

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LAI CHÂU  
SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

**CHUYÊN ĐỀ 4**

**TƯƠNG TÁC THÔNG QUA CÔNG NGHỆ SỐ; THỰC HIỆN QUY  
TẮC ỨNG XỬ TRÊN KHÔNG GIAN MẠNG; CHIA SẺ THÔNG TIN,  
NỘI DUNG SỐ THÔNG QUA CÔNG NGHỆ SỐ; THỰC THI QUYỀN,  
NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN TRONG KHÔNG GIAN SỐ**

**(Tài liệu nội bộ)**

*Lai Châu, tháng 02 năm 2026*

## MỤC LỤC

PHẦN MỞ ĐẦU .....	8
PHẦN 1: TƯƠNG TÁC THÔNG QUA CÔNG NGHỆ SỐ.....	9
I. SỬ DỤNG ZALO OFFICIAL ACCOUNT (ZALO OA) .....	9
1. Các bước tạo Zalo OA cho cơ quan nhà nước .....	9
2. Sử dụng Zalo OA để tương tác với công dân.....	11
II. SỬ DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ VĂN BẢN ĐIỀU HÀNH .....	12
1. Giới thiệu chung.....	12
2. Đăng nhập hệ thống.....	13
3. Phân hệ Quản lý văn bản .....	14
3.1. Văn bản đến .....	14
3.2. Văn bản đi.....	16
3.3. Khởi tạo văn bản đi .....	17
3.4. Văn bản đánh dấu .....	22
3.5. Văn bản theo dõi .....	23
3.6. Văn bản ủy quyền .....	23
3.7. Tra cứu văn bản.....	24
III. SỬ DỤNG HỆ THỐNG THƯ ĐIỆN TỬ CÔNG VỤ.....	26
1. Giới thiệu Hệ thống thư điện tử công vụ tỉnh Lai Châu.....	26
1.1. Đăng nhập .....	26
1.2. Giao diện.....	26
2. Quản lý thư (Managing your email) .....	29
2.1. Hiện thị thư.....	29
2.2. Phân loại thư.....	30
2.3. Chức năng di chuyển các thư ở các thư mục khác nhau.....	35
2.4. Chức năng thiết lập một địa chỉ chuyển tiếp (Forward) thư.....	36
2.5. Chức năng lấy lại thư đã xóa .....	37
2.6. Chức năng làm sạch thùng rác.....	37
2.7. Chức năng lấy lại thư đã xóa.....	37
2.8. Đọc thư.....	37
2.9. Soạn thư mới .....	38
2.10. Trả lời và chuyển tiếp thư (Reply và Forward).....	40
3. Quản lý danh bạ (Address books) .....	41
4. Quản lý lịch (Calendar).....	41
4.1. Tạo lịch làm việc (Calendar) .....	42
4.2. Hủy lịch làm việc.....	42
5. Quản lý Công việc.....	43

5.1. Thêm danh sách (thư mục) công việc mới.....	43
5.2. Thêm công việc mới.....	44
6. Sử dụng cặp tài liệu (Briefcase).....	44
6.1. Tạo thư mục cặp tài liệu.....	45
6.2. Lưu tài liệu trên cặp tài liệu.....	45
6.3. Chia sẻ thư mục.....	46
<b>IV. THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT.....</b>	<b>48</b>
1. Thanh toán không dùng tiền mặt là gì?.....	48
2. Lợi ích và hạn chế của thanh toán không dùng tiền mặt.....	48
2.1. Lợi ích.....	49
2.2. Hạn chế.....	49
3. Các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt.....	50
3.1. Thanh toán bằng ví điện tử.....	50
3.2. Thanh toán bằng thẻ.....	52
3.3. Thanh toán bằng dịch vụ ngân hàng trực tuyến.....	53
3.4. Thanh toán bằng Mã QR.....	55
3.5. Thanh toán bằng séc.....	56
3.6. Thanh toán bằng ủy nhiệm chi.....	57
4. Quy định của Nhà nước về thanh toán không dùng tiền mặt.....	57
4.1. Những dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt từ 01/7/2024.....	57
4.2. Dịch vụ thanh toán qua tài khoản thanh toán của khách hàng từ 01/7/2024.....	57
4.3. Dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng từ 01/7/2024.....	58
4.4. Điều kiện cung ứng dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích (Điều 19 Nghị định 52/2024/NĐ-CP).....	58
<b>V. SÀN THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ.....</b>	<b>59</b>
1. Sàn thương mại điện tử là gì?.....	59
2. Ưu điểm sàn thương mại điện tử.....	60
3. Hạn chế của sàn thương mại điện tử.....	60
<b>4. Các sàn thương mại điện tử phổ biến hiện nay.....</b>	<b>61</b>
4.1. Shopee.....	61
4.2. TikTok Shop.....	62
4.3. Lazada.....	62
4.4. Tiki.....	63
4.5. Chợ Tốt.....	64
4.6. Amazon.....	64
4.7. Alibaba.....	65
5. Hướng dẫn sử dụng sàn thương mại điện tử.....	66
5.1. Cài đặt chung.....	66
5.2. Hướng dẫn cài đặt Shopee trên điện thoại.....	66

<b>VI. HỌC TRỰC TUYẾN</b> .....	69
1. Học trực tuyến là gì? .....	69
2. Ưu, nhược điểm của phương pháp dạy học trực tuyến.....	69
2.1. Ưu điểm .....	69
2.2. Nhược điểm.....	70
3. Hướng dẫn tham gia phòng học Zoom.....	70
3.1. Tham gia bằng cách đăng nhập tài khoản .....	70
3.2. Trực tiếp đăng nhập vào cuộc họp bỏ qua bước đăng nhập tài khoản Zoom.....	70
4. Sử dụng Google Meet.....	70
4.1. Tạo, chia sẻ phòng học, họp online trên Google Meet .....	71
4.2. Sử dụng các tính năng chính trong Google Meet .....	73
4.3. Đặt lịch tạo lớp học, họp online trên Google Meet .....	74
4.4. Tham gia phòng học, họp online trên Google Meet .....	77
<b>VII. KHÁM BỆNH TỪ XA</b> .....	77
1. Khám bệnh từ xa là gì?.....	77
2. Cách đặt lịch hẹn khám chữa bệnh từ xa tại tuyến y tế cơ sở .....	77
3. Sơ đồ quy trình khám chữa bệnh từ xa.....	78
4. Hướng dẫn các bước khám chữa bệnh từ xa tại tuyến y tế cơ sở.....	79
4.1. Trường hợp người bệnh gặp cán bộ y tế để thăm khám lần đầu .....	79
4.2. Trường hợp người bệnh gặp cán bộ y tế để tái khám .....	80
<b>VIII. CÁCH DÙNG CHATBOT/TRỢ LÝ ẢO</b> .....	82
1. Chatbot/trợ lý ảo là gì? .....	82
2. Lợi ích của việc sử dụng Chatbot/trợ lý ảo.....	83
3. Cách sử dụng một số Chatbot/trợ lý ảo phổ biến .....	84
3.1. Google Assistant .....	84
3.2. ChatGPT .....	86
4. Nguyên tắc chung đối với công chức, viên chức và người lao động trong cơ quan nhà nước sử dụng các mô hình ngôn ngữ lớn (Chatbot AI) phục vụ công việc.....	88
4.1. Nguyên tắc chung .....	88
4.2. Nguyên tắc trong cung cấp dữ liệu và sử dụng Chatbot AI .....	89
4.3. Nguyên tắc sử dụng Chatbot AI đối với cơ quan, đơn vị.....	89
4.4. Nguyên tắc sử dụng Chatbot AI đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động.....	90
<b>PHẦN II. THỰC HIỆN QUY TẮC ỨNG XỬ TRÊN KHÔNG GIAN MẠNG</b> .....	91
<b>I. CÁC QUY TẮC ỨNG XỬ TRÊN KHÔNG GIAN MẠNG</b> .....	91
1. Mục đích của Bộ Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội.....	91
2. Các quy tắc trong Bộ Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội .....	91
2.1. Các quy tắc ứng xử chung trên mạng xã hội.....	91
2.2. Các quy tắc ứng xử trên mạng xã hội áp dụng cho tổ chức, các nhân .....	92

2.3 Quy tắc ứng xử cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong cơ quan nhà nước ..	93
3. Xử phạt vi phạm hành chính các hành vi lợi dụng mạng xã hội.....	93
<b>II. CÁC CHUẨN MỰC HÀNH VI KHI SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ SỐ VÀ TƯƠNG TÁC TRONG MÔI TRƯỜNG SỐ.....</b>	<b>94</b>
1. Chuẩn mực về tuân thủ pháp luật trong môi trường số .....	94
1.1. Chấp hành đầy đủ quy định pháp luật.....	94
1.2. Không tạo, đăng tải, chia sẻ nội dung vi phạm .....	94
2. Chuẩn mực về mục đích và thái độ sử dụng công nghệ số.....	94
2.1. Sử dụng công nghệ số đúng mục đích, có trách nhiệm.....	94
2.2. Giữ thái độ tỉnh táo, chủ động và có chọn lọc.....	95
3. Chuẩn mực về bảo vệ thông tin và an toàn số.....	95
3.1. Bảo vệ thông tin cá nhân.....	95
3.2. Bảo đảm an toàn tài khoản và thiết bị.....	95
3.3. Bảo mật thông tin cơ quan, tổ chức .....	95
4. Chuẩn mực về tôn trọng bản quyền và sở hữu trí tuệ.....	95
4.1. Tôn trọng quyền tác giả, quyền liên quan.....	95
4.2. Không tiếp tay cho vi phạm bản quyền .....	95
5. Chuẩn mực về văn hóa ứng xử khi sử dụng công nghệ số .....	95
5.1. Ứng xử văn minh, lịch sự.....	95
5.2. Tôn trọng quyền riêng tư .....	96
5.3. Tranh luận có văn hóa.....	96
6. Chuẩn mực về trách nhiệm xã hội trong môi trường số .....	96
6.1. Chia sẻ thông tin tích cực, có ích .....	96
6.2. Chủ động phát hiện và báo cáo vi phạm .....	96
<b>III. BÁO CÁO NỘI DUNG KHÔNG PHÙ HỢP .....</b>	<b>96</b>
1. Các loại nội dung không phù hợp cần báo cáo .....	96
2. Hướng dẫn báo cáo nội dung vi phạm trên từng nền tảng.....	97
2.1. Báo cáo trên Facebook.....	97
2.2. Báo cáo trên Zalo .....	97
2.3. Báo cáo trên YouTube .....	97
2.4. Báo cáo trên TikTok.....	98
<b>IV. NHẬN DIỆN CÁC HÀNH VI VI PHẠM LIÊN QUAN ĐẾN AI .....</b>	<b>98</b>
1. Nhóm hành vi vi phạm về thông tin và nội dung do AI tạo ra.....	99
2. Nhóm hành vi vi phạm về xâm phạm quyền riêng tư và dữ liệu cá nhân.....	99
3. Nhóm hành vi vi phạm về sở hữu trí tuệ và bản quyền.....	100
4. Nhóm hành vi vi phạm về đạo đức, trách nhiệm xã hội khi sử dụng AI.....	100
5. AI bị lợi dụng để chống phá đất nước .....	100
6. Trách nhiệm trong phòng ngừa và ngăn chặn vi phạm liên quan đến AI.....	102

<b>PHẦN III: CHIA SẺ THÔNG TIN, NỘI DUNG SỐ THÔNG QUA CÔNG NGHỆ SỐ ....</b>	<b>104</b>
<b>I. CHIA SẺ DỮ LIỆU, THÔNG TIN, TÀI LIỆU PHỤC VỤ ĐỜI SỐNG CÁ NHÂN .....</b>	<b>104</b>
1. Xác định dữ liệu cần chia sẻ và người nhận .....	104
2. Lựa chọn phương pháp chia sẻ phù hợp .....	104
3. Chuẩn bị dữ liệu trước khi chia sẻ.....	104
4. Cách chia sẻ dữ liệu .....	105
4.1. Chia sẻ dữ liệu, thông tin, tài liệu trong Zalo.....	105
4.2. Chia sẻ thông tin giữa các trang thông tin điện tử và các ứng dụng trong điện thoại.....	105
<b>II. CHIA SẺ DỮ LIỆU, THÔNG TIN, TÀI LIỆU AN TOÀN .....</b>	<b>105</b>
1. Chia sẻ tài liệu an toàn qua zalo.....	106
1.1. Tuyệt đối không gửi tài liệu nhạy cảm ra ngoài nhóm .....	106
1.2. Hạn chế chia sẻ file trực tiếp.....	106
1.3. Quản lý thành viên nhóm chặt chẽ .....	106
1.4. Không sử dụng Zalo để lưu trữ tài liệu lâu dài.....	106
2. Chia sẻ tài liệu an toàn qua email.....	107
2.1. Chỉ sử dụng email cơ quan khi gửi văn bản liên quan đến công việc.....	107
2.2. Trước khi gửi, phải kiểm tra kỹ người nhận .....	107
2.3. Gửi file định dạng PDF để đảm bảo tính toàn vẹn .....	107
2.4. Giới hạn người nhận và tránh gửi file lớn qua email.....	107
2.5. Sử dụng các biện pháp bảo mật nâng cao .....	107
3. Chia sẻ tài liệu an toàn qua Google Drive/Onedrive .....	107
3.1. Chia sẻ đúng quyền: “Xem” hoặc “Chỉnh sửa”.....	107
3.2. Chia sẻ theo địa chỉ email thay vì link công khai.....	108
3.3. Cài đặt thời gian hết hạn (Expiration Date) .....	108
3.4. Lưu trữ tài liệu theo thư mục chung của tổ chức.....	108
3.5. Sao lưu và phục hồi .....	108
<b>III. QUẢN LÝ QUYỀN TRUY CẬP KHI CHIA SẺ DỮ LIỆU, THÔNG TIN CÔNG VỤ</b>	<b>109</b>
1. Các yếu tố chính của quản lý quyền truy cập .....	109
2. Vì sao quản lý quyền truy cập quan trọng? .....	109
3. Cách quản lý quyền truy cập trên Google Drive.....	110
<b>IV. CÁC CÔNG CỤ PHỔ BIẾN HỖ TRỢ CHIA SẺ DỮ LIỆU, THÔNG TIN, TÀI LIỆU PHỤC VỤ CÔNG VIỆC .....</b>	<b>112</b>
1. Hệ thống quản lý văn bản và điều hành của cơ quan .....	112
2. Email công vụ và email tổ chức (Gmail, Outlook, Email cơ quan) .....	112
3. Google Drive .....	112
4. Zalo và Zalo nhóm công việc.....	113
5. Zoom .....	113
<b>V. CÁC QUY ĐỊNH VỀ BẢO MẬT THÔNG TIN .....</b>	<b>113</b>

1. Email công vụ, Gmail.....	113
1.1. Mã hóa kết nối khi gửi và nhận email (TLS/SSL).....	113
1.2. Bất xác thực hai lớp (2FA).....	114
1.3. Quy định giới hạn người nhận (To – Cc – Bcc) để tránh phát tán nhầm.....	114
1.4. Không được gửi tài liệu mật qua email cá nhân.....	115
1.5. Các cơ quan nhà nước phải dùng email công vụ khi gửi văn bản chính thức.....	115
1.6. Cấm chuyển tiếp email chứa dữ liệu nhạy cảm khi chưa được phép.....	116
2. Google Drive .....	116
3. Zalo và Zalo nhóm công việc.....	116
4. Zoom .....	116
<b>PHẦN IV: THỰC THI QUYỀN, NGHĨA VỤ.....</b>	<b>118</b>
<b>CỦA CÔNG DÂN TRONG KHÔNG GIAN SỐ .....</b>	<b>118</b>
1. Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến trên dịch vụ công.....	118
1.1. Nộp trực tiếp ngay trong app VNeID .....	118
1.2. Nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.....	119
2. Hướng dẫn cách tra cứu thông tin.....	125
2.1. Tra cứu thông tin cá nhân .....	125
2.2. Tra cứu thông tin nộp phạt vi phạm giao thông .....	126
3. Hướng dẫn thanh toán trực tuyến phí, lệ phí thủ tục hành chính .....	127
4. Hướng dẫn cách tra cứu thông tin hồ sơ và xem kết quả xử lý hồ sơ.....	129
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>133</b>

## PHẦN MỞ ĐẦU

### 1. Mục đích

Chuyên đề nhằm trang bị cho học viên kiến thức và kỹ năng cần thiết để tương tác, làm việc và giao tiếp hiệu quả thông qua công nghệ số. Qua đó, nâng cao năng lực sử dụng các nền tảng số, dịch vụ số phục vụ công việc và đời sống, đồng thời hình thành ý thức tuân thủ quy tắc ứng xử trên không gian mạng. Chuyên đề cũng giúp học viên biết chia sẻ, quản lý thông tin, dữ liệu an toàn, đúng quy định về bảo mật, đồng thời, thực hiện tốt hơn quyền và nghĩa vụ của công dân trong môi trường số, góp phần thúc đẩy chuyển đổi số toàn diện.

