiệm thu đối với dự án đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin; xác định yêu cầu về chất lượng dịch vụ và các nội dung đặc thù của hợp đồng thuê dịch vụ đối với thuê dịch vụ công nghệ thông tin theo yêu cầu riêng;

Căn cứ Thông tư số 18/2024/TT-BTTTT ngày 30 tháng 12 năm 2024 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về lập và quản lý chi phí dự án đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin, thuê dịch vụ công nghệ thông tin sử dụng nguồn ngân sách nhà nước;

Căn cứ Kế hoạch số 182/KH-UBND ngày 10/04/2026 của UBND tỉnh về Thực hiện Nghị quyết số 11/NQ-CP ngày 14 tháng 01 năm 2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung, cập nhật Nghị quyết số 71/NQ-CP ngày 01 tháng 4 năm 2025 của Chính phủ 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;

Căn cứ Nghị quyết số 02/2025/NQ-HĐND ngày 08 tháng 7 năm 2025 của Hội đồng nhân dân tỉnh Đồng Nai về quy định thẩm quyền quyết định phê duyệt nhiệm vụ và dự toán kinh phí thực hiện mua tài sản, sửa chữa, cải tạo, nâng cấp tài sản, trang thiết bị; sửa chữa, cải tạo, nâng cấp, mở rộng, xây dựng mới hạng mục công trình trong các dự án đầu tư xây dựng và thuê hàng hóa, dịch vụ của các cơ quan, đơn vị từ nguồn thường xuyên ngân sách nhà nước thuộc phạm vi quản lý của tỉnh Đồng Nai;

Căn cứ Kế hoạch số 03-KH/BCĐ ngày 16/01/2026 của Ban chỉ đạo phát triển Khoa học, Công nghệ, Đổi mới sáng tạo và Chuyển đổi số Triển khai 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” trên địa bàn tỉnh Đồng Nai năm 2026;

Căn cứ Quyết định số 2556/QĐ-UBND ngày 06/11/2025 Phê duyệt Đề án Chuyển đổi số tỉnh Đồng Nai giai đoạn 2025-2030;

Căn cứ Công văn số 8143/UBND-KGVX ngày 23/10/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh về chủ trương nhiệm vụ chi thường xuyên khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số 2026;

Căn cứ Quyết định số 392/QĐ-STC ngày 12/12/2025 của Sở Tài chính về việc giao dự toán thu ngân sách nhà nước - chi ngân sách địa phương tỉnh Đồng Nai năm 2026;

Quyết định số 1630/QĐ-UBND ngày 24/04/2026 của UBND tỉnh Về việc phê duyệt chủ trương và dự kiến kinh phí thuê dịch vụ công nghệ thông tin: Hệ thống nền tảng giao tiếp Chính quyền – công dân bao gồm điện thoại viên tổng đài 1022, phần mềm 1022 và ứng dụng công dân;

Sở Khoa học và Công nghệ ban hành Kế hoạch thực hiện nhiệm vụ thuê Hệ thống nền tảng giao tiếp Chính quyền – công dân bao gồm điện thoại viên tổng đài 1022, phần mềm 1022 và ứng dụng công dân, cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU

Việc duy trì thuê phần mềm, ứng dụng Hệ thống nền tảng giao tiếp Chính quyền – Công dân (bao gồm phần mềm 1022, ứng dụng công dân và điện thoại viên tổng đài 1022) đảm bảo hiệu quả, cụ thể như sau:

- Hướng đến lợi ích của người dân, doanh nghiệp; lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ; ưu tiên triển khai và duy trì các dịch vụ, tiện ích thiết yếu, đáp ứng nhu cầu thiết thực trong đời sống và hoạt động sản xuất, kinh doanh.

- Hỗ trợ người dân và doanh nghiệp tiếp cận, khai thác thông tin đa lĩnh vực, bao gồm: thông tin liên quan đến dịch vụ công; phản ánh tình hình an ninh trật tự và đời sống xã hội; tiếp nhận các thông báo quan trọng, khẩn cấp; thông tin về môi trường; tra cứu thông tin quy hoạch; theo dõi trực tiếp tình hình giao thông tại các

tuyến đường; các tiện ích đô thị; thông tin tuyển dụng và các nội dung thiết yếu khác.

- Hệ thống đóng vai trò là kênh giao tiếp tổng hợp, thống nhất giữa người dân, doanh nghiệp với chính quyền tỉnh Đồng Nai, tạo thuận lợi trong việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tiếp nhận và xử lý phản ánh kiến nghị, tra cứu và khai thác thông tin dữ liệu do cơ quan nhà nước cung cấp; qua đó góp phần phục vụ hiệu quả công tác điều hành kinh tế - xã hội và quá trình chuyển đổi số của tỉnh.

- Việc bố trí đội ngũ điện thoại viên, nhân sự trực chuyên biệt giúp hỗ trợ, hướng dẫn và tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp liên quan đến quy trình giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh; đồng thời góp phần giảm khối lượng công việc cho Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan chuyên môn liên quan.

- Tiết kiệm thời gian, chi phí xã hội, bao gồm: giảm thời gian đi lại của người dân, doanh nghiệp; rút ngắn thời gian xử lý của cán bộ, công chức; giảm thời gian chuyển giao, phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị; tiết kiệm nhân lực tham gia tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị.

- Thông qua cơ chế tiếp nhận, theo dõi và giám sát tập trung, hệ thống góp phần nâng cao kỷ luật, kỷ cương hành chính, kịp thời phát hiện và tháo gỡ các điểm nghẽn trong thực thi thủ tục hành chính tại các cấp; hỗ trợ xử lý, chấn chỉnh tình trạng những nhiễu, tiêu cực trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

- Hoạt động của Tổng đài 1022 là kênh tuyên truyền, phổ biến và hỗ trợ hiệu quả cho tổ chức, người dân và doanh nghiệp về các mô hình, giải pháp cải cách thủ tục hành chính của tỉnh; đồng thời giúp cơ quan quản lý kịp thời khảo sát, nắm bắt ý kiến, mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp để đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ..

- Hệ thống tạo lập kênh thông tin liên lạc đơn giản, nhanh chóng, có tính tương tác và đối thoại hai chiều giữa cơ quan nhà nước, cán bộ, công chức, viên chức với tổ chức, người dân và doanh nghiệp; kịp thời thông tin kết quả xử lý, đồng thời cập nhật, đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan, đơn vị về tiến độ giải quyết thủ tục hành chính (đến hạn, quá hạn).

- Việc duy trì hệ thống giúp giảm áp lực cho các cơ quan nhà nước, đặc biệt là Bộ phận Một cửa các cấp trong công tác tiếp đón, hướng dẫn và giải đáp cho tổ chức, người dân và doanh nghiệp; qua đó tạo điều kiện để tập trung nguồn lực, đẩy nhanh tiến độ giải quyết hồ sơ hành chính.

II. NỘI DUNG VÀ THỜI GIAN THỰC HIỆN

1. Phạm vi, quy mô triển khai

- Phạm vi triển khai: Triển khai Thuê dịch vụ công nghệ thông tin Hệ thống nền tảng giao tiếp Chính quyền – công dân bao gồm điện thoại viên tổng đài 1022, phần mềm 1022 và ứng dụng công dân.

- Quy mô triển khai:

TT	Nội dung	Số lượng	Đơn vị tính	Thời gian thuê
1	Chi phí Thuê hệ thống Tổng đài dịch vụ công 1022	1	Gói	12 tháng
2	Chi phí thuê ứng dụng công dân (APP)	1	Gói	12 tháng
3	Chi phí vận hành hệ thống tiếp nhận thông tin (line điện thoại, cước dịch vụ Brandname tin nhắn đến đường dây nóng các Sở, Ban ngành; kênh truyền...)	1	Gói	12 tháng
4	Chi phí thuê điện thoại viên tổng đài 1022 (06 nhân sự)	1	Gói	12 tháng

- Yêu cầu đối với chức năng Hệ thống nền tảng giao tiếp Chính quyền – công dân bao gồm điện thoại viên tổng đài 1022, phần mềm 1022 và ứng dụng công dân (*Chi tiết phụ lục đính kèm*)

2. Hình thức thực hiện: Thuê dịch vụ công nghệ thông tin có sẵn trên thị trường, áp dụng theo khoản 1 Điều 32 Nghị định 45/2026/NĐ-CP ngày 26/01/2026 của Chính phủ Quy định quản lý đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin sử dụng nguồn vốn ngân sách nhà nước.