### 2. Yêu cầu cần đạt

Biết cách lựa chọn kênh giao tiếp phù hợp với từng đối tượng và tính chất công việc; Sử dụng được các nền tảng số để thực hiện thanh toán không dùng tiền mặt và các hoạt động thương mại điện tử an toàn; Sử dụng được các ứng dụng và các công cụ AI phổ biến.

Biết các hành vi được phép và không được phép trên không gian mạng; Tuân thủ đầy đủ các quy tắc ứng xử theo quy định, nhận diện các hành vi vi phạm liên quan đến AI.

Biết các công cụ phổ biến hỗ trợ chia sẻ dữ liệu, thông tin, tài liệu phục vụ đời sống cá nhân và công việc; biết cách quản lý hiệu quả quyền truy cập đối với dữ liệu, thông tin được chia sẻ; biết các quy định về bảo mật thông tin đang áp dụng.

Truy cập được cổng dịch vụ công quốc gia và thực hiện được một số thủ tục trực tuyến; Biết cách truy vấn kết quả xử lý hồ sơ.

### 3. Đối tượng tập huấn

Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và người dân.

# PHẦN 1: TƯƠNG TÁC THÔNG QUA CÔNG NGHỆ SỐ

## I. SỬ DỤNG ZALO OFFICIAL ACCOUNT (ZALO OA)

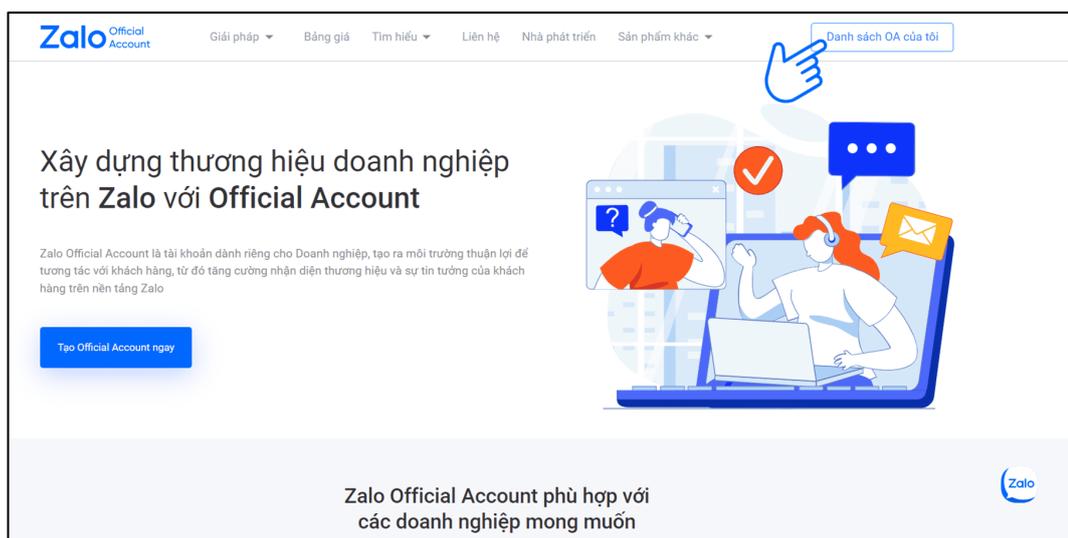
Zalo OA (Zalo Official Account), là một trang mà Zalo tạo ra để dành cho các tổ chức, doanh nghiệp hay các nhãn hàng nhằm phục vụ cho mục đích kinh doanh của họ. Tương tự như Fanpage trên Facebook, đây là tài khoản chính thức mà tổ chức dùng để liên hệ với khách hàng của mình.

Với cơ quan nhà nước, Zalo OA là giải pháp hiệu quả giúp tương tác và truyền tải thông tin đến người dân dễ dàng hơn.

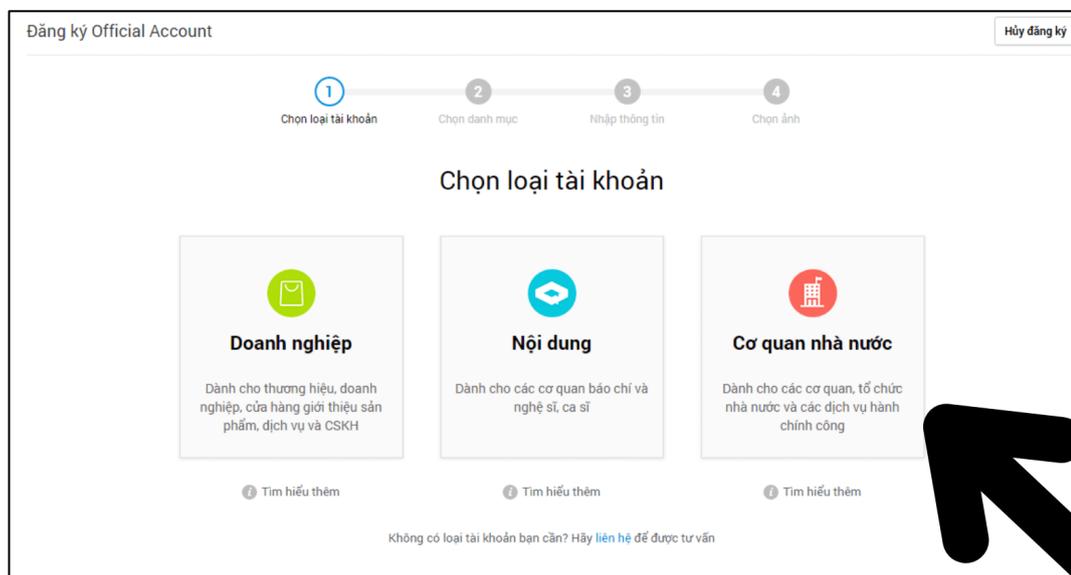
### 1. Các bước tạo Zalo OA cho cơ quan nhà nước

#### Bước 1: Đăng ký tài khoản OA

Truy cập đường dẫn <http://oa.zalo.me> và đăng nhập tài khoản Zalo cá nhân → Chọn “Tạo Official Account ngay”



#### Bước 2: Đăng nhập và chọn loại tài khoản “Cơ quan nhà nước”.



### Bước 3: Điền thông tin cơ bản như tên cơ quan, mô tả hoạt động, và liên hệ

Bước 2/4

#### Nhập thông tin

- 1 Chọn loại tài khoản
- 2 **Nhập thông tin**
- 3 Chọn ảnh
- 4 Nhập địa chỉ

Tên Official Account\* 0/40  
Tối thiểu 2 ký tự, tối đa 40 ký tự. Ví dụ: Cục thuế Bình Định.

Thông tin mô tả\* 0/500  
Tối thiểu 20 ký tự, tối đa 500 ký tự. Tiếng Việt có dấu. Ví dụ: Trang cung cấp thông tin, tin tức, giải pháp của Cục thuế Bình Định nhằm hỗ trợ Người nộp thuế.

Họ và tên người liên hệ\*  
Nhập họ và tên

Số điện thoại người liên hệ\*  
Nhập số điện thoại

Quay lại Tiếp tục

### Bước 4: Cập nhật ảnh đại diện và hoàn thiện hồ sơ

Bước 3/4

#### Chọn ảnh bìa và ảnh đại diện

- 1 Chọn loại tài khoản
- 2 Nhập thông tin
- 3 **Chọn ảnh**
- 4 Nhập địa chỉ

Nhấn vào icon 📷 để thay ảnh bìa và ảnh đại diện

Cục thuế Tuyên Quang

Quay lại Tiếp tục

### Bước 5: Xác thực tài khoản để hoàn thành đăng ký tài khoản OA

Thực hiện xác thực OA để nhận thêm nhiều quyền lợi

- Nổi bật với dấu xác thực**  
Tăng uy tín cho tài khoản Doanh nghiệp, giúp khách hàng dễ dàng nhận diện OA.
- Xuất hiện trên thanh tìm kiếm**  
Giúp khách hàng tìm được OA của bạn dễ dàng từ thanh tìm kiếm Zalo.
- Gửi gấp đôi số tin broadcast**  
Gửi đến 40 tin broadcast/tháng tới người quan tâm.
- Gửi tin chủ động đến người quan tâm**  
Chủ động nhắn tin đến người quan tâm với 1000 tin nhắn miễn phí/tháng.
- Khả năng gửi tin ZNS**  
Chăm sóc khách hàng hiệu quả bằng tin ZNS tới số điện thoại sử dụng Zalo.
- Lưu trữ không giới hạn bài viết**  
Được hỗ trợ lưu trữ không giới hạn thời gian cho các bài viết của OA.

**Bắt đầu xác thực**

Để sau [? Tìm hiểu thêm](#)



## 2. Sử dụng Zalo OA để tương tác với công dân

**Bước 1:** Truy cập mục Nội dung → Tạo broadcast hoặc truy cập đường dẫn <https://oa.zalo.me/manage/broadcast/setup>.

**Bước 2:** Nhấn “Chọn” để chọn các bài viết hoặc video muốn gửi. Có thể chọn tối đa 5 nội dung.

**TỐI ƯU VIỆC GỬI TIN TRUYỀN THÔNG BROADCAST**

**OA có thể chọn 1 nội dung đã xuất bản để gửi tin Broadcast**

**Người dùng nhận tin Broadcast**

**OA có thể chọn tối đa 5 nội dung đã xuất bản để gửi tin Broadcast**

**Người dùng nhận tin Broadcast**

**Bước 3:** Thao tác tùy chọn: Chọn đối tượng gửi và Đặt lịch.

**Quản lý broadcast**

#	Thời gian xuất bản	Tên broadcast	Đã nhận	Lượt xem	Trạng thái
1	25/12/2024 18:10	Tối ưu quy trình chăm sóc khách hàng trên Zalo OA	0	0	Đặt lịch
2	18/09/2023 12:40	Hướng dẫn gửi tin Truyền thông Broadcast	0	0	Không gửi được
3	18/09/2023 11:32	Hướng dẫn gửi tin Truyền thông Broadcast	6	0	Thành công

## Bước 4: Lưu nháp và Xem trước

The screenshot shows the Zalo Official Account Manager interface. The 'Nội dung' (Content) tab is selected, and the 'Tạo broadcast' (Create broadcast) button is highlighted with a red circle '2'. The main area displays a list of broadcasts with columns for '#', 'Thời gian tạo' (Creation time), 'Hình đại diện' (Thumbnail), 'Tên bài viết' (Post title), 'Trạng thái' (Status), and 'Hành động' (Action). The 'Lưu nháp' (Save draft) and 'Xem trước' (Preview) buttons are highlighted with a red box and a red circle '3'. The 'Tiếp tục' (Continue) button is also highlighted with a red box and a red circle '3'.

## Bước 5: Nhấn nút Tiếp tục và chọn Gửi broadcast

The screenshot shows the Zalo Official Account Manager interface with the 'Giao diện broadcast sẽ gửi' (Broadcast interface to be sent) dialog box open. The dialog box contains fields for 'Đối tượng gửi' (Send to), 'Giới tính' (Gender), and 'Tên broadcast' (Broadcast name). The 'Gửi broadcast' (Send broadcast) button is highlighted with a red dashed box and a blue arrow points to it.

## II. SỬ DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ VĂN BẢN ĐIỀU HÀNH

### 1. Giới thiệu chung

Phần mềm quản lý văn bản và điều hành (VNPT-iOffice 4.0) giúp các cơ quan nhà nước, doanh nghiệp thực hiện hóa các mục tiêu xây dựng một Văn phòng điện tử không giấy tờ.

- Yêu cầu về máy tính: Máy tính có CPU Intel P4 2,4GHz, RAM 1GB trở lên hoặc máy tính bảng, điện thoại thông minh có kết nối Internet.

- Yêu cầu đối với người dùng: Tin học căn bản, sử dụng được Windows, biết sử dụng Internet, truy cập Website. Đối với văn thư phải có chuyên môn về lĩnh vực văn thư lưu trữ.

## Các đối tượng sử dụng:

### ➤ *Lãnh đạo:*

- Tiếp nhận văn bản đến;
- Phân công xử lý;
- Phê duyệt, ký số, ban hành văn bản đi.

### ➤ *Chuyên viên:*

- Khởi tạo văn bản dự thảo (văn bản đi);
- Nhận phân công, xử lý văn bản được giao;
- Xin ý kiến, phối hợp nội bộ.

### ➤ *Văn thư:*

- Nhập văn bản đến, số hóa tài liệu;
- Trình lãnh đạo xử lý;
- Lưu trữ, quản lý sổ văn bản đi – đến;
- Ban hành văn bản đi chính thức.

## 2. Đăng nhập hệ thống

**Bước 1.** Mở trình duyệt Web và nhập link truy cập: <https://qlvb.laichau.gov.vn>

**Bước 2:** Nhập thông tin đăng nhập hệ thống:

- Tên truy nhập: Nhập theo tài khoản được cung cấp;
- Mật khẩu: Nhập mật khẩu được cung cấp;
- Mã xác nhận: Nhập mã xác nhận hiển thị (mục đích để phân biệt máy đăng nhập).
- Tích chọn “ĐĂNG NHẬP”.

The screenshot shows a web browser window with the URL [qlvb.laichau.gov.vn/qlvbdh\\_lcu/main?lang=vi](https://qlvb.laichau.gov.vn/qlvbdh_lcu/main?lang=vi). The page content includes the logo of the Provincial Document Management and Control System of Lai Chau, with the text "HỆ THỐNG QUẢN LÝ VĂN BẢN VÀ ĐIỀU HÀNH TỈNH LAI CHÂU". Below the logo, there are input fields for "Tên truy cập" (Username), "Mật khẩu" (Password), and "Mã xác nhận" (Verification code). A CAPTCHA image displays the number "10925". There are two buttons: "ĐĂNG NHẬP" (Login) and "SỬ DỤNG TOKEN" (Use Token). At the bottom, there are links for technical support and mobile app downloads.

Người dùng sau khi đăng nhập vào hệ thống sẽ hiển thị màn hình trang chủ như sau:

Người dùng vào menu “Thông tin cá nhân”. Khi đó hệ thống hiển thị màn hình như sau:

Người dùng có thể thay đổi mật khẩu và các thông tin cá nhân. Sau khi thay đổi xong thông tin cá nhân, người dùng bấm vào “Cập nhật” để lưu các thông tin vừa thay đổi.

### 3. Phân hệ Quản lý văn bản

#### 3.1. Văn bản đến

Menu văn bản đến là toàn bộ các văn bản được chuyển xử lý trong quy trình hoặc được ban hành tới người dùng. Đối với mỗi loại xử lý văn bản và mỗi vị trí của người dùng trong quy trình thì hệ thống sẽ hiển thị các nút chức năng khác nhau.

Người dùng tích chọn menu [Văn bản đến]:

ACV AIRPORTS CORPORATION OF VIETNAM HỆ THỐNG QUẢN LÝ VĂN BẢN VÀ ĐIỀU HÀNH TỔNG CÔNG TY CẢNG HÀNG KHÔNG VIỆT NAM

Trang chủ Danh bạ Thông tin cá nhân Bộ cài plugin Hướng dẫn sử dụng Văn bản

Quản trị hệ thống Văn bản đến

Văn bản đến (1)

Tổng số bản ghi 1

Trích yếu Nhập từ khoá Q Tìm kiếm Tìm kiếm nâng cao Kết thúc hàng loạt

STT	Trích yếu	Số đến	Số ký hiệu	Ngày văn bản	Ngày đến	Đơn vị ban hành	Vai trò	Files
1	test	26	test	20/02/2019	20/02/2019	VNPT-IT	PH	

Khi đó hệ thống hiển thị danh sách các văn bản chờ người dùng xử lý.

Người dùng chọn 1 văn bản trong danh sách, hệ thống hiển thị thông tin văn bản và lịch sử xử lý văn bản như sau:

Quản trị hệ thống Văn bản đến

Văn bản đến (1)

Văn bản đến (1)

Trích yếu Nhập từ khoá Q Tìm kiếm Tìm kiếm nâng cao Kết thúc hàng loạt

STT	Trích yếu	Số đến	Số ký hiệu	Ngày văn bản	Ngày đến	Đơn vị ban hành	Vai trò	Files
1	test	26	test	20/02/2019	20/02/2019	VNPT-IT	PH	

THÔNG TIN VĂN BẢN ĐẾN

Trở lại Chuyển xử lý Văn bản trả lời Xem Lưu hồ sơ Tạo việc Kết thúc văn bản Đánh dấu

Trích yếu test

Số ký hiệu test

Ngày đến 20/02/2019

Đơn vị ban hành VNPT-IT

Hình thức Công văn

Độ khẩn Thường

Văn bản Vừa là văn bản nội tỉnh, vừa là văn bản ngoại tỉnh

Văn bản giấy

Có văn bản giấy

File đính kèm Xem Dan.docx

Văn bản liên quan

Hạn xử lý Thời gian nhận: 20/02/2019 01:02

Tổng hợp ý kiến xử lý

TỔNG CÔNG TY CẢNG HÀNG KHÔNG VIỆT NAM TỔNG CÔNG TY CẢNG HÀNG KHÔNG VIỆT NAM:

TT	Người gửi	Chưa xử lý	Đang xử lý	Đã xử lý	Thời gian	Nội dung
23	Nguyễn Thụy Yến Nhi (yennhi.acv)	✓			20/02/2019 13:43	
22	Võ Thành Nghĩa (vtnghia.acv)	✓			20/02/2019 13:43	Activate Windows Go to Settings to activate Windows.
21	Vũ Lập Quốc (vlquoc.acv)	✓			20/02/2019 13:43	

Người dùng chọn [Chuyển xử lý] để thực hiện Chuyển xử lý văn bản cho các cá nhân khác xử lý:

THÔNG TIN VĂN BẢN ĐẾN

THÔNG TIN XỬ LÝ VĂN BẢN

Trích yếu: test

Nội dung xử lý (Mẫu nhập)

Số ký hiệu: test

Đơn vị/cá nhân nhận trực tiếp

Chọn người nhận theo nhóm

Chuyển

Đơn vị	Xử lý chính	Phối hợp xử lý		Xem để biết		Gửi SMS
		Phân	C.Nhân	Phân	C.Nhân	
Ban Tổ chức - Nhân sự	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>				
Bùi Thị Diệu Hằng	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>				
Dương Tiến Dũng	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>				
Lê Bình Sơn	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>				
Lê Hồng Trường	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>				
Lê Vũ Hoàng Yến	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>				
Lưu Thu Hiền	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>				

Nếu chuyển xử lý hoặc chuyển thông báo tới phòng ban thì trưởng phòng/trưởng ban sẽ là người nhận văn bản cho phòng/ban đó.

➤ **[Trả lại]:** Chuyên viên có thể trả lại văn bản mình đã nhận được trong kho văn bản đến, sau khi trả văn bản sẽ biến mất khỏi kho.

➤ **[Văn bản trả lời]:** Chuyển sang chức năng thêm mới văn bản đi đã mô tả ở phần trước, phúc đáp 1 văn bản đi từ văn bản đến:

➤ **[Kết thúc văn bản]:** trong trường hợp người dùng đã xử xong văn bản được giao, thì người dùng nhập kết quả xử lý vào box [Ý kiến] và click [Kết thúc xử lý]. Khi đó văn bản sẽ được chuyển vào kho “Văn bản đã xử lý”.

Người dùng chọn nút chức năng muốn xử lý để xử lý. Sau khi xử lý xong, văn bản sẽ được chuyển vào menu [Văn bản đã xử lý], nếu người dùng ở bước tiếp theo chưa thực hiện mở văn bản, người dùng có thể lấy lại văn bản để cập nhật thông tin xử lý hoặc chuyển văn bản cho đối tượng khác.

### 3.2. Văn bản đi

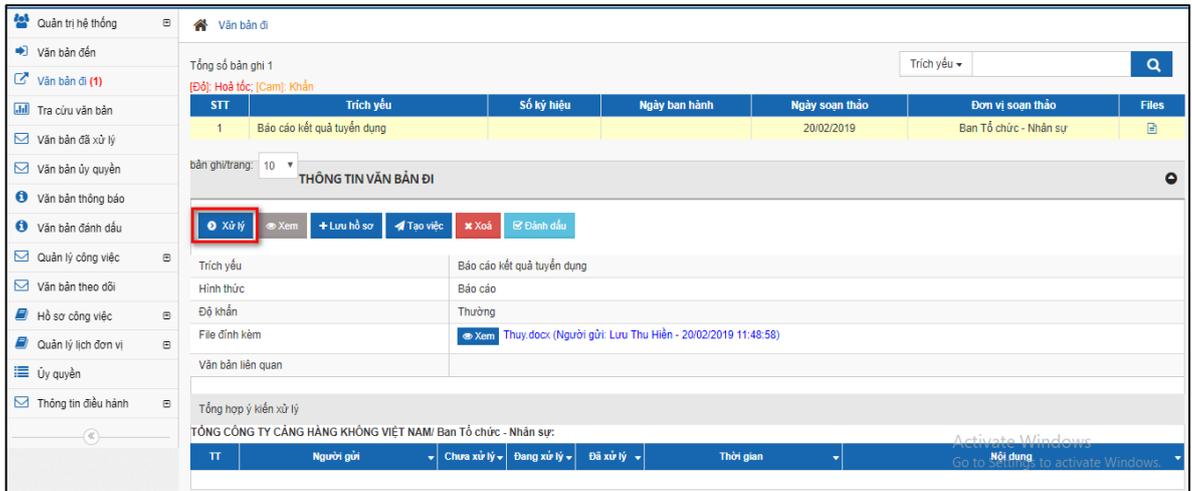
Menu văn bản đi là toàn bộ các văn bản được chuyển xử lý trong quy trình hoặc được xin ý kiến tới người dùng. Đối với mỗi loại xử lý văn bản và mỗi vị trí của người dùng trong quy trình thì hệ thống sẽ hiển thị các nút chức năng khác nhau.

Người dùng chọn menu [Văn bản đi]:

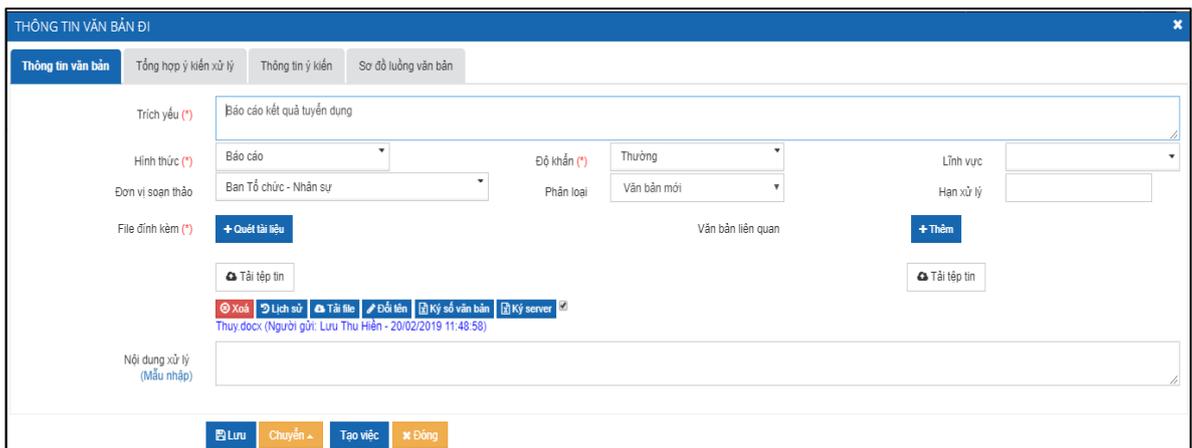
STT	Trích yếu	Số ký hiệu	Ngày ban hành	Ngày soạn thảo	Đơn vị soạn thảo	Files
1	Báo cáo kết quả tuyển dụng			20/02/2019	Ban Tổ chức - Nhân sự	

Khi đó hệ thống hiển thị danh sách các văn bản đi chờ người dùng xử lý.

Người dùng chọn 1 văn bản trong danh sách, hệ thống hiển thị thông tin văn bản và lịch sử xử lý văn bản như sau:



Người dùng click [Xử lý] để thực hiện xử lý văn bản, khi đó hệ thống hiển thị màn hình như sau:



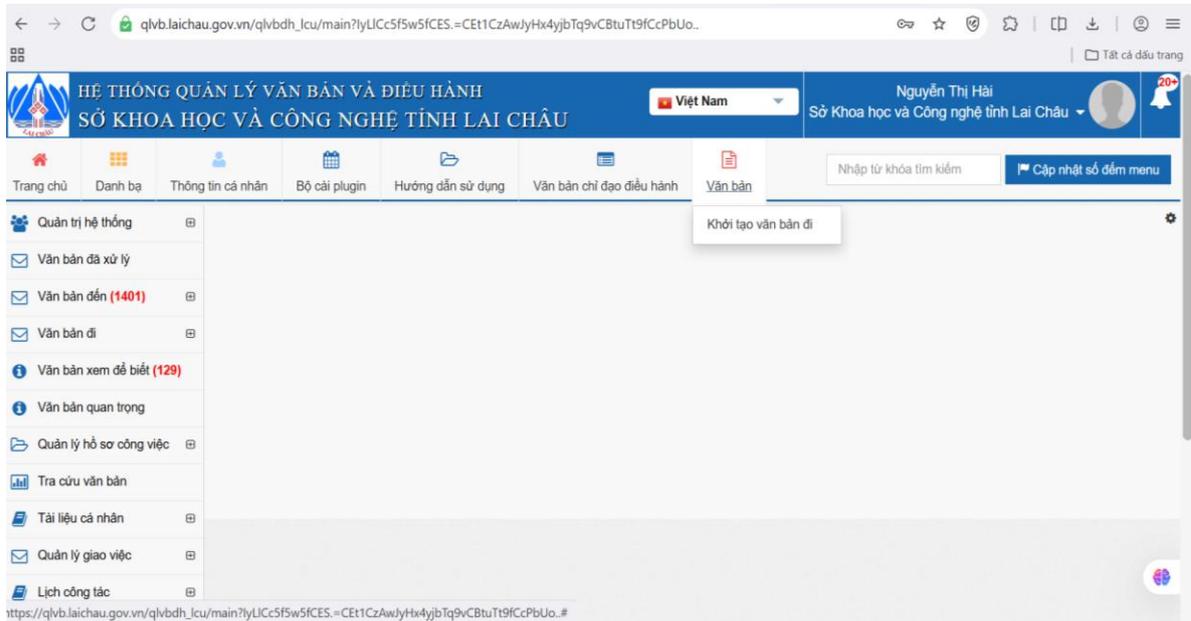
Người dùng có thể xem thông tin văn bản, xem ý kiến xử lý, xem sơ đồ luồng văn bản.

Đối với mỗi loại xử lý văn bản và mỗi vị trí của người dùng trong quy trình thì hệ thống sẽ hiển thị các nút chức năng khác nhau để người dùng xử lý.

Người dùng chọn nút chức năng muốn xử lý để xử lý. Sau khi xử lý xong, văn bản sẽ được chuyển vào menu [Văn bản đã xử lý], nếu người dùng ở bước tiếp theo chưa thực hiện mở văn bản, người dùng có thể lấy lại văn bản để cập nhật thông tin xử lý hoặc chuyển văn bản cho đối tượng khác.

### 3.3. Khởi tạo văn bản đi

Người dùng click menu [Khởi tạo văn bản đi] trên màn hình trang chủ như sau:



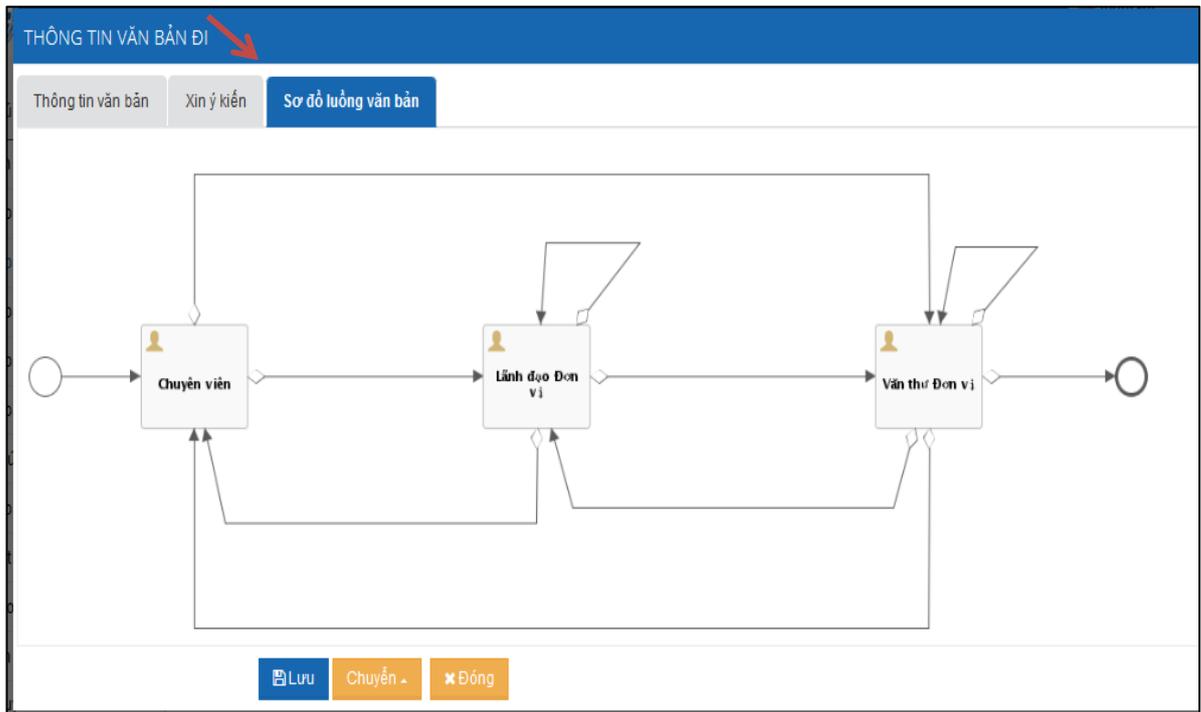
Khi đó hệ thống hiển thị màn hình như sau:

➤ **Người dùng nhập các thông tin văn bản đi:**

- Trích yếu (bắt buộc): trích yếu của văn bản
- Hình thức (bắt buộc): hình thức của văn bản
- Độ khẩn (bắt buộc): độ khẩn của văn bản
- Lĩnh vực (bắt buộc): lĩnh vực của văn bản
- Đơn vị soạn thảo: mặc định là đơn vị của người khởi tạo văn bản
- File đính kèm: file đính kèm có thể được tải lên bằng 2 hình thức
  - + Quét tài liệu từ máy scan: người dùng cài plugin cho máy tính, khi đó người dùng scan tài liệu, click nút [Quét tài liệu], hệ thống sẽ tự động đính kèm file scan.
  - + Tải tập tin sẵn có từ máy tính
- Văn bản liên quan: cách thức thực hiện tương tự file đính kèm

- Nội dung xử lý: nhập nội dung xử lý nếu có để người xử lý tiếp theo có thể có nhiều thông tin để xử lý hơn.

- Người dùng có thể xem luồng xử lý của văn bản bằng cách click tab [Sơ đồ luồng văn bản] như sau:



### ➤ Lưu văn bản đi:

Sau khi nhập các thông tin văn bản đi, người dùng chưa muốn thực hiện chuyển văn bản, có thể lưu văn bản để sau đó xử lý tiếp, người dùng click [Lưu], hệ thống sẽ lưu văn bản vào menu [Văn bản đi].