3. Thời gian thực hiện: 12 tháng (kể từ khi dịch vụ đưa vào vận hành dịch vụ thuê chính thức)

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Kinh phí: 4.417.685.380 đồng (*Bằng chữ: Bốn tỷ, bốn trăm mười bảy triệu, sáu trăm tám mươi lăm ngàn, ba trăm tám mươi đồng*).

STT	Nội dung	ĐVT	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
I	NĂM 2026				2.967.451.910
1	Chi phí Thuê hệ thống Tổng đài dịch vụ công 1022	Tháng	8	176.000.000	1.408.000.000
2	Chi phí thuê ứng dụng công dân (APP)	Tháng	8	60.390.000	483.120.000
3	Chi phí vận hành hệ thống tiếp nhận thông tin (line điện thoại, cước dịch vụ Brandname tin nhắn đến đường dây nóng các Sở, Ban ngành; kênh truyền...)	Tháng	8	34.870.000	278.960.000
4	Chi phí thuê điện thoại viên tổng đài 1022 (06 nhân sự)	Tháng	8	91.298.368	730.386.944

STT	Nội dung	ĐVT	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
5	Chi phí tư vấn Giám sát công tác triển khai	Gói	1	26.191.216	26.191.216
6	Chi phí lập hồ sơ mời thầu và đánh giá hồ sơ dự thầu cho gói thầu thuê dịch vụ CNTT	Gói	1	9.739.241	9.739.241
7	Chi phí thẩm định hồ sơ mời thầu, thẩm định kết quả lựa chọn nhà thầu cho gói thầu thuê dịch vụ CNTT	Gói	1	8.543.194	8.543.194
8	Chi phí thẩm định giá	Gói	1	22.511.315	22.511.315
II	NĂM 2027				1.450.233.470
1	Chi phí Thuê hệ thống Tổng đài dịch vụ công 1022	Tháng	4	176.000.000	704.000.000
2	Chi phí thuê ứng dụng công dân (APP)	Tháng	4	60.390.000	241.560.000
3	Chi phí vận hành hệ thống tiếp nhận thông tin (line điện thoại, cước dịch vụ Brandname tin nhắn đến đường dây nóng các Sở, Ban ngành; kênh truyền...)	Tháng	4	34.870.000	139.480.000
4	Chi phí thuê điện thoại viên tổng đài 1022 (06 nhân sự)	Tháng	4	91.298.368	365.193.470
Tổng cộng					4.417.685.380
Viết bằng chữ: Bốn tỷ, bốn trăm mười bảy triệu, sáu trăm tám mươi lăm ngàn, ba trăm tám mươi đồng.					

2. Nguồn vốn: Kinh phí sự nghiệp tỉnh 2026 – 2027.

- Năm 2026, đã được Sở Tài chính giao dự toán tại Quyết định số 392/QĐ-STC ngày 12/12/2025 về việc giao dự toán thu ngân sách nhà nước - chi ngân sách địa phương tỉnh Đồng Nai năm 2026.

- Đối với năm 2027, giao Sở Khoa học và Công nghệ đề xuất nguồn kinh phí thực hiện thuê dịch vụ công nghệ thông tin Hệ thống nền tảng giao tiếp Chính quyền – công dân bao gồm điện thoại viên tổng đài 1022, phần mềm 1022 và ứng dụng công dân, Sở Tài chính tổng hợp nhu cầu kinh phí, tham mưu phân bổ dự toán cho Sở Khoa học và Công nghệ theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và các quy định hiện hành.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Chuyển đổi số

- Chủ trì triển khai nội dung Thuê dịch vụ công nghệ thông tin: Hệ thống nền tảng giao tiếp Chính quyền – công dân bao gồm điện thoại viên tổng đài 1022, phần mềm 1022 và ứng dụng công dân.

- Phối hợp phòng Kế hoạch và Tài chính thực hiện thanh quyết toán theo quy định.

2. Phòng Kế hoạch Tài chính

- Chủ trì, phối hợp với phòng Chuyển đổi số và các đơn vị liên quan thực hiện các trình tự, thủ tục thuê dịch vụ theo quy định hiện; chủ trì thực hiện thanh quyết toán theo đúng quy định hiện hành.

- Trên cơ sở dự toán kinh phí hàng năm của Phòng Chuyển đổi số, phòng Kế hoạch - Tài chính tham mưu cấp có thẩm quyền bố trí kinh phí thực hiện.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện nhiệm vụ thuê dịch vụ công nghệ thông tin: Hệ thống nền tảng giao tiếp Chính quyền – công dân bao gồm điện thoại viên tổng đài 1022, phần mềm 1022 và ứng dụng công dân. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn vướng mắc, các phòng báo cáo Lãnh đạo sở để kịp thời xem xét, chỉ đạo

Kế hoạch này thay thế Kế hoạch số 72/KH-SKHCN ngày 17/04/2026 của Sở Khoa học và Công nghệ về việc Thực hiện nhiệm vụ thuê dịch vụ công nghệ thông tin: Hệ thống nền tảng giao tiếp Chính quyền – công dân bao gồm điện thoại viên tổng đài 1022, phần mềm 1022 và ứng dụng công dân./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc Sở;
- Phòng KHTC (thực hiện);
- Trung tâm KHCN tỉnh;
- Lưu: VT, CDS.

GIÁM ĐỐC

Phạm Văn Trinh

PHỤ LỤC 01: CHỨC NĂNG HỆ THỐNG TỔNG ĐÀI 1022

STT	Tên Chức năng	Mô tả Chức năng
1. Web CRM		
I. Website quản trị - CRM		
1	Đăng nhập tài khoản người dùng	1. Người dùng nhập tên tài khoản và mật khẩu. 2. Kiểm tra thông tin đăng nhập. 3. Trả về kết quả đăng nhập. 4. Cập nhật trang chủ khi đăng nhập thành công.
2	Quên mật khẩu	1. Người dùng từ trang đăng nhập chọn quên mật khẩu. 2. Hệ thống hiển thị pop-up hướng dẫn làm lấy lại mật khẩu.
3	Danh sách tin báo	1. Người dùng chọn "Thống kê tin báo" từ menu. 2. Người dùng chọn "Danh sách tin báo" trong thống kê tin báo. 3. Giao diện hiển thị danh sách tin báo. 4. Người dùng nhập thông tin cần lọc để tìm kiếm tin báo. 5. Người dùng double-click vào tin báo để xem chi tiết tin báo. 6. Giao diện hiển thị chi tiết tin báo. 7. Người dùng chọn tin báo cần xuất file excel, bấm chọn button xuất file excel, file tự động tải về máy.
4	Tiến trình xử lý tin báo	1. Người dùng chọn "Thống kê tin báo" menu. 2. Người dùng chọn "Tiến trình xử lý" trong thống kê tin báo. 3. Giao diện hiển thị tiến trình xử lý tin báo ở dạng cây và dạng danh sách. 4. Người dùng nhập thông tin cần lọc để tìm kiếm tiến trình xử lý tin báo. 5. Khi người dùng click vào tin báo sẽ hiện ra tiến trình xử lý của tin báo đó. 6. Người dùng double-click vào tin báo để xem chi tiết tin báo.
5	Điều phối viên tiếp nhận tin báo thông qua call center	1. Người dân gọi vào hệ thống tổng đài. 2. Tiếp nhận và điều phối cuộc gọi đến điều phối viên đang rảnh. 3. Điều phối viên tiếp nhận và cập nhật thông tin tin báo của người dân cung cấp. 4. Kết thúc cuộc gọi, điều phối viên lưu tin báo.
6	Điều phối viên tiếp nhận tin báo thông qua sms	1. Người dân nhắn tin qua hệ thống sms của 2. Điều phối viên xem danh sách các tin nhắn của người dân, chọn tin nhắn và nhập các thông tin cần thiết khác của tin báo.