### ➤ Chuyển văn bản đi:

Sau khi nhập các thông tin văn bản đi, người dùng có thể thực hiện chuyển văn bản theo luồng quy trình bằng cách click vào nút [Chuyển], chọn đối tượng cần chuyển ở bước tiếp theo.

The screenshot shows the 'THÔNG TIN VĂN BẢN ĐI' (Document Information) form. The 'Trích yếu' (Summary) field contains 'Báo cáo kết quả tuyển dụng'. The 'Hình thức' (Form) is 'Báo cáo', 'Độ khẩn' (Urgency) is 'Thường', and 'Đơn vị soạn thảo' (Drafting unit) is 'Ban Tổ chức - Nhân sự'. The 'Liên sự' (Related parties) button is highlighted with a red arrow. Below the form, there is a table for 'Thông tin điều hành' (Management information) with columns for 'TT', 'Người gửi', 'Chưa xử lý', 'Đang xử lý', 'Đã xử lý', 'Thời gian', and 'Nội dung'. The footer includes the ACV logo and contact information for the Vietnam Airport Corporation.

Khi đó hệ thống hiển thị danh sách người dùng theo đối tượng được chọn

The screenshot shows the 'Danh sách nhận' (Receiving list) window. It displays a table of users with the following columns: 'Họ tên', 'Chức vụ', 'Đơn vị', 'Xử lý chính', 'Đồng xử lý', and 'Gửi SMS'. The 'Đồng gửi' (CC) list is also visible on the right side.

Họ tên	Chức vụ	Đơn vị	Xử lý chính	Đồng xử lý	Gửi SMS
Nguyễn Lành (nguyenlanh.acv)	Trưởng ban	TỔNG CÔNG TY CẢNG HÀNG KHÔNG VIỆT NAM/ Ban Tổ chức - Nhân sự	<input checked="" type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lê Vũ Hoàng Yến (lehoangyen.acv)	Trưởng phòng	TỔNG CÔNG TY CẢNG HÀNG KHÔNG VIỆT NAM/ Ban Tổ chức - Nhân sự	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nguyễn Trường Khánh (ntkhanh.acv)	Phó trưởng phòng	TỔNG CÔNG TY CẢNG HÀNG KHÔNG VIỆT NAM/ Ban Tổ chức - Nhân sự	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Đơn vị	P.ban	C.Nhân
TỔNG CÔNG TY CẢNG HÀNG KHÔNG VIỆT NAM	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Admin ACV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Đào Việt Dũng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vũ Thế Phiệt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ban Tổng Giám đốc	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Đỗ Tất Bình	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hồ Minh Tiến	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lê Thị Diệu Thủy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lê Xuân Tùng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nguyễn Đình Dương	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Võ Anh Tú	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Người dùng chọn 1 người xử lý chính, có thể chọn nhiều người đồng xử lý và nhiều người đồng gửi.

- Nếu chọn người xử lý chính => người dùng đó sẽ trực tiếp xử lý văn bản theo quy trình

- Nếu chọn người xử lý là đồng xử lý => người dùng đó sẽ cho ý kiến vào quá trình xử lý.

- Nếu chọn đồng gửi => người dùng đó sẽ nhận được văn bản trong văn bản thông báo và chỉ xem để biết.

- Chọn [Chuyển] để hoàn thành việc chuyển cho người ở bước xử lý tiếp theo.

Khi đó văn bản sẽ được tự động chuyển vào kho [Văn bản đã xử lý]. Nếu người dùng ở bước tiếp theo chưa mở văn bản, có thể lấy lại văn bản để cập nhật thông tin hoặc chuyển xử lý cho đối tượng khác.

➤ **Luân chuyển (nút chức năng này sẽ ẩn hiện tùy thuộc vào quy trình thực tế của đơn vị)**

Người dùng có thể thực hiện luân chuyển cho các chuyên viên khác, bằng cách chọn [Luân chuyển], để chọn chuyển văn bản cho chuyên viên khác xử lý. Khi đó văn bản sẽ được tự động chuyển vào kho [Văn bản đã xử lý]. Nếu người dùng ở bước tiếp theo chưa mở văn bản, có thể lấy lại văn bản để cập nhật thông tin hoặc chuyển xử lý cho đối tượng khác.

### **Xin ý kiến:**

Nếu người dùng chưa muốn chuyển xử lý văn bản theo quy trình mà muốn xin thêm ý kiến trước khi chuyển văn bản sang bước tiếp theo thì có thể thực hiện xin ý kiến.

Người dùng chọn vào tab [Xin ý kiến]

Người dùng có thể nhập nội dung xin ý kiến hoặc tải tập để giải trình rõ nội dung muốn xin ý kiến.

Người dùng click [Xin ý kiến], khi đó hệ thống hiển thị toàn bộ danh sách người dùng:

XIN Ý KIẾN

Đơn vị: ----> Ban Tổ chức - Nhân sự

Hiện thị: 10 bản ghi

Tài khoản: [ ] Q

Họ và tên	Tên tài khoản	Chức danh	Đơn vị
Bùi Thị Diệu Hằng	bdhang.acv	Chuyên viên Tiền lương	Ban Tổ chức - Nhân sự
Đinh Thị Lan Chi	dlchi.acv	Phó phòng	Ban Tổ chức - Nhân sự
Võ Đức Hải	vdhai.acv	CV huấn luyện đào tạo	Ban Tổ chức - Nhân sự
Trần Vĩnh	tranvinh.acv	CV huấn luyện đào tạo	Ban Tổ chức - Nhân sự
Lê Bình Sơn	lbson.acv	CV Nhân sự tiền lương	Ban Tổ chức - Nhân sự
Nguyễn Thuý Yến Nhi	yennhi.acv	CV Nhân sự tiền lương	Ban Tổ chức - Nhân sự
Lê Hồng Trường	lhtuong.acv	Chuyên viên	Ban Tổ chức - Nhân sự
Vũ Hải Nam	vhnham.acv	Chuyên viên	Ban Tổ chức - Nhân sự
Nguyễn Thị Ngọc Vân	nnvan.acv	Chuyên viên	Ban Tổ chức - Nhân sự
Vũ Lập Quốc	vlquoc.acv	Chuyên viên	Ban Tổ chức - Nhân sự

Tổng số bản ghi 21 1 2 >> <<

Xin ý kiến Đồng gửi

Activate Windows

Người dùng chọn một hoặc nhiều người cần xin ý kiến, click [Xin ý kiến] để hoàn thành việc xin ý kiến.

### 3.4. Văn bản đánh dấu

Văn bản xem để biết là toàn bộ các văn bản:

- Người nhận được tick trong [Đánh dấu] khi ban hành văn bản đi/văn bản đến.
- Người nhận được tick trong box [Đồng gửi] khi chuyển xử lý văn bản đi/văn bản đến.
- Văn bản đến được chuyển thông báo tới người nhận.

ACV AIRPORTS CORPORATION OF VIETNAM HỆ THỐNG QUẢN LÝ VĂN BẢN VÀ ĐIỀU HÀNH TỔNG CÔNG TY CẢNG HÀNG KHÔNG VIỆT NAM

Vietnam Trần Văn Giáp Văn phòng Tổng công ty

Trang chủ Danh bạ Thông tin cá nhân Bộ cài plugin Hướng dẫn sử dụng Văn bản

Quản trị hệ thống Văn bản đánh dấu

Quản lý văn bản đi

Quản lý văn bản đến

Văn bản đến

Văn bản đi

Trà cứu văn bản

Văn bản đã xử lý

Văn bản ủy quyền

Văn bản thông báo

Văn bản đánh dấu

Tổng số bản ghi 2

[Đội]: Hoà tốc; [Cam]: Khẩn

Trích yếu: Nhập từ khoá Q Tìm kiếm Tìm kiếm nâng cao

STT	Trích yếu	Số đến	Số ký hiệu	Ngày văn bản	Ngày đến	Đơn vị ban hành	Files
1	Test văn bản đến 5	20	151/CV-VNPTIT	18/02/2019	18/02/2019	VNPT-IT	[ ]
2	312	14	123	14/02/2019	14/02/2019	VNPT-IT	[ ]

bản ghi/trang: 10

Người dùng click vào văn bản xem để biết để xem thông tin:

STT	Trích yếu	Số đến	Số ký hiệu	Ngày văn bản	Ngày đến	Đơn vị ban hành	Files
1	Test văn bản đến 5	20	151/CV-VNPTIT	18/02/2019	18/02/2019	VNPT-IT	
2	312	14	123	14/02/2019	14/02/2019	VNPT-IT	

bản ghi/trang: 10 **THÔNG TIN VĂN BẢN ĐẾN**

Xóa Xem Tạo việc Bỏ đánh dấu

Trích yếu: Test văn bản đến 5  
Số ký hiệu: 151/CV-VNPTIT  
Ngày đến: 18/02/2019  
Đơn vị ban hành: VNPT-IT  
Hình thức: Công văn Độ khẩn: Thường  
Văn bản: Vừa là văn bản nội tình, vừa là văn bản ngoại tình  
Văn bản giấy: Có văn bản giấy  
File đính kèm: Xem vnpt-1.jpg

Văn bản liên quan

TỔNG CÔNG TY CẢNG HÀNG KHÔNG VIỆT NAM/ TỔNG CÔNG TY CẢNG HÀNG KHÔNG VIỆT NAM:

TT	Người gửi	Chưa xử lý	Đang xử lý	Đã xử lý	Thời gian	Nội dung
19	Ban Kinh doanh - Phát triển thị trường	✓			18/02/2019 09:08	
18	Ban Tổng Giám đốc	✓			18/02/2019 09:08	
17	Ban An ninh - An toàn	✓			18/02/2019 09:08	
16	Ban kiểm soát	✓			18/02/2019 09:08	
15	Ban Khai thác Cảng	✓			18/02/2019 09:08	
14	Ban Kế hoạch	✓			18/02/2019 09:08	
13	Ban Thư ký TCTy	✓			18/02/2019 09:08	
12	Ban Kỹ thuật Công nghệ - Môi trường	✓			18/02/2019 09:08	

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows.

### 3.5. Văn bản theo dõi

Người dùng nhận được văn bản trong kho văn bản theo dõi trong trường hợp:

Người dùng được gán quyền theo dõi trên quyền sở văn bản đi/số văn bản đến. Khi đó người dùng sẽ xem được toàn bộ các văn bản trên quyền sở được gán quyền theo dõi đó.

ACV AIRPORTS CORPORATION OF VIETNAM HỆ THỐNG QUẢN LÝ VĂN BẢN VÀ ĐIỀU HÀNH TỔNG CÔNG TY CẢNG HÀNG KHÔNG VIỆT NAM

Trần Văn Giáp Văn phòng Tổng công ty

Trang chủ Danh bạ Thông tin cá nhân Bộ cài plugin Hướng dẫn sử dụng Văn bản

Quản trị hệ thống Quản lý văn bản đi Quản lý văn bản đến Văn bản đến Văn bản đi Tra cứu văn bản Văn bản đã xử lý Văn bản ủy quyền Văn bản thông báo Văn bản đánh dấu Quản lý công việc Văn bản theo dõi Hồ sơ công việc Quản trị văn bản Quản lý lịch đơn vị

Văn bản theo dõi

Tổng số bản ghi 23

[Độc] Hoá tốc; [Cam] Khẩn  
(Dữ liệu mặc định lấy theo 7 ngày gần nhất. Thực hiện tìm kiếm sẽ tra cứu theo tất cả các năm)

Trích yếu: Nhập từ khoá Tìm kiếm Tìm kiếm nâng cao

STT	Trích yếu	Số ký hiệu	Ngày đến	Đơn vị ban hành	Độ khẩn	Loại văn bản	Files
1	Test Văn bản ban hành từ Văn thư	11/CV-ACV		TỔNG CÔNG TY CẢNG HÀNG KHÔNG VIỆT NAM	Thường	Văn bản đi	
2	Test văn bản trình ký 1	2/TTr-ACV		TỔNG CÔNG TY CẢNG HÀNG KHÔNG VIỆT NAM	Thường	Văn bản đi	
3	Test văn bản đi từ chuyên viên 3	12/CV-ACV		TỔNG CÔNG TY CẢNG HÀNG KHÔNG VIỆT NAM	Thường	Văn bản đi	
4	Test văn bản đến 5	151/CV-VNPTIT	18/02/2019	VNPT-IT	Thường	Văn bản đến	
5	test	1/TTr-ACV		TỔNG CÔNG TY CẢNG HÀNG KHÔNG VIỆT NAM	Thường	Văn bản đi	
6	test văn bản 1	test văn bản 1	15/02/2019	test văn bản 1	Thường	Văn bản đến	
7	Test văn bản đến 3	142/CV-VNPTIT	15/02/2019	VNPT-IT	Thường	Văn bản đến	
8	Mua sắm VTCC phục vụ công tác tham quan IDC.	1/BC-ACV		TỔNG CÔNG TY CẢNG HÀNG KHÔNG VIỆT NAM	Thường	Văn bản đi	
9	Test văn bản đi từ văn thư 1	10/CV-ACV		TỔNG CÔNG TY CẢNG HÀNG KHÔNG VIỆT NAM	Thường	Văn bản đi	
10	vbd1	vbd1	14/02/2019	VNPT-IT	Thường	Văn bản đến	

bản ghi/trang: 10 Tổng số bản ghi 23

Activate Windows

Đối với các thao tác trên kho “Văn bản theo dõi”, tương tự như kho “Văn bản xem để biết”.

### 3.6. Văn bản ủy quyền

Nếu người dùng được ủy quyền bởi một người dùng khác, thì toàn bộ văn bản đến hoặc văn bản đi hoặc toàn bộ văn bản đến và văn bản đi (tùy thuộc vào mức ủy quyền: ủy quyền văn bản đến, ủy quyền văn bản đi, ủy quyền toàn bộ) sẽ được chuyển tới người được ủy quyền trong kho [Văn bản ủy quyền].

Khi đó tùy thuộc vào loại văn bản đó là văn bản đến hay văn bản đi thì người dùng xử lý tương tự trong các kho văn bản đến, văn bản đi đã nêu ở phần trước.

Người được ủy quyền xử lý văn bản nhưng log (nhật ký hệ thống) xử lý lưu lại sẽ là log của người ủy quyền.

### 3.7. Tra cứu văn bản

Tìm kiếm tất cả văn bản mà người dùng được tham gia trong quá trình xử lý văn bản như: chuyển xử lý theo quy trình, luân chuyển, xin ý kiến, chuyển xử lý, chuyển thông báo hoặc văn bản được ban hành tới người dùng.

Chức năng tìm kiếm văn bản bao gồm:

- Tìm kiếm nhanh (thao tác ngay trên giao diện hiện tại)
- Tìm kiếm nâng cao (mở tới màn hình phụ, có đầy đủ tiêu chí hơn)
- + Tìm kiếm nhanh: Tìm kiếm văn bản theo những tiêu chí cơ bản như: Trích yếu, Cơ quan ban hành, Hình thức văn bản, Độ khẩn, Hạn xử lý, Trạng thái văn bản.

The screenshot shows the 'HỆ THỐNG QUẢN LÝ ĐIỀU HÀNH VĂN BẢN SỐ THÔNG TIN TRUYỀN THÔNG TỈNH CAO BẰNG' interface. The search results table is as follows:

Số đến/đi	Số ký hiệu	Trích yếu	Đơn vị ban hành	Ngày ban hành	Ngày đến	Độ khẩn	Hình thức	Hạn xử lý	Loại văn bản	XL cuối
3	00293	Văn bản đến Tỉnh Cao Bằng	VNPT	11/04/2018	11/04/2018	Thường	Công văn		Văn bản đến	
		Test văn bản đi				Thường	Công văn		Văn bản đi	Đình Thị Cao Bằng

+ Tìm kiếm nâng cao: Tìm kiếm văn bản theo nhiều tiêu chí mở rộng.

Riêng đối với tài khoản văn thư, có thêm tiêu chí tìm kiếm theo số văn bản.

The screenshot shows the 'TÌM KIẾM NÂNG CAO' (Advanced Search) interface with the following fields:

- Trích yếu: [Text input]
- Số ký hiệu: [Text input]
- Số đến/đi: [Text input]
- Đơn vị ban hành: [Text input]
- Loại văn bản: [Dropdown menu]
- Số văn bản: [Dropdown menu]
- Lĩnh vực: [Dropdown menu]
- Hình thức: [Dropdown menu]
- Độ khẩn: [Dropdown menu]
- Người xử lý: [Text input]
- Đơn vị xử lý: [Dropdown menu]
- Ngày ban hành: Từ ngày [Text input] Đến ngày [Text input]
- Ngày soạn thảo: Từ ngày [Text input] Đến ngày [Text input]
- Hạn xử lý: Từ ngày [Text input] Đến ngày [Text input]
- Toàn văn: [Text input]
- Tìm chính xác
- Buttons: Tìm kiếm, Làm mới, Hủy bỏ

Hệ thống hiển thị kết quả tìm kiếm, người dùng có thể chọn văn bản để xem thông tin chi tiết văn bản và lịch sử xử lý của văn bản.

The screenshot shows a search interface for documents. At the top, there is a search bar with a dropdown menu for 'Trích yếu' and a search input field. Below the search bar is a table of search results. The table has columns for 'STT', 'Trích yếu', 'Số ký hiệu', 'Cơ quan ban hành', and 'Hình thức'. Two results are visible: one with 'Trích yếu: Vb đến test chỉnh sửa' and another with 'Trích yếu: VB3/7/2016'. Below the table is a section titled 'THÔNG TIN VĂN BẢN ĐẾN' which displays details for the selected document, including 'Trích yếu', 'Số ký hiệu', 'Cơ quan ban hành', 'Ngày đến', 'Hình thức văn bản', 'Độ khẩn', and 'Files đính kèm'. Two red callout boxes are overlaid on the image: one pointing to the search results table with the text 'Click trực tiếp vào văn bản để xem thông tin', and another pointing to the 'Xuất Excel' button with the text 'Xuất danh sách thông tin văn bản ra định dạng excel'.

### Ghi chú:

Trên giao diện chính của Hệ thống quản lý văn bản có tài liệu và video hướng dẫn chi tiết cho từng đối tượng cụ thể: lãnh đạo, văn thư, kế toán ... Trên giao diện chính của Hệ thống quản lý văn bản vào thẻ “Hướng dẫn sử dụng”, tại đây có thể xem video và tải tài liệu hướng dẫn theo nhu cầu.

The screenshot shows the main interface of the document management system. At the top, there is a navigation bar with the system name 'HỆ THỐNG QUẢN LÝ VĂN BẢN VÀ ĐIỀU HÀNH SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ TỈNH LAI CHÂU' and a user profile. Below the navigation bar is a search bar and a menu. The main content area shows a search results page with a table of search results. A dropdown menu is open over the 'Hướng dẫn sử dụng' menu item, showing a list of documents and videos. The table of search results has columns for 'STT', 'Trích yếu', 'Số ký hiệu', 'Ngày văn bản', 'Ngày đến', 'Độ khẩn', 'Đơn vị ban hành', 'XLC', and 'Files'. The first result is 'GIẤY THỜI TRẢ LƯƠNG (đ/c Phan Thu Hiền)'. The dropdown menu contains items like 'Tài liệu hướng dẫn', 'Video hướng dẫn', and 'Tài tất cả', followed by a list of document titles such as 'cap-nhat-egov-report.zip', 'QLVBDH-Admin-donvi.docx', etc.

### III. SỬ DỤNG HỆ THỐNG THƯ ĐIỆN TỬ CÔNG VỤ

#### 1. Giới thiệu Hệ thống thư điện tử công vụ tỉnh Lai Châu

Mail công vụ là hệ thống thư điện tử chính thức được cấp phát cho cán bộ, công chức đang công tác tại các đơn vị hành chính Nhà nước. Đây là phương tiện giao tiếp chính thống trong môi trường hành chính công.

Tại tỉnh Lai Châu, hệ thống mail công vụ được quản lý và cấp phát bởi Sở Khoa học và Công nghệ. Điều này cho thấy:

- Có tính pháp lý rõ ràng
- Đảm bảo quyền hạn hành chính được thực thi đúng quy định
- Là công cụ xác minh danh tính và quyền hạn trong trao đổi công việc

#### 1.1. Đăng nhập

Mở trình duyệt (IE/Firefox/Chrome/...) và nhập địa chỉ: **mail.laichau.gov.vn**, người dùng nhập username và password vào ô Đăng nhập để sử dụng email.

#### 1.2. Giao diện

**\* Thẻ “Thư”**

Bao gồm các chức năng sau:

- Soạn và gửi thư mới
- Đọc và trả lời thư
- Sử dụng chế độ hiển thị các thư là message view hoặc conversation view
- Thêm phân đính kèm
- Chuyển tiếp thư cho một hoặc nhiều người nhận khác

**\* Thẻ “Danh bạ”**

Bao gồm các chức năng sau:

- Tạo và quản lý nhiều sổ địa chỉ
- Nhập và xuất danh sách liên hệ
- Chia sẻ sổ địa chỉ cá nhân
- Lịch (Calendar)
- Tạo và quản lý nhiều calendar
- Tạo appointments, meetings, events
- Chức năng chia sẻ cho phép người quản lý xem và quản lý lịch cá nhân
- Cho phép người dùng có thể xem kế hoạch thời gian của người tham dự trong các appointment, meeting, event.
- Import, export ra các calendar khác.

**\* Thẻ “Công việc”**

- Tạo nhiều danh sách công việc.
- Thêm phân đính kèm cho các công việc.
- Quản lý công việc, thiết lập độ ưu tiên và theo dõi quá trình xử lý.
- Chức năng chia sẻ cho phép người quản lý có thể quản lý danh sách công việc cá nhân.

**\* Thẻ “Cấp Tài liệu”**

- Tạo nhiều sổ ghi chép để tổ chức dữ liệu web của người dùng
- Tạo các link để liên kết tới các trang web
- Chức năng chia sẻ cho phép người quản lý có thể quản lý sổ ghi chép tài liệu cá nhân.

- Tải và nhập vào cặp tài liệu của người dùng để có thể truy nhập tài liệu bất cứ lúc nào sau khi đã đăng nhập vào Zimbra

- Tạo các thư mục để tổ chức các tập tin

- Chức năng chia sẻ cho phép người quản lý có thể quản lý cặp tài liệu cá nhân.

### \* Thẻ “Tùy chọn”

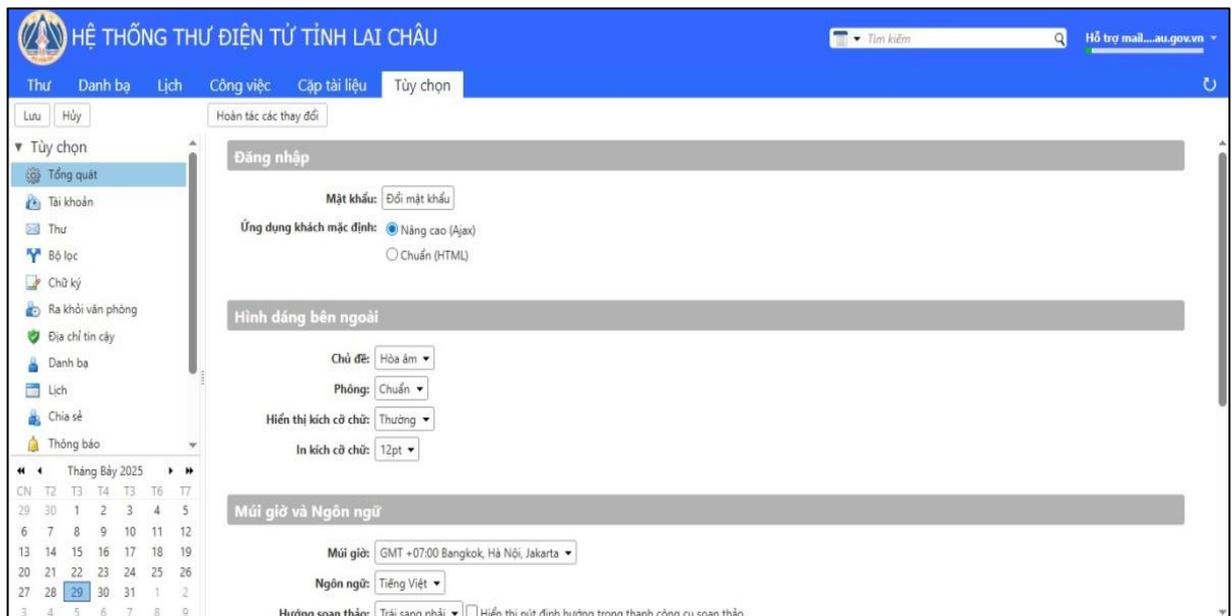
- Cách quản lý hòm thư của người dùng để làm việc với “Thư”, “Danh bạ” và “Lịch”.

- Tạo nhiều bộ lọc thư

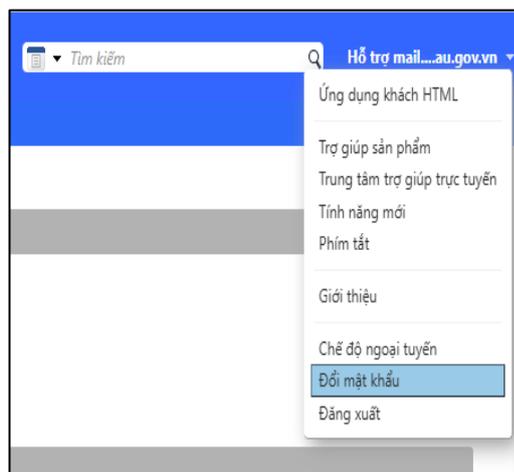
- Gán các phím nóng để thực hiện truy cập nhanh vào danh mục email, lưu kết quả tìm kiếm, và các thẻ.

### \* Thay đổi password

- Click vào tab “Tùy chọn”, lựa chọn tab Tổng quát -> Đăng nhập -> Đổi mật khẩu như hình dưới đây:



- Hoặc bấm chọn vào tên người sử dụng ở góc trên bên phải và chọn “Đổi mật khẩu” như hình sau:



+ Màn hình thay đổi mật khẩu như hình sau:

+ Nhập password cũ, password mới, nhập lại password mới.

*Chú ý:* Password của người dùng không bao gồm ký tự trọng âm, giống như: é; ó;...

+ Click vào Change password để xác lập lại password mới.

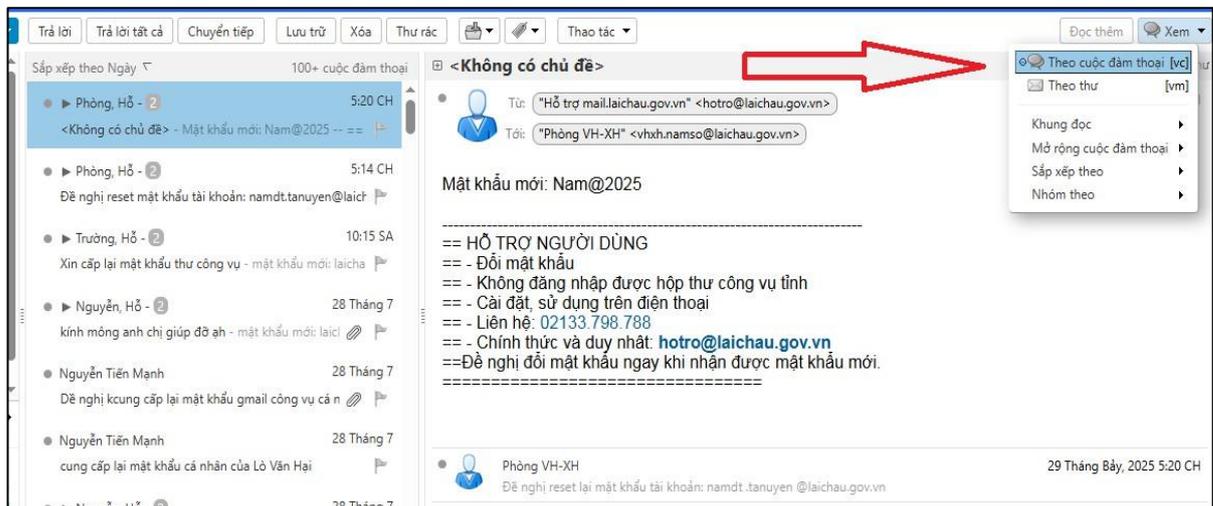
### \* Quên password

Cách duy nhất người dùng có thể làm nếu quên password là hãy liên hệ với quản trị hệ thống để thiết đặt lại password cho người dùng (dùng thư điện tử công vụ cơ quan/cá nhân trong cơ quan soạn nội dung cung cấp lại mật khẩu cho tài khoản xxx@laichau.gov.vn).

## 2. Quản lý thư (Managing your email)

### 2.1. Hiện thị thư

Để hiển thị được ở chế độ Xem theo thư hay Xem theo cuộc đàm thoại (xem tất cả các thư liên qua theo sự kiện) thì người dùng bấm chọn vào nút [Xem] để chọn một trong hai chế độ này.



### \* Chế độ xem theo thư:

Danh sách các thư được hiển thị ra, trong đó các thư mới nhất sẽ được hiển thị lên trên cùng của danh sách thư đó. Các thư chưa đọc sẽ được hiển thị là màu đậm.



Khi đọc thư ở chế độ **xem theo thư**, người dùng click chuột vào thư cần đọc để nội dung thư hiển thị trên khung đọc (Reading Pane).

### Chế độ xem theo cuộc đàm thoại:

Các thư thuộc cùng một Subject sẽ được hiển thị ra. Số lượng các thư của cùng một **cuộc đàm thoại** sẽ được để trong cặp dấu ngoặc đơn ngay sau subject của thư đó. Mỗi **cuộc đàm thoại** sẽ bao gồm thư gốc và tất cả các thư trả lời.



## 2.2. Phân loại thư

Cho phép bạn tự động xử lý email đến và đi dựa trên các điều kiện bạn đặt ra. Bạn có thể tạo bộ lọc để di chuyển thư vào các thư mục khác nhau, đánh dấu là thư rác, chuyển tiếp đến địa chỉ email khác, hoặc thực hiện các hành động khác.

Ví dụ:

- Bạn có thể tạo bộ lọc để tự động di chuyển các email từ một người gửi cụ thể vào một thư mục riêng.
- Bạn có thể tạo bộ lọc để đánh dấu các email có chứa từ khóa "spam" trong tiêu đề là thư rác.
- Bạn có thể tạo bộ lọc để chuyển tiếp các email quan trọng đến một địa chỉ email khác.

## \* Bộ lọc



### Tại bảng quản trị webmail cá nhân chọn: **Tùy Chọn – Bộ Lọc – Tạo Bộ Lọc**

**Thêm bộ lọc**

Tên bộ lọc:   Hoạt động

Nếu đáp ứng  điều kiện nào dưới đây:

Thực hiện các thao tác sau:

Không xử lý các bộ lọc thêm

Khi bấm chọn tạo bộ lọc, webmail sẽ hiện lên một bảng để bạn có thể tạo bộ lọc cho email của mình, đây sẽ là nơi bạn tạo ra các roles để có thể chặn những email mà mình mong muốn.

Tiếp theo bạn sẽ đặt tên cho Bộ Lọc này tại phần **Tên Bộ Lọc**. Và chọn Rules mà bạn muốn chặn.

Ở hình trên, đã tạo một bộ lọc cho các email có chủ đề là **I'M SPAM** và email sẽ tự động hủy khi đọc được những email có chủ đề đó.