STT	Tên Chức năng	Mô tả Chức năng
		3. Điều phối viên lưu tin báo, kết thúc quá trình tạo tin.
7	Xem lịch sử cuộc gọi nhỡ và click to call gọi lại cho khách hàng	1. Người dùng chọn icon cuộc gọi nhỡ
		2. Chọn cuộc gọi bị nhỡ
		3. Nhấn gọi lại
		4. Nhấn xác nhận gọi lại cho người dân cần phản ánh
		5. Cuộc gọi ring đến softphone/Ip Phone
		6. Người dùng trả lời cuộc gọi
		7. Cuộc gọi kết nối tới người dân cần phản ánh
8	Xem toàn bộ lịch sử cuộc gọi	1. Người dùng chọn tab lịch sử cuộc gọi
		2. Người dùng chọn các lựa chọn: số điện thoại, từ ngày tới ngày, số lượng kết quả
		3. Nhấn Tìm kiếm
		4. Hiển thị kết quả tìm kiếm
9	Xem toàn bộ lịch sử tin nhắn	1. Người dùng chọn tab lịch sử tin nhắn
		2. Người dùng chọn các lựa chọn: số điện thoại, từ ngày tới ngày, số lượng kết quả
		3. Nhấn Tìm kiếm
		4. Hiển thị kết quả tìm kiếm
10	Tìm kiếm hành chính công	1. Người dùng chọn tab Thủ tục hành chính
		2. Người dùng chọn tỉnh thành/quận huyện cần tìm kiếm hành chính công
		3. Người dùng nhập từ khoá tìm kiếm
		4. Người dùng nhấn tìm kiếm
		5. Hiển thị kết quả tìm kiếm
11	Điều phối viên quản lý, xử lý tin báo.	1. Tạo mới tin báo.
		2. Cập nhật tin báo.
		3. Xóa tin báo.
		4. Lưu file excel.
		5. Xem chi tiết tin báo.
12	Tổng đài điều phối tin báo xuống phòng ban	1. Điều phối viên chọn tin báo cần điều phối.
		2. Chọn phòng ban cần điều điều phối và nhập chú thích.
		3. Cập nhật điều phối, kết thúc quá trình điều phối.
13	Quản lý phân công chuyên viên xử lý tin báo	1. Chọn tin báo cần phân công.
		2. Chọn chuyên viên tiếp nhận tin báo và chú thích về việc xử lý tin.
		3. Cập nhật phân công, kết thúc quá trình.
14	Quản lý phân công đơn vị cấp dưới xử lý tin báo	1. Chọn tin báo cần phân công.

STT	Tên Chức năng	Mô tả Chức năng
		2. Chọn phòng ban tiếp nhận tin báo và chú thích về việc xử lý tin.
		3. Cập nhật phân công, kết thúc quá trình.
15	Báo tin rác	1. Chuyên viên chọn tin báo rác và chú thích cho tin báo.
		2. Chuyên viên gửi kết quả xử lý cho quản lý.
		3. Quản lý phê duyệt tin báo rác.
		4. Tổng đài tiếp nhận tin báo rác và xử lý.
16	Báo tin ngoài khu vực	1. Chuyên viên chọn tin báo ngoài khu vực và chú thích cho tin báo.
		2. Chuyên viên gửi kết quả xử lý cho quản lý.
		3. Quản lý phê duyệt tin báo ngoài khu vực.
		4. Tổng đài tiếp nhận tin báo ngoài khu vực và điều phối cho khu vực khác tiếp nhận.
17	Báo cần đơn vị hỗ trợ	1. Chuyên viên chọn tin báo cần hỗ trợ và chú thích cho tin báo.
		2. Chuyên viên gửi kết quả xử lý cho quản lý.
		3. Quản lý tiếp nhận tin báo cần hỗ trợ, chuyển cho đơn vị hỗ trợ xử lý.
18	Quản lý phê duyệt tin báo	1. Chuyên viên chọn tin báo cần phê duyệt và chú thích cho tin báo.
		2. Chuyên viên gửi kết quả xử lý cho quản lý.
		3. Quản lý phê duyệt tin báo .
		4. Tổng đài tiếp nhận tin báo đã phê duyệt, kết thúc quá trình xử lý
19	Chuyên viên xử lý tin báo	1. Chuyên viên chọn tin báo cần xử lý và chú thích cho tin báo.
		2. Chuyên viên gửi kết quả xử lý cho quản lý.
		3. Tin báo được chuyển cho quản lý, kết thúc quá trình xử lý.
20	Quản lý lĩnh vực	1. Người dùng đăng nhập vào tài khoản admin
		2. Người dùng chọn danh mục phản ánh
		3. Hiện thị hai phần: + Danh sách lĩnh vực hiện thị theo dạng cây cấp cha con + Danh sách dạng bảng hiện thị toàn lĩnh vực
		4. Chọn khu vực cần kiểm tra lĩnh vực
21	Quản lý import lĩnh vực từ file csv	1. Người dùng đăng nhập vào tài khoản admin
		2. Người dùng chọn tập tin
		3. Người dùng upload tập tin
		4. Người dùng xác nhận và hiện thị pin loader
		5. Người dùng nhận thông báo upload hoàn thành
		6. Người dùng nhấn Ok và trở về trang chủ
		7. Hiện thị các lĩnh vực mới import
22	Quản lý tạo lĩnh vực chọn tạo mới	1. Người dùng đăng nhập vào tài khoản admin
		2. Người dùng chọn thêm mới
		3. Người dùng chọn khu vực cần tạo dịch vụ

STT	Tên Chức năng	Mô tả Chức năng
		4. Người dùng chọn điều kiện Tạo mới dịch vụ
		5. Người dùng chọn điều kiện dịch vụ chuẩn bị tạo là : + Chọn điều kiện cha + Chọn điều kiện con: yêu cầu chọn cha mà lĩnh vực con thuộc về
		6. Người dùng điền tên dịch vụ, mô tả
		7. Chọn icon file
		8. Chọn lưu
23	Quản lý tạo lĩnh vực chọn tạo từ tập lĩnh vực mặc định	1. Người dùng đăng nhập vào tài khoản admin
		2. Người dùng chọn thêm mới
		3. Người dùng chọn khu vực cần tạo dịch vụ
		4. Người dùng chọn điều kiện Chọn từ dịch vụ mặc định
		5. Người dùng chọn lĩnh vực từ danh sách lĩnh vực được list ra
		6. Người dùng điền tên dịch vụ, mô tả
		7. Chọn lưu
24	Quản lý chỉnh sửa lĩnh vực	1. Người dùng đăng nhập vào tài khoản admin
		2. Người dùng chọn lĩnh vực cần edit, người dùng chọn nút edit
		3. Người dùng điền tên dịch vụ/ mô tả cần thay đổi
		4. Người dùng chọn icon cần thay đổi
		5. Chọn lưu
25	Quản lý xoá lĩnh vực	1. Người dùng đăng nhập vào tài khoản admin
		2. Người dùng chọn lĩnh vực cần xoá
		3. Người dùng xác nhận xoá. Người dùng cần xác nhận hai lần nếu xoá dịch vụ cha
		4. Dịch vụ bị xoá
26	Quản lý khu vực	1. Người dùng đăng nhập vào tài khoản admin
		2. Người dùng chọn danh mục khu vực
		3. Hiện thị hai phần: + Danh sách khu vực hiển thị theo dạng cây 3 cấp: tỉnh thành, quận huyện, phường xã + Danh sách dạng bảng hiển thị tỉnh thành
		4. Chọn khu vực tỉnh thành/quận huyện/phường xã
27	Quản lý chỉnh sửa khu vực	1. Người dùng đăng nhập vào tài khoản admin
		2. Người dùng chọn danh mục khu vực
		3. Hiện thị hai phần: + Danh sách khu vực hiển thị theo dạng cây 3 cấp: tỉnh thành, quận huyện, phường xã + Danh sách dạng bảng hiển thị tỉnh thành
		4. Người dùng chọn khu vực cần edit
		5. Người dùng nhập mã khu vực/tên khu vực cần edit
		6. Người dùng nhấn xác nhận
28	Quản lý xoá khu vực	1. Người dùng đăng nhập vào tài khoản admin
		2. Người dùng chọn danh mục khu vực

STT	Tên Chức năng	Mô tả Chức năng
		3. Hiện thị hai phần: + Danh sách khu vực hiện thị theo dạng cây 3 cấp: tỉnh thành, quận huyện, phường xã + Danh sách dạng bảng hiện thị tỉnh thành
		4. Người dùng chọn khu vực cần xoá
		5. Người dùng nhấn xác nhận
29	Quản lý tạo khu vực	1. Người dùng đăng nhập vào tài khoản admin
		2. Người dùng chọn thêm mới
		3. Người dùng điền tên khu vực, mã khu vực theo mã code hành chính quốc gia
		4. Người dùng chọn tạo tỉnh thành/quận huyện/phường xã
		5. Người dùng nhấn tạo
		6. Khu vực mới được tạo
30	Xuất report (excel) phản ánh mới	1. Tại mục Tổng đài ở Menusite, nhấn chọn Phản ánh mới, sau đó chọn Xuất Excel
		2. File Excel được tải về máy
31	Xử lý tin phản ánh	1. Tại mục Tổng đài ở Menusite, nhấn chọn Phản ánh mới
		2. Chọn buton [Chi tiết]
		3. Hệ thống hiện thị popup thông tin chi tiết của phản ánh
		4. Chọn buton [Xóa]
		5. Hệ thống hiện thị thông báo
		6. Chọn buton [Sửa tin]
		7. Hệ thống hiện thị popup cho phép thay đổi thông tin
		8. Người dùng thay đổi thông tin và submit
		9. Kiểm tra ràng buộc các trường thông tin
		9.1. Thiếu thông tin ở các trường ràng buộc + Hệ thống thông báo yêu cầu điền thông tin vào các trường ràng buộc
		10. Hiện thị thông báo
		11. Chọn buton [Thêm mới]
		12. Hệ thống hiện thị popup cho phép thay đổi thông tin
		13. Kiểm tra ràng buộc các trường thông tin
		14. Hiện thị thông báo
		13a. Thiếu thông tin ở các trường ràng buộc
		13a1. Hệ thống thông báo yêu cầu điền thông tin vào các trường ràng buộc
32	Phân công phản ánh tới đơn vị	1. Người dùng chọn phản ánh phân công, chọn [Điều phối]
		2. Điền đầy đủ các thông tin và submit
		3. Hệ thống hiện thị thông báo
33	Báo tin rác	1. Người dùng chọn phản ánh phân công, chọn [Báo tin rác]
		2. Điền đầy đủ các thông tin và submit
		3. Hệ thống hiện thị thông báo
34	Quản lý tin rác	1. Chọn Điều phối->Tin rác, chọn một tin rác
		2. Chọn button [Chi tiết]
		3. Hệ thống hiện thị thông tin chi tiết của tin phản ánh
		4. Chọn buton [Xuất excel]

STT	Tên Chức năng	Mô tả Chức năng
		5. File Excel được tải về máy
35	Quản lý tin phản ánh ngoài khu vực	1. Chọn Điều phối->Tin ngoài khu vực, chọn một tin
		2. Chọn button [Chi tiết]
		3. Hệ thống hiển thị thông tin chi tiết của tin phản ánh
		4. Chọn buton [Xuất excel]
		5. File Excel được tải về máy
36	Quản lý tin phản ánh đã xử lý	1. Chọn Điều phối->tin đã xử lý, chọn một tin
		2. Chọn button [Chi tiết]
		3. Hệ thống hiển thị thông tin chi tiết của tin phản ánh
		4. Chọn buton [Xuất excel]
		5. File Excel được tải về máy
37	Cấu hình điều phối tự động	1. Người dùng đăng nhập với account được cấp quyền điều phối tự động.
		2. Người dùng truy cập vào menu "Cấu hình điều phối".
		3. Chọn vào nút "Cấu hình".
		4. Chọn vào "Chọn Lĩnh Vực".
		5. Chọn một hoặc nhiều lĩnh vực.
		6. Chọn vào "Đồng ý" để thêm lĩnh vực.
		7. Chọn vào "Chọn khu vực tiếp cận".
		8. Chọn "Trạng thái tự động".
		9. Chọn "Khu vực tỉnh/thành phố".
		10. Chọn "Khu vực phường/xã".
		11. Chọn "Đơn vị được điều phối tự động".
		12. Chọn "Lưu" để lưu lại cấu hình.
38	Tiếp nhận điều phối tự động	1. Người dùng đăng nhập account quản lý tiếp nhận phản ánh.
		2. Khi có phản ánh mới được điều phối tới đơn vị, người dùng sẽ nhận được notify thông báo, đồng thời nhận được phản ánh hệ thống tự điều phối.
		3. Click vô phản ánh được điều phối để xem thông tin chi tiết và bản đồ.
2. Ứng dụng quản lý Permission		
1	Đăng nhập tài khoản người dùng	1. Người dùng nhập tên tài khoản và mật khẩu
		2. Kiểm tra thông tin đăng nhập
		3. Trả về kết quả đăng nhập
		4. Cập nhật trang chủ khi đăng nhập thành công
2	Cập nhật thông tin người dùng	1. Người dùng vào trang thiết lập tài khoản
		2. Xem thông tin tài khoản hiện tại
		3. Thiết lập thông tin tài khoản
		4. Lưu thông tin tài khoản của người dùng
3	Thay đổi mật khẩu	1. Người dùng vào trang thiết lập tài khoản
		2. Người dùng nhập mật khẩu hiện tại
		3. Kiểm tra mật khẩu hiện tại

STT	Tên Chức năng	Mô tả Chức năng
		4. Nhập mật khẩu mới 2 lần nếu mật khẩu của đúng
		5. Kiểm tra sự hợp lệ của mật khẩu mới
		6. Lưu mật khẩu mới đã được mã hoá lên server
4	Quản lý vai trò	1. Thông tin của một Menu (Mã, Tên...)
		2. Chọn menu cha.
		3. Lưu thông tin
5	Quản lý nhóm quyền	1. Thông tin của một nhóm quyền (Mã, Tên...)
		2. Chọn danh sách các vai trò
		3. Lưu thông tin
6	Quản lý nơi sử dụng (Organization)	1. Thông tin của nơi sử dụng (Mã, Tên...)
		2. Nhóm quyền quản lý
		3. Thông tin người quản lý Organization này
		4. Lưu thông tin
7	Quản lý phòng ban (Department)	1. Thông tin của phòng ban (Mã, Tên...)
		2. Phòng ban đang thuộc về (cấp cha con)
		3. Lưu thông tin
8	Quản trị User trong hệ thống	1. Thông tin user trong hệ thống (Mã, Tên, ĐT, Email, Địa chỉ...)
		2. Nhóm quyền 1 user trong hệ thống.
		3. Mật khẩu.
		4. Phòng ban đang thuộc về
		5. Lưu thông tin
9	Quản trị Người dùng hệ thống	1. Thông tin user trong hệ thống (Mã, Tên, ĐT, Email, Địa chỉ...)
		2. Nhóm quyền 1 user trong hệ thống.
		3. Mật khẩu.
		4. Lưu thông tin
10	Cấu hình thông báo tin nhắn SMS cho lãnh đạo, cán bộ, chuyên viên trực thuộc cơ quan chức năng khi có tin phản ánh chuyển tới lãnh đạo, cán bộ, chuyên viên tiếp nhận chờ phân công, chờ xử lý, chờ phê duyệt theo vai trò của mình	1. Hiện thị danh sách người dùng hệ thống
		2. Chọn người dùng cần điều chỉnh
		3. Tại mục Cấu hình gửi SMS
		4. Hệ thống hiện thị popup thông tin chi tiết cấu hình
		5. Người dùng thay đổi thông tin gửi SMS (nhận sms, nội dung mặc định) và submit
		6. Kiểm tra ràng buộc các trường thông tin
		7. Ghi Log hệ thống