Ví dụ như email của bạn thường xuyên bị nhiều tài khoản giả mạo khác nhau, gửi đến với cùng một chủ đề là **I'M SPAM**. Bạn không thể chặn từng email một, nên khi bạn chặn tất cả thư có Chủ Đề trên thì tất cả những Email sẽ bị loại khỏi hệ

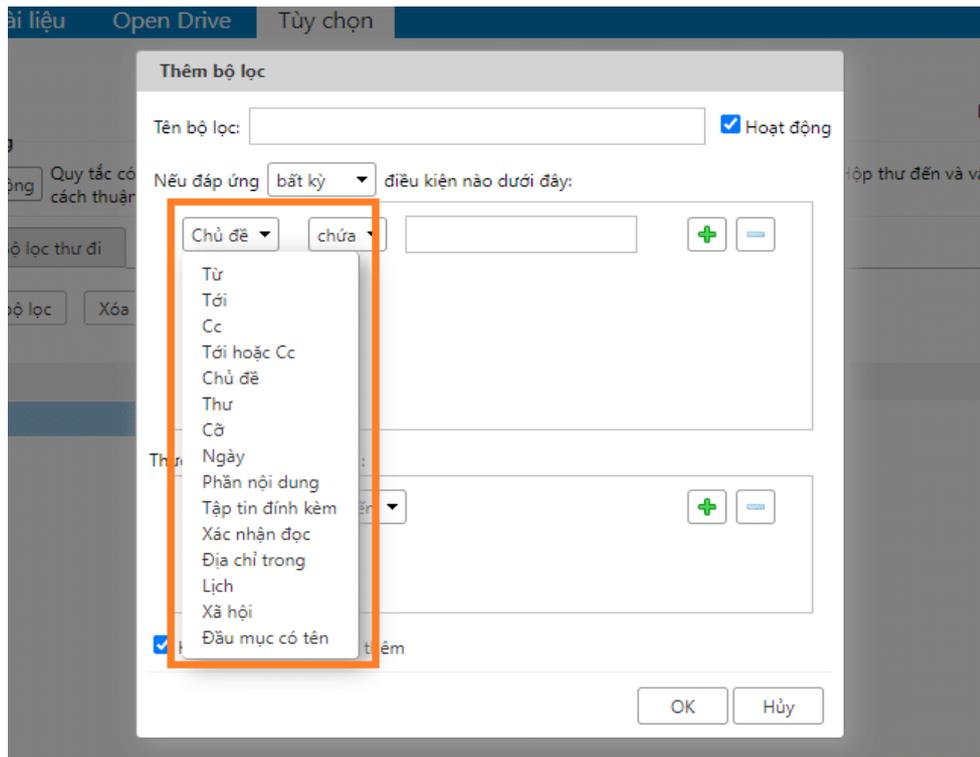
thống Email của bạn.

Còn khi bạn gặp nhiều email Spam hoặc những email quảng cáo không mong muốn nhận được bạn không biết chặn Chủ Đề gì, bạn có thể tạo bộ lọc để chặn từng email một như trên.

Với cách này thì sẽ hơi tốn một ít thời gian để list ra những email spam, nhưng sẽ có hiệu quả rất tốt sẽ không sót bất kì một thư nào từ email đã bị chặn.

Tại phần điều kiện bạn hệ thống cho bạn nhiều tùy chọn khác nhau để tạo ra những rules chặn cho bộ lọc của mình.

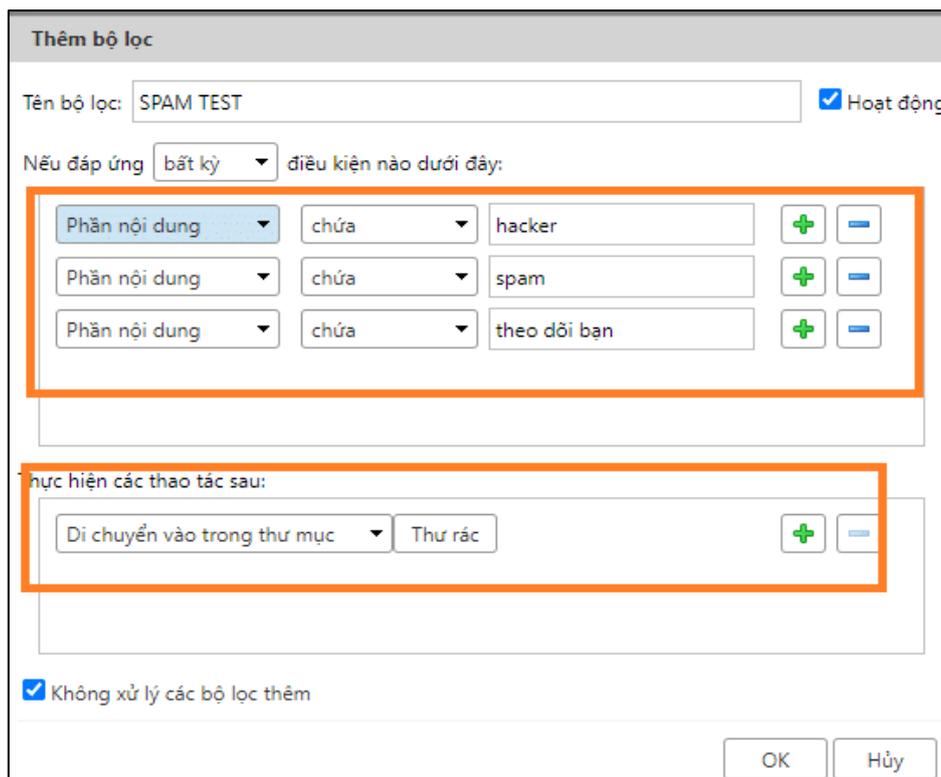
Bạn có thể chọn những bộ lọc từ email nào, hoặc có chứa nội dung cụ thể,...



Tại phần các thao tác, tùy chọn quyết định email đó sẽ bị loại hay đưa về thư mục rác, hoặc đưa đi tới địa chỉ nào mà bạn muốn...

Email của chúng ta thường xuyên bị rất nhiều email lạ gửi đến với nhiều chủ đề khác nhau, nhưng trong những email đó luôn có những từ như là: hacker, spam, theo dõi bạn...

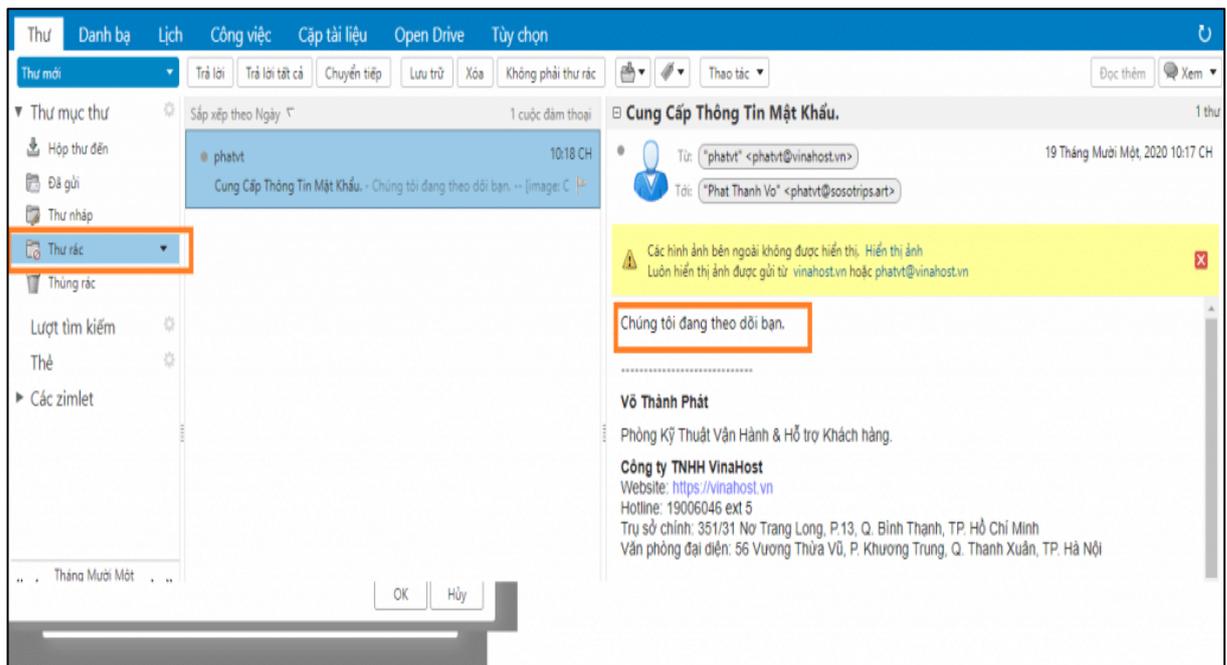
Dưới đây, sẽ tạo bộ lọc để hỗ trợ người dùng chặn tất cả email này lại.



Tại phần điều kiện chọn “ Phần Nội Dung” để chặn những email có chứa nội dung tương tự.

Tiếp theo là thêm những từ mà bạn thường xuyên nhận được trong những email spam. Bấm vào dấu cộng để thêm những từ, nội dung mà những email spam thường chứa.

Và tại phần thao tác bạn chọn Di Chuyển Vào Trong Thư Mục à Chọn Thư Rác và Ok để hoàn thành tạo bộ lọc.

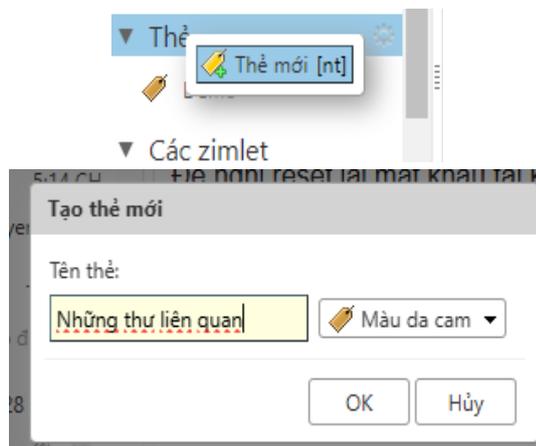


Sau khi tạo hoàn thành bộ lọc, để lọc những nội dung có chứa từ, nội dung spam. Thì tất cả những thư có chứa nội dung đã đưa vào bộ lọc sẽ bị đưa vào thư rác.

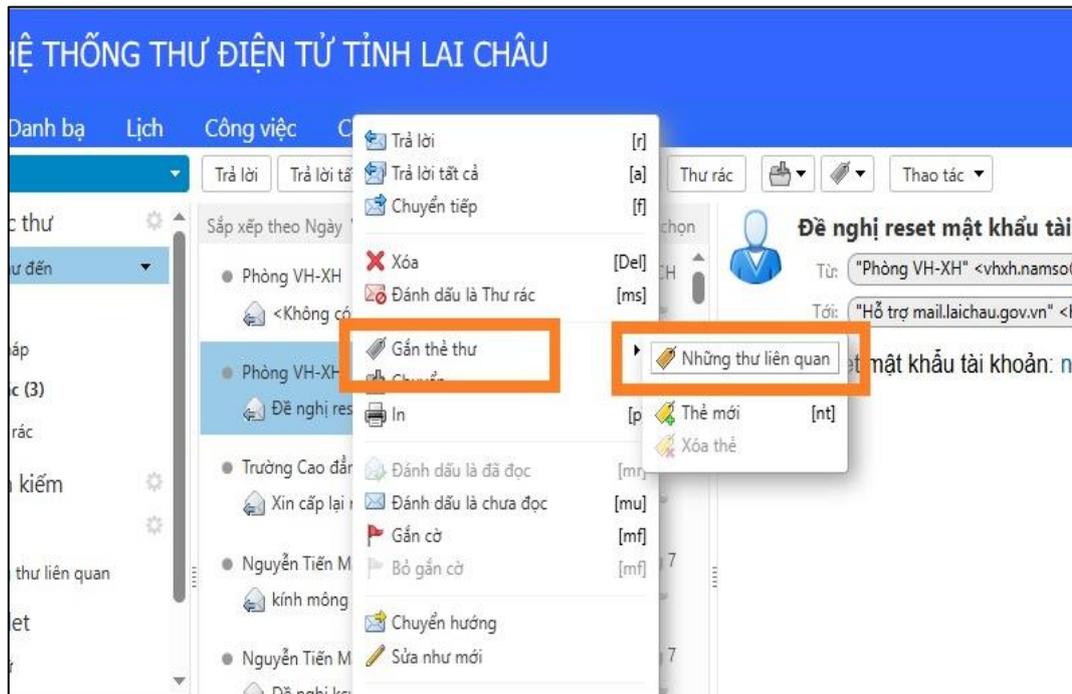
\* **Thư mục (Folder):** Có thể tạo các folder để tổ chức các thư của người dùng và người dùng có thể di chuyển các thư đó từ folder này sang folder khác.

\* **Thẻ (Tags):** Có thể tạo các tag giống như các nhãn trên thư và sử dụng chức năng tìm kiếm để hiển thị tất cả các mail có trong một tag.

- Tạo Thẻ (Tags)



- Gắn thẻ cho thư: Chọn thư cần gắn thẻ, bấm chuột phải và chọn Gắn thẻ cuộc đàm thoại (Tag message)

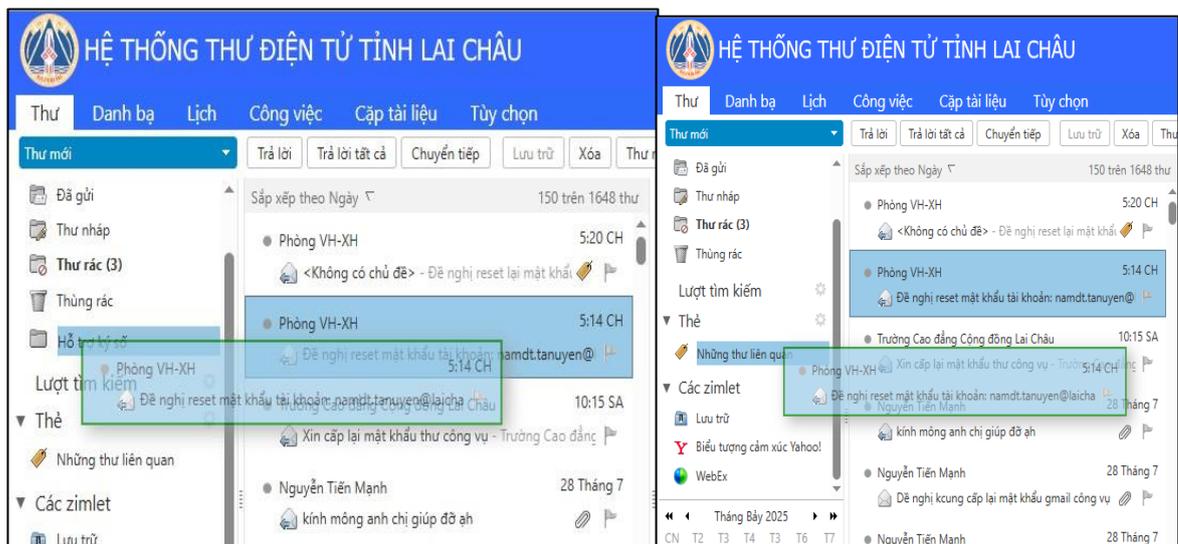


+ Để gắn với thẻ đã có, bấm chọn vào thẻ trong danh sách

+ Để gắn thẻ mới chọn Thẻ mới (New Tag) và tạo thẻ mới.

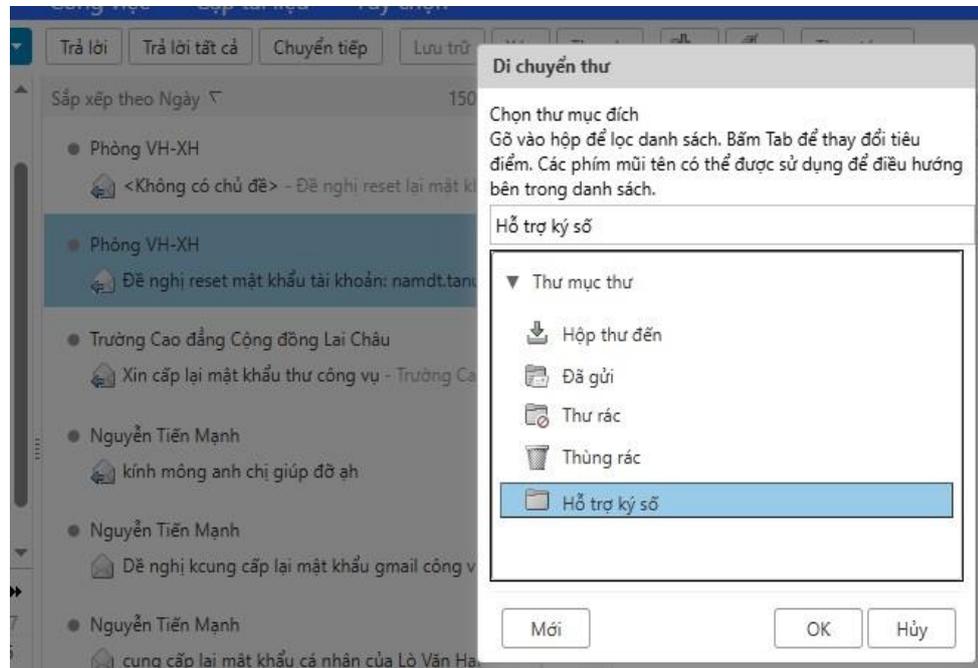
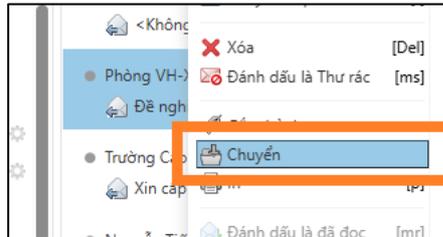
### 2.3. Chức năng di chuyển các thư ở các thư mục khác nhau

Người dùng có thể chuyển các thư hoặc chuyển toàn bộ các cuộc hội thoại từ folder này sang folder khác.