STT	Tên Chức năng	Mô tả Chức năng
		8. Hiển thị thông báo
11	Cấu hình thời gian xử lý quá hạn theo từng lĩnh vực: vd lĩnh vực A - 24h, lĩnh vực B - 8h.	1. Hiển thị danh sách lĩnh vực theo đơn vị
		2. Chọn lĩnh vực
		3. Hệ thống hiển thị popup thông tin chi tiết cấu hình
		4. Hiển thị các thông tin chi tiết vào form
		5. Người dùng thay đổi thông tin và submit
		6. Kiểm tra ràng buộc
		7. Ghi Log hệ thống và cập nhật thông tin
		8. Hiển thị thông báo
3. Module giải đáp thủ tục (KNOWLEDGE BASE)		
I. API WEB SERVICE		
1	Xác thực token	1. Người dùng gửi request yêu cầu dữ liệu
		2. Người dùng add thêm token (quy định cách mã hóa giữa server và client) vào header
		3. Server mã hóa token
		4. Nếu xác thực token đúng, thì cho phép đi tiếp vào ứng dụng
2	Tạo câu hỏi và nội dung trả lời cho một thủ tục mới	1. Xác thực token
		2. Gửi dữ liệu format theo định dạng yêu cầu (tên câu hỏi, nội dung câu trả lời, file đính kèm)
		3. Xử lý thông tin đầu vào (hợp lệ và không hợp lệ)
		4. Lưu thông tin xuống Database
		5. Lưu thông tin qua hệ thống search engine tạo index chỉ mục cho việc tìm kiếm thủ tục
3	Xóa bộ câu hỏi	1. Xác thực token
		2. Gửi dữ liệu format theo định dạng yêu cầu (id câu hỏi)
		3. Xử lý thông tin đầu vào (hợp lệ và không hợp lệ)
		4. Cập nhật thông tin xuống Database (Xóa câu hỏi và tất cả các câu trả lời cho thủ tục)
		5. Cập nhật thông tin qua hệ thống search engine xóa index chỉ mục tìm kiếm thủ tục
4	Xóa nội dung trả lời của một thủ tục	1. Xác thực token
		2. Gửi dữ liệu format theo định dạng yêu cầu (id câu hỏi, id câu trả lời)
		3. Xử lý thông tin đầu vào (hợp lệ và không hợp lệ)
		4. Cập nhật thông tin xuống Database
		5. Cập nhật thông tin qua hệ thống search engine xóa index chỉ mục tìm kiếm thủ tục
5	Chỉnh sửa / Cập nhật tiêu đề một câu hỏi thủ tục	1. Xác thực token
		2. Gửi dữ liệu format theo định dạng yêu cầu (id câu hỏi, tiêu đề câu hỏi, trạng thái câu hỏi)
		3. Xử lý thông tin đầu vào (hợp lệ và không hợp lệ)

STT	Tên Chức năng	Mô tả Chức năng
		4. Cập nhật thông tin xuống Database
		5. Cập nhật thông tin qua hệ thống search engine index chỉ mục tìm kiếm thủ tục
6	Chỉnh sửa / Cập nhật nội dung trả lời 1 câu hỏi	1. Xác thực token
		2. Gửi dữ liệu format theo định dạng yêu cầu (id câu hỏi, id câu trả lời, trạng thái câu trả lời)
		3. Xử lý thông tin đầu vào (hợp lệ và không hợp lệ)
		4. Cập nhật thông tin xuống Database
		5. Cập nhật thông tin qua hệ thống search engine index chỉ mục tìm kiếm thủ tục
7	Thêm mới nội dung trả lời cho một thủ tục	1. Xác thực token
		2. Gửi dữ liệu format theo định dạng yêu cầu (id câu hỏi, id câu trả lời, nội dung trả lời, file đính kèm)
		3. Xử lý thông tin đầu vào (hợp lệ và không hợp lệ)
		4. Cập nhật thông tin xuống Database
		5. Cập nhật thông tin qua hệ thống search engine index chỉ mục tìm kiếm thủ tục
8	Xem chi tiết thủ tục	1. Xác thực token
		2. Gửi dữ liệu format theo định dạng yêu cầu (id câu hỏi, id câu trả lời)
		3. Xử lý thông tin đầu vào (hợp lệ và không hợp lệ)
		4. Truy xuất dữ liệu xuống DB
		5. Trả kết quả truy xuất
9	Xem chi tiết một nội dung trả lời thủ tục	1. Xác thực token
		2. Gửi dữ liệu format theo định dạng yêu cầu (id câu hỏi)
		3. Xử lý thông tin đầu vào (hợp lệ và không hợp lệ)
		4. Truy xuất dữ liệu xuống DB
		5. Trả kết quả truy xuất
10	Danh sách các thủ tục	1. Xác thực token
		2. Gửi dữ liệu format theo định dạng yêu cầu (type-optional)
		3. Xử lý thông tin đầu vào (hợp lệ và không hợp lệ)
		4. Truy xuất dữ liệu xuống DB (lấy theo type hoặc tất cả)
		5. Trả kết quả truy xuất
11	Tìm kiếm thủ tục hành chính	1. Xác thực token
		2. Gửi dữ liệu format theo định dạng yêu cầu (nội tung tìm kiếm, tìm chính xác hay không chính xác, typeDoc tìm trong thư mục tài liệu nào)
		3. Xử lý thông tin đầu vào (hợp lệ và không hợp lệ)
		4. Truy xuất tìm kiếm xuống hệ thống search engine
		5. Phân tích và highlight kết quả tìm kiếm
		6. Trả về dữ liệu đã tìm được
II. WEBSITE QUẢN TRỊ		
11	Tạo câu hỏi và nội dung trả lời cho một thủ tục mới	1. Mã hóa token request

STT	Tên Chức năng	Mô tả Chức năng
		2. Gửi dữ liệu format theo định dạng yêu cầu (tên câu hỏi, nội dung câu cả trời, file đính kèm)
		3. Xử lý thông tin đầu vào (hợp lệ và không hợp lệ)
		4. Gọi API xử lý
		5. Nhận kết quả xử lý
12	Xóa bộ câu hỏi	1. Mã hóa token request
		2. Gửi dữ liệu format theo định dạng yêu cầu (id câu hỏi)
		3. Xử lý thông tin đầu vào (hợp lệ và không hợp lệ)
		4. Gọi API xử lý
		5. Nhận kết quả xử lý
13	Xóa nội dung trả lời của một thủ tục	1. Mã hóa token request
		2. Gửi dữ liệu format theo định dạng yêu cầu (id câu hỏi, id câu trả lời)
		3. Xử lý thông tin đầu vào (hợp lệ và không hợp lệ)
		4. Gọi API xử lý
		5. Nhận kết quả xử lý
14	Chỉnh sửa / Cập nhật tiêu đề một câu hỏi thủ tục	1. Mã hóa token request
		2. Gửi dữ liệu format theo định dạng yêu cầu (id câu hỏi, tiêu đề câu hỏi, trạng thái câu hỏi)
		3. Xử lý thông tin đầu vào (hợp lệ và không hợp lệ)
		4. Gọi API xử lý
		5. Nhận kết quả xử lý
15	Chỉnh sửa / Cập nhật nội dung trả lời 1 câu hỏi	1. Mã hóa token request
		2. Gửi dữ liệu format theo định dạng yêu cầu (id câu hỏi, id câu trả lời, trạng thái câu trả lời)
		3. Xử lý thông tin đầu vào (hợp lệ và không hợp lệ)
		4. Gọi API xử lý
		5. Nhận kết quả xử lý
16	Thêm mới nội dung trả lời cho một thủ tục	1. Mã hóa token request
		2. Gửi dữ liệu format theo định dạng yêu cầu (id câu hỏi, id câu trả lời, nội dung trả lời, file đính kèm)
		3. Xử lý thông tin đầu vào (hợp lệ và không hợp lệ)
		4. Gọi API xử lý
		5. Nhận kết quả xử lý
17	Xem chi tiết thủ tục	1. Mã hóa token request
		2. Gửi dữ liệu format theo định dạng yêu cầu (id câu hỏi, id câu trả lời)
		3. Xử lý thông tin đầu vào (hợp lệ và không hợp lệ)
		4. Gọi API xử lý
		5. Nhận kết quả xử lý
18	Xem chi tiết một nội dung trả lời thủ tục	1. Mã hóa token request
		2. Gửi dữ liệu format theo định dạng yêu cầu (id câu hỏi)

STT	Tên Chức năng	Mô tả Chức năng
		3. Xử lý thông tin đầu vào (hợp lệ và không hợp lệ)
		4. Gọi API xử lý
		5. Nhận kết quả xử lý
19	Danh sách các thủ tục	1. Mã hóa token request
		2. Gửi dữ liệu format theo định dạng yêu cầu (type-optional)
		3. Xử lý thông tin đầu vào (hợp lệ và không hợp lệ)
		4. Gọi API xử lý
		5. Nhận kết quả xử lý
20	Tìm kiếm thủ tục hành chính	1. Mã hóa token request
		2. Gửi dữ liệu format theo định dạng yêu cầu (nội tung tìm kiếm, tìm chính xác hay không chính xác, typeDoc tìm trong thư mục tài liệu nào)
		3. Xử lý thông tin đầu vào (hợp lệ và không hợp lệ)
		4. Gọi API xử lý
		5. Nhận kết quả xử lý
III	Module tìm kiếm	
21	Gởi tìm kiếm hành chính công	1. Người dùng gửi thông tin tìm kiếm
		2. Trả về kết quả (dạng rút gọn), có phân trang khi dữ liệu nhiều
		3. Hiển thị chi tiết nội dung khi click
		4. Đóng phiên tìm kiếm
22	Gởi tìm kiếm sự kiện	1. Người dùng gửi thông tin tìm kiếm
		2. Trả về kết quả (dạng rút gọn), có phân trang khi dữ liệu nhiều
		3. Hiển thị chi tiết nội dung khi click
		4. Đóng phiên tìm kiếm
4. Module SMS		
I. API		
1	Nhận tin nhắn từ đối tác cung cấp dịch vụ nhắn tin SMS	1. Nhận tin nhắn từ đối tác cung cấp dịch vụ nhắn tin SMS
		2. Lấy thông tin số điện thoại người gửi tin
		3. Lấy nội tin nhắn SMS
		4. Ghi log file.
		5. Gửi tin nhắn qua core.
2	Gửi tin nhắn đến đối tác cung cấp dịch vụ nhắn tin SMS	1. Nhận yêu cầu gửi tin nhắn từ core ra bên ngoài.
		2. Lấy thông tin số điện thoại cần gửi tin đến.
		3. Lấy nội dung nhắn tin SMS.
		4. Ghi log file.
		5. Gửi tin nhắn đến đối tác cung cấp dịch vụ nhắn tin SMS.
3	Gửi tin nhắn đến Core	1. Lấy thông tin số điện thoại gửi tin.
		2. Lấy nội dung gửi tin.
		3. Định dạng tham số đầu vào theo API core quy định

STT	Tên Chức năng	Mô tả Chức năng
		4. Kết nối với API của core để chuyển tin nhắn vào core
		5. Ghi log file
4	Nhận tin nhắn từ Core	1. Nhận tin nhắn từ Core
		2. Lấy thông tin số điện thoại người gửi tin
		3. Lấy nội tin nhắn SMS
		4. Ghi log file.
		5. Gửi tin nhắn qua đối tác cung cấp dịch vụ nhắn tin SMS.
5	Ghi log SMS vào Couchbase	1. Định dạng dữ liệu cần ghi log
		2. Kết nối với hệ thống lưu trữ log (Couchbase)
		3. Ghi dữ liệu vào couchbase.
		4. Ghi log file thông báo nếu có lỗi.
6	Lịch sử gửi SMS	1. Kết nối vào hệ thống log tập trung Couchbase.
		2. Lấy thông tin tổng số tin nhắn.
		3. Tính số trang cho toàn bộ dữ liệu.
		4. Lấy dữ liệu theo theo yêu cầu.
		5. Trả kết quả dữ liệu.
7	Lọc tin nhắn theo số điện thoại	1. Kết nối vào hệ thống log tập trung Couchbase.
		2. Lấy thông tin tổng số tin nhắn theo số điện thoại.
		3. Tính số trang cho dữ liệu.
		4. Lấy dữ liệu theo theo yêu cầu.
		5. Trả kết quả dữ liệu.
8	Điều phối viên tiếp nhận tin báo thông qua sms	1. Người dân nhắn tin qua hệ thống sms của
		2. Điều phối viên xem danh sách các tin nhắn của người dân, chọn tin nhắn và nhập các thông tin cần thiết khác của tin báo.
		3. Điều phối viên lưu tin báo, kết thúc quá trình tạo tin.
9	Quản lý lịch sử tin nhắn	1. Chọn Lịch sử tin nhắn
		2. Nhập số điện thoại bất kỳ và tìm kiếm
		3. Hệ thống hiển thị kết quả liên quan
		4. Nhập thời gian và tìm kiếm
		5. Hệ thống hiển thị kết quả liên quan
		6. Chọn [Số lượng kết quả] bất kỳ có trong danh sách và tìm kiếm
		7. Hệ thống hiển thị kết quả
5. Module Call center		
1	Điều phối viên tiếp nhận tin báo thông qua call center	1. Người dân gọi vào hệ thống tổng đài.
		2. Tiếp nhận và điều phối cuộc gọi đến điều phối viên đang rảnh.
		3. Điều phối viên tiếp nhận và cập nhật thông tin tin báo của người dân cung cấp.
		4. Kết thúc cuộc gọi, điều phối viên lưu tin báo.
2	Tiếp nhận tin nhắn qua	1. Tiếp nhận thông tin cuộc gọi (số điện thoại người gọi, mã

STT	Tên Chức năng	Mô tả Chức năng
	cuộc gọi Voice IP	người nhận,...).
		2. Kiểm tra trạng thái người nhận đang rỗi hay bận
		3. Gọi phương thức Hub, gửi thông tin và thông báo người nhận có cuộc gọi đến
		4. Cập nhật trạng thái bận - Kiểm tra trạng thái người nhận đang rỗi hay bận
		5. Trả về phản hồi cho phía API Gateway
3	Tiếp nhận tin nhắn qua cuộc gọi Voice IP	1. Tiếp nhận thông tin cuộc gọi (số điện thoại người gọi, mã người nhận,...).
		2. Kiểm tra trạng thái người nhận đang rỗi hay bận
		3. Gọi phương thức Hub, gửi thông tin và thông báo người nhận có cuộc gọi đến
		4. Cập nhật trạng thái bận - Kiểm tra trạng thái người nhận đang rỗi hay bận
		5. Trả về phản hồi cho phía API Gateway
I. Website quản trị		
4	Xác thực người quản trị	1. Người dùng nhập tên tài khoản và mật khẩu
		2. Kiểm tra thông tin đăng nhập
		3. Trả về kết quả đăng nhập
		4. Vào trang quản trị khi đăng nhập thành công
	Chức năng Configurations	
5	Cấu hình chung	1. Hiển thị các tham số cấu hình chung
		2. Cấu hình các tham số và cập nhật vào hệ thống
		3. Hiển thị các tham số đã cấu hình
		4. Apply cấu hình chung vào hệ thống.
6	Cấu hình extension	1. Phân trang extension
		2. Xác định số lượng extension hiển thị trong một trang
		3. Liệt kê Extension
		4. Tìm kiếm extension
		5. Thêm mới extension mức đơn giản.
		6. Thêm mới extension mức nâng cao.
		7. Cập nhật chỉnh sửa extension mức đơn gian.
		8. Cập nhật chỉnh sửa extension mức nâng cao.
		9. Xóa extension.
		10. Apply cấu hình extension vào hệ thống.
7	Cấu hình agent	1. Phân trang agent
		2. Xác định số lượng agent hiển thị trong một trang
		3. Liệt kê agent
		4. Tìm kiếm agent
		5. Thêm mới agent.
		6. Cập nhật chỉnh sửa agent.
		7. Xóa agent.
		8. Apply cấu hình agent vào hệ thống.
8	Cấu hình hàng đợi (Queues/ACD)	1. Phân trang hàng đợi
		2. Xác định số lượng hàng đợi hiển thị trong một trang
		3. Liệt kê hàng đợi

STT	Tên Chức năng	Mô tả Chức năng
		4. Tìm kiếm hàng đợi
		5. Thêm mới hàng đợi.
		6. Cập nhật chỉnh sửa hàng đợi.
		7. Xóa hàng đợi.
		8. Xác định extension trong hàng đợi.
		9. Cấu hình phát thông báo trước khi vào hàng đợi.
		10. Chuyển cuộc gọi khi hết thời gian trong hàng đợi.
		11. Cơ chế phân phối cuộc gọi trong hàng đợi.
		12. Nhạc chờ trong hàng đợi.
		13. Ghi âm cuộc gọi vào hàng đợi.
		14. Xác định các tham số cho agent khi login vào hàng đợi.
9	Cấu hình kết nối thoại IP (Sip Trunking)	1. Phân trang Sip Trunk
		2. Xác định số lượng Sip Trunk hiển thị trong một trang
		3. Liệt kê Sip Trunk
		4. Tìm kiếm Sip Trunk
		5. Thêm mới Sip Trunk
		6. Cập nhật chỉnh sửa Sip Trunk
		7. Xóa Sip Trunk.
		8. Apply cấu hình Sip Trunk vào hệ thống.
10	Cấu hình gọi vào (Inbound Routing)	1. Phân trang Inbound Routing.
		2. Xác định số lượng hiển thị trong một trang.
		3. Liệt kê danh sách cấu hình Inbound Routing.
		4. Tìm kiếm Inbound Routing.
		5. Thêm mới Inbound Routing.
		6. Cập nhật chỉnh sửa Inbound Routing.
		7. Xóa Inbound Routing.
		8. Apply cấu hình Inbound Routing vào hệ thống.
11	Cấu hình gọi ra (Outbound Routing)	1. Phân trang Outbound Routing.
		2. Xác định số Outbound Routing hiển thị trong một trang.
		3. Liệt kê danh sách cấu hình Outbound Routing.
		4. Tìm kiếm Outbound Routing.
		5. Thêm mới Outbound Routing.
		6. Cập nhật chỉnh sửa Outbound Routing.
		7. Xóa Outbound Routing.
		8. Xác định prefix gọi ra đường Outbound Routing.
		9. Xác định kết nối Sip trunking cho Outbound Routing.
		10. Xác định mã Pin cho Outbound Routing.
		11. Apply cấu hình Outbound Routing vào hệ thống.
12	Upload file âm thanh	1. Phân trang file âm thanh.
		2. Xác định số file âm thanh hiển thị trong một trang.
		3. Liệt kê danh sách file âm thanh.
		4. Tìm kiếm file âm thanh.
		5. Thêm mới file âm thanh.