Có thể kéo và thả chuột đối với từng mục trên các folder mình muốn chuyển tới bằng cách nhấn chuột trái, giữ và kéo thả.

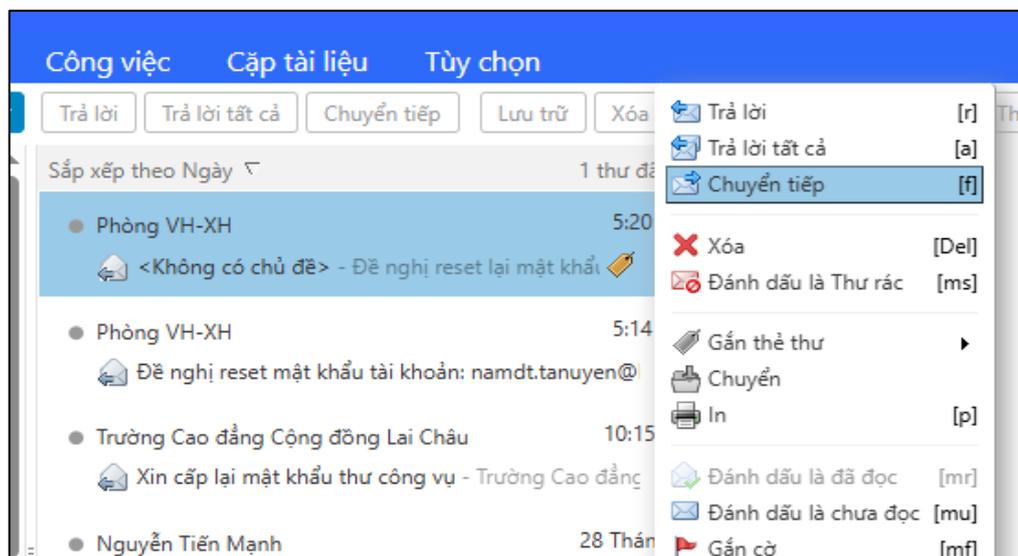
Hoặc lựa chọn một tệp hoặc thư mục, nhấn chuột phải, chọn Chuyển. Trong Move message box, lựa chọn thư mục sẽ chuyển đến, và chọn OK.



## 2.4. Chức năng thiết lập một địa chỉ chuyển tiếp (Forward) thư

Người dùng có thể thiết lập một địa chỉ email để gửi chuyển tiếp các thư người dùng đã nhận được và lựa chọn giữ lại thư trong hòm thư của người dùng hoặc tự động xoá các thư khi đã chuyển tiếp. Bao gồm các bước sau:

- Mở tab Tùy chọn, và lựa chọn tab Thư.
- Trong vùng Nhận thư (Receiving Message), phần Thư đến, chuyển tiếp một bản sao tới (When a message arrives: Forward a copy to). Nhập địa chỉ email sẽ chuyển tiếp (forward) đến.

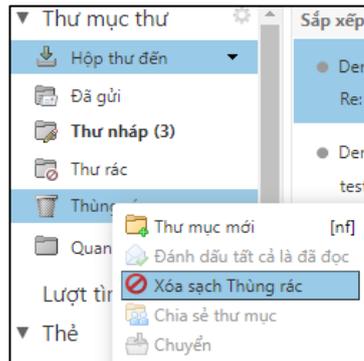


## 2.5. Chức năng lấy lại thư đã xóa

Khi đã xóa tất cả các thư và các mối liên hệ, các file đó sẽ được chuyển đến thư mục Thùng rác (Trash). Người dùng có thể lấy lại các file từ thư mục Thùng rác bằng cách kéo và thả vào thư mục khác (ví dụ kéo vào Hộp thư đến).

## 2.6. Chức năng làm sạch thùng rác

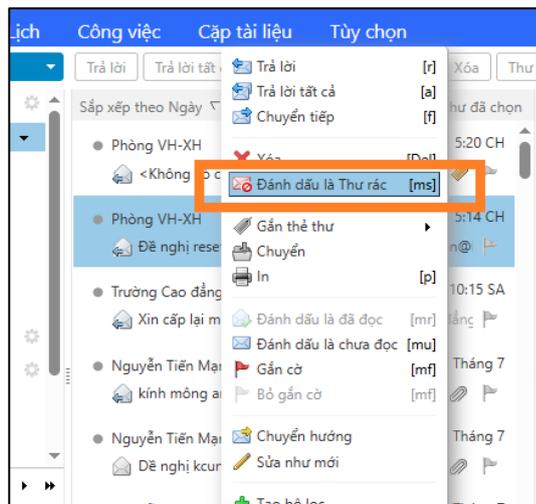
Việc xóa tất cả các thư trong Thùng rác (Trash), bằng cách click chuột phải trên thư mục Thùng rác và lựa chọn Xóa sạch thư rác (Empty trash). Các thư trong thư mục này sẽ bị xóa đi vĩnh viễn.



## 2.7. Chức năng lấy lại thư đã xóa

Hầu hết các thư không mong muốn được lọc tự động và được gán như một spam trước khi các thư đó được đưa vào Inbox của người dùng. Thư đó có thể là một thư rác, nhưng cũng có thể không phải là thư rác, khi đó các thư rác sẽ được để ở thư mục chứa Email rác (Folder Junk).

Để đánh dấu một thư là Thư rác (Spam/Junk), chọn thư cần đánh dấu, bấm chuột phải và chọn Đánh dấu là Thư rác (Mark as Spam.)

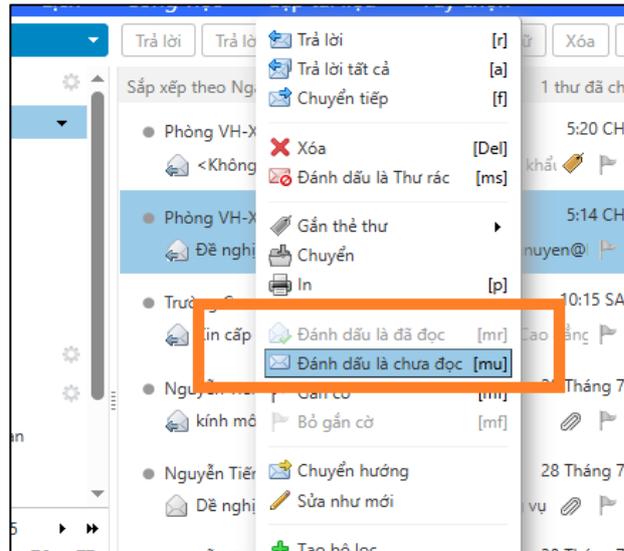


## 2.8. Đọc thư

### 2.8.1. Chức năng đánh dấu thư

Các cuộc hội thoại có chứa các thư chưa đọc sẽ được hiển thị ra đậm. Người dùng có thể thay đổi trạng thái của một thư đã đọc thành chưa đọc hoặc ngược lại

bằng việc click phải chuột trên thư và lựa chọn Đánh dấu là chưa đọc hoặc Đánh dấu là đã đọc từ menu xuất hiện đó.



### 2.8.2. Cách mở các file đính kèm

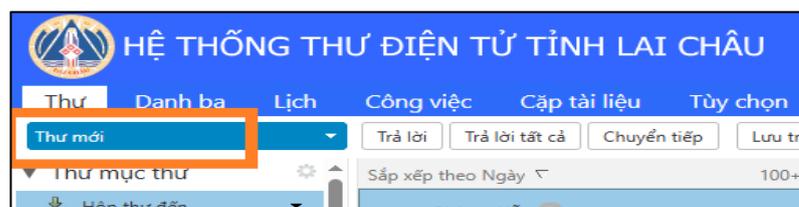
Tất cả các email có thể bao gồm các file đính kèm: dữ liệu xử lý văn bản, bảng tính, các file văn bản, file zip, hình ảnh, các ứng dụng cài đặt, hoặc một loại file bất kỳ trên mạng máy tính của người gửi thư.

Khi nhận được email có chứa file đính kèm, người dùng click đúp vào tiêu đề file. Hộp thoại xuất hiện cho phép người dùng xem hoặc lưu về máy tính.

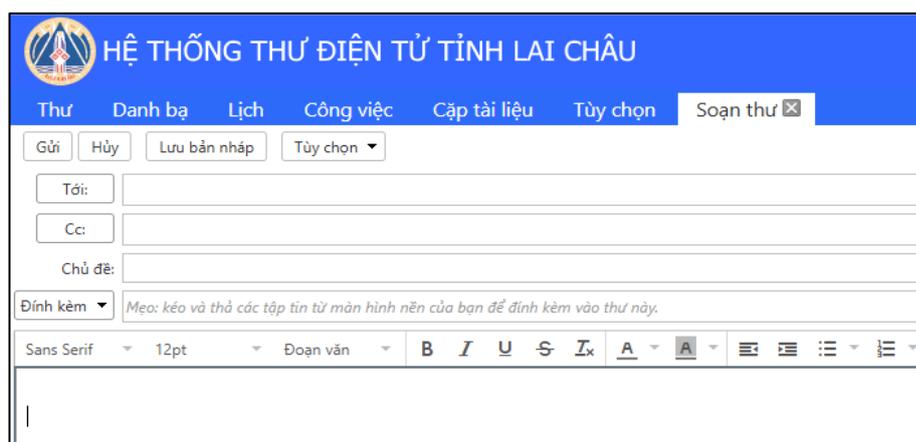
## 2.9. Soạn thư mới

### 2.9.1. Các bước để soạn thảo thư gồm:

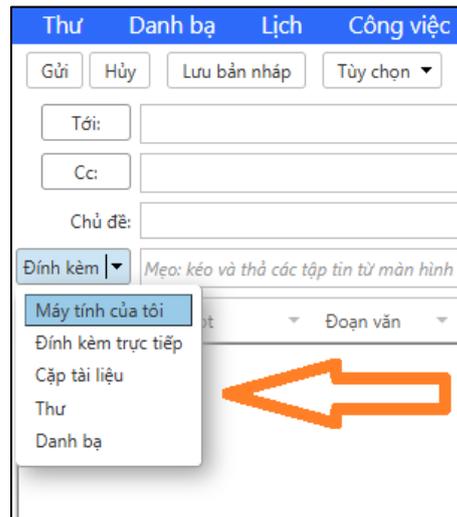
**Bước 1:** Người dùng bấm chọn Thư mới từ thanh công cụ.



**Bước 2:** Trang soạn thảo sẽ được hiển thị ra



Nhập địa chỉ, dòng tiêu đề, và toàn bộ văn bản mà người dùng cần soạn thảo.  
Để thêm phần đính kèm người dùng click vào



Có nhiều cách lựa chọn file đính kèm, bao gồm:

+ Máy tính của tôi: Cho phép chọn các file từ trong máy tính để gắn kèm vào thư.

+ Đính kèm trực tiếp: Nhúng file vào thẳng nội dung thư

+ Cập tài liệu: Lựa chọn từ cập tài liệu

+ Danh bạ: Gắn danh bạ vào nội dung thư

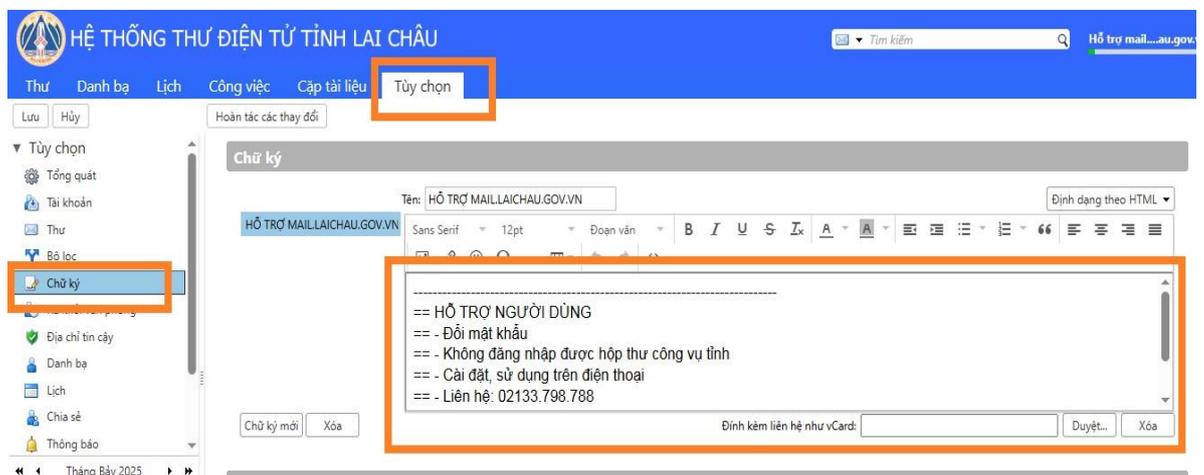
+ Thư: Gắn kèm nội dung một thư khác vào nội dung thư

Người sử dụng bấm chọn 1 hình thức sau đó chọn file gắn kèm vào nội dung thư để gửi đi.

**Bước 3:** Bấm nút Send để gửi thư đã soạn.

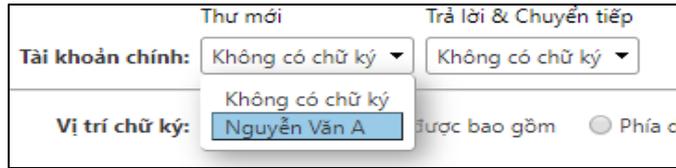
### 3.9.2. Để thêm chữ ký cho thư (Signature)

Người dùng mở trang Tùy chọn > Chữ ký và nhập chữ ký



Nhập thông tin chữ ký (giống như hình trên)

## Chọn chèn chữ ký vào Thư mới và Trả lời & Chuyển tiếp

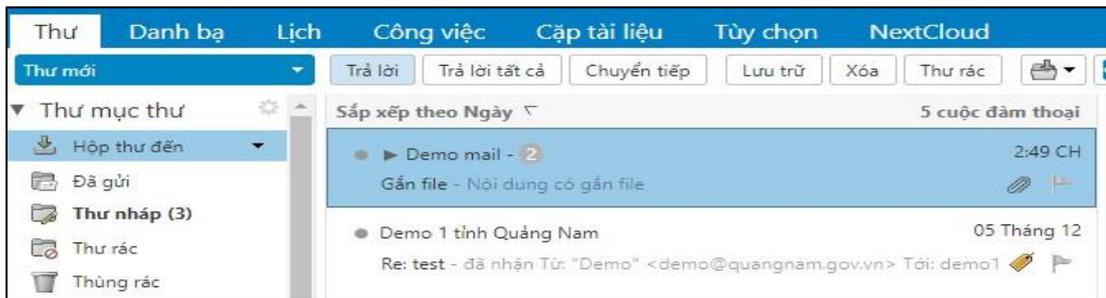


Chọn vị trí của chữ ký muốn chèn vào khi soạn thư. Cuối cùng chọn nút Lưu (Save) để ghi lại.