STT	Tên Chức năng	Mô tả Chức năng
		6. Cập nhật chỉnh sửa file âm thanh.
		7. Xóa Outbound Routing.
13	Cấu hình trả lời tự động IVR	1. Phân trang IVR.
		2. Xác định số IVR hiển thị trong một trang.
		3. Liệt kê danh sách IVR.
		4. Tìm kiếm IVR.
		5. Thêm mới IVR.
		6. Cập nhật chỉnh sửa IVR.
		7. Xóa IVR.
		8. Định nghĩa số bấm cho từng chức năng.
		9. Định tuyến cuộc gọi khi hết thời gian chờ.
		10. Apply cấu hình IVR vào hệ thống.
14	Cấu hình mã PIN gọi ra ngoài	1. Phân trang mã PIN
		2. Xác định số dòng hiển thị trong một trang.
		3. Liệt kê danh sách mã PIN.
		4. Tìm kiếm mã PIN.
		5. Thêm mới mã PIN.
		6. Cập nhật chỉnh sửa mã PIN
		7. Xóa mã PIN.
		8. Apply cấu hình mã PIN vào hệ thống.
15	Cấu hình hội thoại (Conferences)	1. Phân trang Conferences.
		2. Xác định số dòng hiển thị trong một trang.
		3. Liệt kê danh sách Conferences.
		4. Tìm kiếm Conferences.
		5. Thêm mới Conferences.
		6. Cập nhật chỉnh sửa Conferences.
		7. Xóa Conferences.
		8. Xác định nhạc chờ cho Conferences.
		9. Apply cấu hình Conferences vào hệ thống.
16	Cấu hình định tuyến cuộc gọi theo thời gian (Time Conditions)	1. Phân trang định tuyến cuộc gọi theo thời gian
		2. Xác định số dòng hiển thị trong một trang.
		3. Liệt kê danh sách định tuyến cuộc gọi theo thời gian đã cấu hình.
		4. Tìm kiếm định tuyến cuộc gọi theo thời gian đã cấu hình
		5. Thêm mới định tuyến cuộc gọi theo thời gian.
		6. Cập nhật chỉnh sửa định tuyến cuộc gọi theo thời gian.
		7. Xóa Time định tuyến cuộc gọi theo thời gian đã tạo.
		8. Apply cấu hình Time Conditions vào hệ thống.
17	Cấu hình chặn số quấy rối (Blacklist)	1. Phân trang Blacklist
		2. Xác định số dòng hiển thị trong một trang.

STT	Tên Chức năng	Mô tả Chức năng
		3. Liệt kê danh sách Blacklist đã cấu hình.
		4. Tìm kiếm số điện thoại trong Blacklist
		5. Thêm mới số điện thoại vào Blacklist.
		6. Cập nhật chỉnh sửa Blacklist.
		7. Xóa số trong Blacklist.
		8. Apply cấu hình Blacklist vào hệ thống.
18	Cấu hình nhạc chờ (Music on Hold)	1. Phân trang nhạc chờ.
		2. Xác định số dòng hiển thị trong một trang.
		3. Liệt kê danh sách file âm thanh nhạc chờ đã cấu hình.
		4. Tìm kiếm nhạc chờ đã cấu hình.
		5. Thêm mới nhạc chờ.
		6. Cập nhật chỉnh sửa nhạc chờ
		7. Xóa nhạc chờ đã có
19	Cấu hình số truy cập ứng dụng (Application Code)	1. Xem các số truy cập ứng dụng
		2. Sửa, cập nhật số truy cập ứng dụng
		3. Apply số truy cập ứng dụng vào hệ thống.
Chức năng Monitor		
20	Monitor Call center	1. Kết nối với Call center theo mô hình Client-Server.
		2. Phân tích các sự kiện Call center gửi cho client.
		3. Hiển thị trạng thái extension online/offline.
		4. Hiển thị trạng thái kết nối Sip trunking.
		5. Thay đổi trạng thái extension khi có cuộc gọi ra/vào.
		6. HIên thị và giám sát các cuộc gọi đang diễn ra trên hệ thống.
		7. Giám sát các cuộc gọi trong hàng đợi Queues.
		8. Giám sát các cuộc gọi Parked Call.
Chức năng Recording		
21	Xem thông tin cuộc gọi và nội dung ghi âm	1. Phân trang chi tiết cuộc gọi.
		2. Liệt kê chi tiết cuộc gọi.
		3. Lọc và tìm cuộc gọi theo thời gian.
		4. Lọc chi tiết cuộc gọi theo số gọi calling.
		5. Lọc chi tiết cuộc gọi theo số bị gọi called.
		6. Download file ghi âm cuộc gọi.
Chức năng Call center Report		
22	Xác định và chọn thông tin xem report	1. Chọn và xác định Queues để xem report.
		2. Chọn và xác định agent để xem report.
		3. Xác định khoảng thời gian xem report.
		4. Chọn nhanh xem report theo ngày/tuần/tháng.
23	Report Answered Calls	1. Report thông tin tổng thể Answer calls.
		2. Report answer calls theo agent.
		3. Xuất Report answer calls theo agent ra file excel.

STT	Tên Chức năng	Mô tả Chức năng
		4. Xuất Report answer calls theo agent ra file pdf.
		5. Đồ thị cột answer call theo agent.
		6. Thống kê số lượng và thời lượng của các cuộc gọi (Service Level)
		7. Xuất Thống kê số lượng và thời lượng của các cuộc gọi ra file excel.
		8. Xuất Thống kê số lượng và thời lượng của các cuộc gọi ra file pdf.
		9. Đồ thị cột mô tả số lượng và thời lượng của các cuộc gọi.
		10. Report số lượng cuộc gọi theo từng Queues.
		11. Xuất Report số lượng cuộc gọi theo từng Queues ra file excel.
		12. Xuất Report số lượng cuộc gọi theo từng Queues ra file pdf.
		13. Report kết thúc cuộc gọi (Disconnection Cause).
		14. Xuất Report kết thúc cuộc gọi ra file excel.
		15. Xuất Report kết thúc cuộc gọi ra file pdf.
		16. Đồ thị hình tròn mô tả kết thúc cuộc gọi.
24	Report Unanswered Calls	1. Report thông tin tổng thể Unanswer calls.
		2. Report nguyên nhân cuộc gọi không được trả lời.
		3. Xuất Report nguyên nhân cuộc gọi không được trả lời ra file excel.
		4. Xuất Report nguyên nhân cuộc gọi không được trả lời ra file pdf.
		5. Đồ thị hình tròn thể hiện cuộc gọi không được trả lời.
		6. Report các cuộc gọi không trả lời theo Queue.
		7. Xuất Report các cuộc gọi không trả lời theo Queue ra file excel.
		8. Xuất Report các cuộc gọi không trả lời theo Queue ra file pdf.
		9. Đồ thị thể hiện các cuộc gọi không trả lời theo Queue.
25	Report Agents	1. Report thông tin tổng thể các cuộc gọi vào agent.
		2. Report thời gian làm việc của agent.
		3. Xuất Report thời gian làm việc của agent ra file excel.
		4. Xuất Report thời gian làm việc của agent ra file pdf.
		5. Report thời gian trả lời các cuộc gọi của agent.
		6. Xuất Report thời gian trả lời các cuộc gọi của agent ra file excel.
		7. Xuất Report thời gian trả lời các cuộc gọi của agent ra file pdf.
		8. Đồ thị Report thời gian trả các cuộc gọi của agent.
		9. Report trạng thái các cuộc gọi phân phối cho agent (Attempts by terminal)
		10. Xuất Report trạng thái các cuộc gọi phân phối cho agent

STT	Tên Chức năng	Mô tả Chức năng
		ra file excel.
		11. Xuất Report trạng thái các cuộc gọi phân phối cho agent ra file pdf.
26	Report phân phối cuộc gọi theo thời gian (Distribution)	1. Report thông tin tổng thể phân phối cuộc gọi.
		2. Report phân phối cuộc gọi theo ngày.
		3. Xuất Report phân phối cuộc gọi theo ngày ra file excel.
		4. Xuất Report phân phối cuộc gọi theo ngày ra file pdf.
		5. Report phân phối cuộc gọi theo giờ.
		6. Xuất Report phân phối cuộc gọi theo giờ ra file excel.
		7. Xuất Report phân phối cuộc gọi theo giờ ra file pdf.
		8. Đồ thị mô tả phân phối cuộc gọi theo giờ.
		9. Report phân bố cuộc gọi theo giờ.
		10. Xuất Report phân bố cuộc gọi theo giờ ra file excel.
		11. Xuất Report phân bố cuộc gọi theo giờ ra file pdf.
		12. Đồ thị phân bố cuộc gọi theo giờ
II. API Tích hợp Core		
27	API thông tin agent	1. Lấy thông tin agent trên Call center 2. Trả kết quả thông tin agent cho Core
28	API lịch sử cuộc gọi	1. Lấy tổng số cuộc gọi. 2. Tính số trang. 3. Lấy số liệu theo trang 4. Trả kết quả lịch sử cuộc gọi cho Core
29	API cuộc gọi nhỡ	1. Lấy tổng số cuộc gọi nhỡ. 2. Tính số trang. 3. Lấy số liệu theo trang 4. Trả kết quả cuộc gọi nhỡ cho Core
30	API file ghi âm	1. Tìm file ghi âm cần lấy. 2. Trả kết quả file ghi âm cho Core
31	API Click2call	1. Lấy thông tin cần thực hiện cuộc gọi. 2. Truy cập Call center và gửi thông tin để thực hiện tác vụ Click2call. 3. Thực hiện cuộc gọi. 4. Trả thông tin kết quả cho Core.
32	API chuyển cuộc gọi 1	1. Lấy thông tin cần chuyển cuộc gọi. 2. Truy cập Call center và gửi thông tin để thực hiện tác vụ chuyển cuộc gọi. 3. Thực hiện chuyển cuộc gọi. 4. Trả thông tin kết quả cho Core.
33	API chuyển cuộc gọi 2	1. Lấy thông tin cần chuyển cuộc gọi. 2. Truy cập Call center và gửi thông tin để thực hiện tác vụ chuyển cuộc gọi. 3. Thực hiện chuyển cuộc gọi. 4. Trả thông tin kết quả cho Core.

STT	Tên Chức năng	Mô tả Chức năng
34	Tiếp nhận cuộc gọi qua kênh Call Center	1. Người dùng vào trang tổng đài, chọn vào tab call 2. Hệ thống notify mở popup khi có cuộc gọi đến
35	Tạo tin mới phản ánh từ kênh Call Center	1. Người dùng điền các thông tin vào form tạo tin báo mới và submit 2. Kiểm tra các trường ràng buộc Thiếu thông tin ở các trường ràng buộc Hệ thống thông báo yêu cầu điền thông tin vào các trường ràng buộc 3. Hệ thống notify tin báo đã được ghi nhận
36	Quản lý cuộc gọi	1. Người dùng vào tab call và xem danh sách các cuộc gọi hiển thị 2. Chọn vào khung tìm kiếm và search số điện thoại cần tìm 3. Hệ thống trả về kết quả liên quan
37	Gọi lại cho người dùng	1. Người dùng chọn cuộc gọi trong danh sách các cuộc gọi tới 2. Click gọi lại và tương tác với người đã gọi
38	Quản lý lịch sử cuộc gọi	1. Chọn Lịch sử cuộc gọi 2. Nhập số điện thoại bất kỳ và tìm kiếm 3. Hệ thống hiển thị kết quả liên quan 4. Nhập thời gian và tìm kiếm 5. Hệ thống hiển thị kết quả liên quan 6. Chọn [Số lượng kết quả] bất kỳ có trong danh sách và tìm kiếm 7. Hệ thống hiển thị kết quả
39	Call	1. Tiếp nhận thông tin cuộc gọi (số điện thoại người gọi, mã người nhận,...). 2. Kiểm tra trạng thái người nhận đang rỗi hay bận 3. Gọi phương thức Hub, gửi thông tin và thông báo người nhận có cuộc gọi đến 4. Cập nhật trạng thái bận - Kiểm tra trạng thái người nhận đang rỗi hay bận 5. Trả về phản hồi cho phía API Gateway
40	Chức năng tích hợp, kết nối và chia sẻ dữ liệu	
	Chức năng kết nối với Cổng DVC Quốc gia	Hệ thống có khả năng kết nối và trao đổi dữ liệu qua lại với Cổng DVC Quốc gia khi có yêu cầu
	Chức năng kết nối với Dịch vụ bưu chính công ích	Hệ thống sẵn sàng kết nối và trao đổi dữ liệu qua lại với Dịch vụ bưu chính công ích khi có yêu cầu
	Chức năng kết nối với Cổng DVC tỉnh	Hệ thống sẵn sàng kết nối và trao đổi dữ liệu qua lại với Cổng DVC tỉnh khi có yêu cầu
	Chức năng kết nối với Phần mềm trực kết nối liên thông	Hệ thống sẵn sàng kết nối và trao đổi dữ liệu qua lại với Phần mềm trực kết nối liên thông quy mô cấp tỉnh khi có

STT	Tên Chức năng	Mô tả Chức năng
		yêu cầu
	Chức năng kết nối với Phần mềm quản lý văn bản và điều hành tỉnh	Hệ thống sẵn sàng kết nối và trao đổi dữ liệu qua lại với Phần mềm quản lý văn bản và điều hành tỉnh khi có yêu cầu
	Chức năng kết nối với Zalo,...	Hệ thống sẵn sàng kết nối và trao đổi dữ liệu qua lại với các hệ thống Zalo, SMS khi có yêu cầu
	Chức năng kết nối với hệ thống Xác thực và quản lý tài khoản tập trung	Hệ thống sẵn sàng kết nối và trao đổi dữ liệu qua lại với hệ thống Xác thực và quản lý tài khoản tập trung toàn tỉnh khi có yêu cầu
	Chức năng kết nối với HTTT, CSDL của Bộ, ngành và của tỉnh	Hệ thống sẵn sàng kết nối và trao đổi dữ liệu qua lại với các phần mềm chuyên ngành của Bộ/ ngành và các cơ sở dữ liệu của tỉnh theo hướng dẫn kết nối khi có yêu cầu
49	Công nghệ xử lý ngôn ngữ tự nhiên - NLP	<p>Model AI trích xuất đối tượng để xử lý chuyên sâu ngôn ngữ.</p> <p>Xử lý tiếng nói (Speech to text): Xử lý File âm thanh cần đọc; Đầu ra: Đoạn văn bản kết quả chuyển đổi từ file âm thanh đầu vào.</p> <p>Tóm tắt nội dung: Xử lý đoạn văn bản chuyển đổi; Đầu ra: Đoạn văn bản đã được tóm tắt</p>

PHỤ LỤC 02: HỆ THỐNG TIẾP NHẬN THÔNG TIN

STT	Nội dung	Đơn vị tính	Số lượng	Số tháng
1	Thuê bao số hotline định tuyến vào hệ thống tổng đài	TB/tháng	1	12
2	Cước dịch vụ Brandname tin nhắn đến đường dây nóng các Sở, Ban ngành (khoản trọn gói hàng tháng)	tháng	1	12
3	Thuê line điện thoại có chức năng ghi âm, chuyển cuộc gọi, định tuyến vào phần mềm tiếp nhận thông tin	line/tháng	4	12
4	Duy trì kênh Metronet 10 Megabit/s hàng tháng	Kênh/tháng	1	12
5	Chi phí nhân sự trực đường dây nóng 24/24 (bao gồm: tiền lương, BHXH, BHYT..)	NV/tháng	6	12
6	Điện nước và văn phòng phẩm	Lần/tháng	1	12