## 2.10. Trả lời và chuyển tiếp thư (Reply và Forward)

### 2.10.1. Trả lời thư (Reply)

**Reply:** Chỉ gửi trả lời cho người đã gửi thư gốc, không bao gồm bất kỳ địa chỉ của một người nào khác trong các trường To: và Cc:

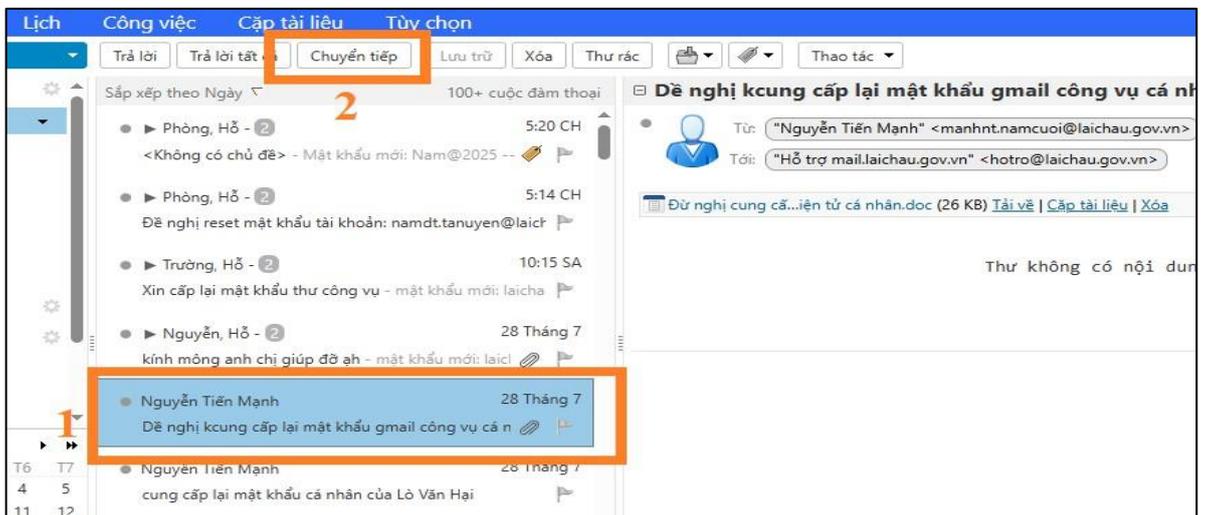


Để trả lời 1 thư, bấm chọn vào thư đó rồi bấm nút “Trả lời” phía trên danh sách thư (như hình trên). Màn hình trả lời hiện như soạn thư mới và đã điền sẵn địa chỉ người nhận, các thao tác thực hiện tương tự soạn thư mới.

**Reply to all:** Thực hiện chức năng gửi thư tới tất cả những người đã nhận được thư gốc (trong TO, CC, BCC).

Để trả lời 1 thư, bấm chọn vào thư đó rồi bấm nút “Trả lời tất cả” phía trên danh sách thư (như hình trên). Màn hình trả lời hiện như soạn thư mới và đã điền sẵn địa chỉ người nhận, các thao tác thực hiện tương tự soạn thư mới.

### 2.10.2. Chuyển tiếp thư (Forward)

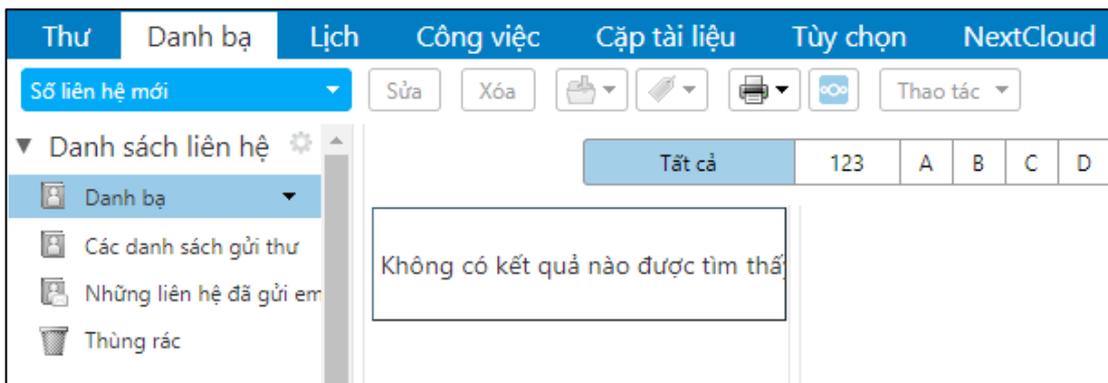


Người dùng có thể sử dụng chức năng chuyển tiếp để gửi thư cho một hay nhiều người khác. Việc chuyển tiếp một thư sẽ bao gồm cả phần đính kèm (nếu có) trong khi nếu người dùng trả lời thư đó thì sẽ không bao gồm các phần đính kèm.

Để chuyển tiếp 1 thư, bấm chọn vào thư đó rồi bấm nút “Chuyển tiếp” phía trên danh sách như (như hình trên). Màn hình chuyển tiếp hiện như soạn thư và đã điền sẵn nội dung thư cần chuyển tiếp, bạn nhập địa chỉ nhận và chọn “Gửi” là đã thực hiện xong chuyển tiếp.

### 3. Quản lý danh bạ (Address books)

Danh bạ là nơi người dùng có thể lưu giữ các địa chỉ email liên lạc của đồng nghiệp, bạn bè, đối tác, ....



Để thêm mới 1 liên hệ mới hoặc 1 nhóm liên hệ mới, người dùng chọn Số liên hệ mới hoặc bấm chọn mũi tên xuống và chọn Nhóm liên hệ:

Nhập các thông tin theo yêu cầu, sau đó chọn “Lưu”.

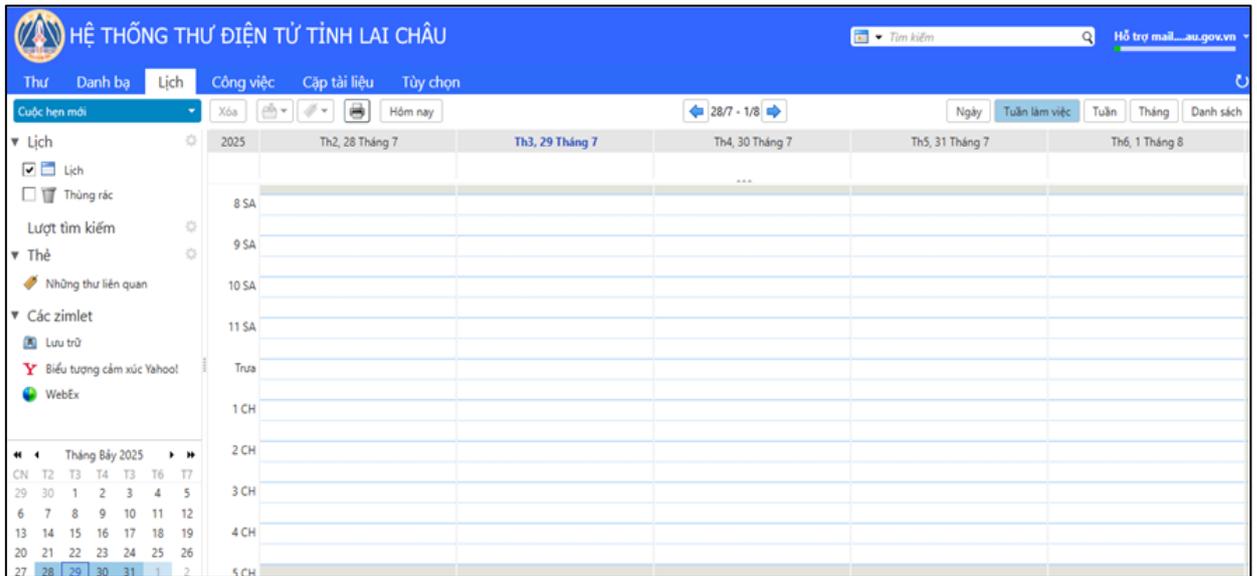
### 4. Quản lý lịch (Calendar)

Cho phép người dùng theo dõi và lập lịch cho các cuộc hẹn, cuộc họp và các sự kiện.

## 4.1. Tạo lịch làm việc (Calendar)

Bao gồm các bước sau:

### Bước 1: Lựa chọn tab “Lịch”



### Bước 2: Bấm chọn nút “Cuộc hẹn mới”

Màn hình nhập lịch mới như hình sau:

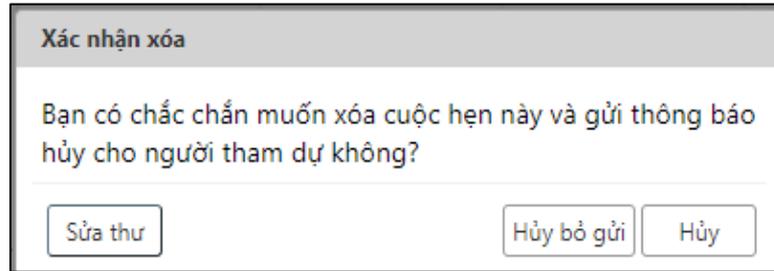
Trong hộp thoại này, nhập Tên, Người tham dự, Thời gian, Nội dung của buổi làm việc.

### Bước 3: Bấm nút “Gửi” để gửi lời mời tới Người tham dự.

## 4.2. Hủy lịch làm việc

Người dùng có thể hủy lịch làm việc nào đó có trong danh sách lịch của người dùng ngoại trừ lịch đã mặc định. Bao gồm các bước sau:

### Bước 1: Chọn lịch cần hủy và bấm chuột phải, chọn “Hủy”, hộp thoại xuất hiện:



**Bước 2:** Bấm “Hủy”.

**Bước 3:** Chọn “Gửi” để gửi thông báo hủy tới Người tham dự.

## 5. Quản lý Công việc

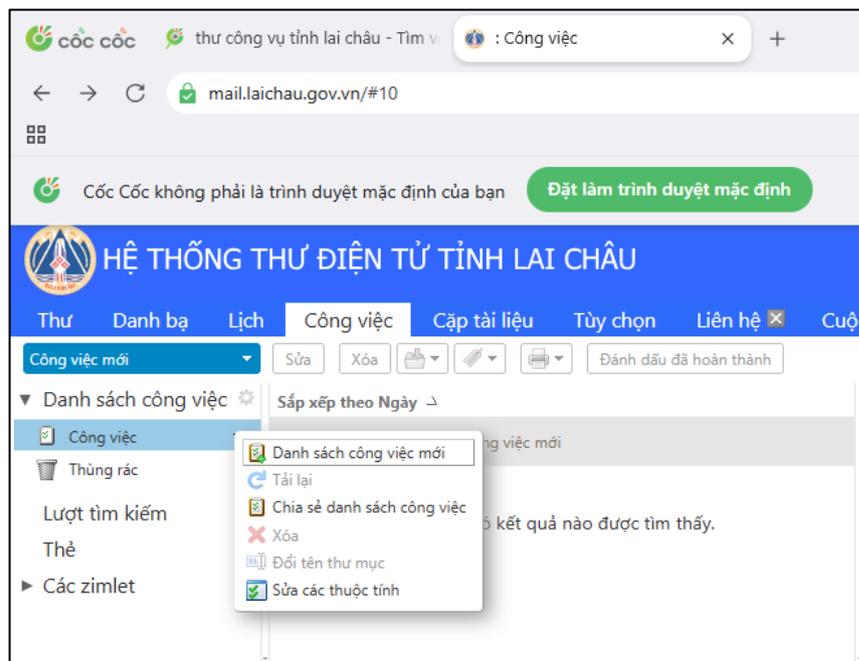
Chức năng công việc cho phép người dùng tạo danh sách các công việc và quản lý các công việc. Người dùng có thể thêm vào các công việc từ Tasks default, ngoài ra người dùng cũng có thể tạo ra các công việc mới.

### 5.1. Thêm danh sách (thư mục) công việc mới

Các bước để tạo một thư mục công việc mới:

**Bước 1:** Chọn thẻ “Công việc”.

**Bước 2:** Tích chọn mũi tên đen bên phải mục “Công việc”, chọn “Danh sách công việc mới” như hình dưới đây.



Xuất hiện cửa sổ:

**Tạo thư mục công việc mới**

Tên:

Màu: Không

Nguồn cấp:  Đồng bộ công việc từ dịch vụ từ xa (vd iCal)

**Bước 3:** Trong hộp thoại, đánh tên của danh sách và chọn màu hiển thị cho danh sách đó, chọn OK để kết thúc.

## 5.2. Thêm công việc mới

Các bước để thêm công việc mới:

**Bước 1:** Tích chọn mục “**Công việc mới**”, xuất hiện cửa sổ sau:

**Bước 2:** Hộp thoại cho phép nhập các thông tin chi tiết về công việc đó bao gồm: chủ đề, địa điểm, mức ưu tiên, danh sách công việc, trạng thái, Ngày bắt đầu, Ngày kết thúc cho công việc đó.

**Bước 3:** Bấm nút Save để hoàn thành.

## 6. Sử dụng cặp tài liệu (Briefcase)

Cặp tài liệu là một tính năng cho phép người dùng lưu trữ và quản lý các tệp tin trực tuyến, giúp giảm dung lượng email và dễ dàng chia sẻ tài liệu với người khác. Bạn có thể tải lên, lưu trữ và truy cập các tệp tin này từ bất kỳ đâu.

Cụ thể, chức năng Cặp tài liệu có những công dụng sau:

**Lưu trữ tệp tin:** Người dùng có thể tải lên các tệp tin như tài liệu, hình ảnh, video,... vào cặp tài liệu của mình.

**Quản lý tệp tin:** Các tệp tin được lưu trữ trong cặp tài liệu có thể được tổ chức, sắp xếp và quản lý một cách dễ dàng.

**Chia sẻ tệp tin:** Cho phép người dùng chia sẻ các tệp tin trong cặp tài liệu với đồng nghiệp, đối tác hoặc khách hàng thông qua email hoặc các liên kết trực tiếp.

**Truy cập mọi lúc, mọi nơi:** Nhờ tính năng lưu trữ trực tuyến, người dùng có

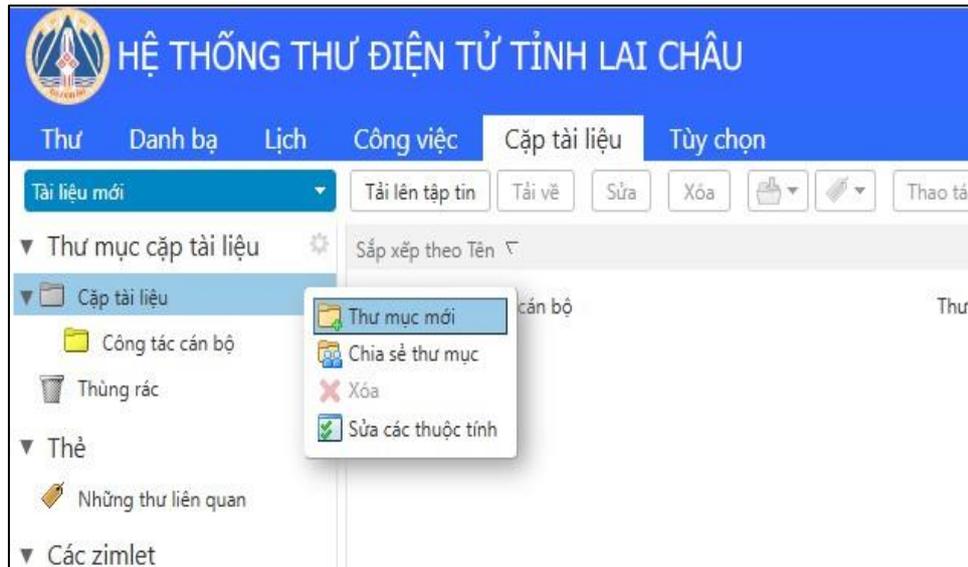
thể truy cập các tệp tin trong cặp tài liệu từ bất kỳ thiết bị nào có kết nối internet và truy cập Mail Client.

**Giảm dung lượng email:** Thay vì đính kèm các tệp tin lớn vào email, người dùng có thể tải chúng lên cặp tài liệu và gửi liên kết chia sẻ, giúp giảm dung lượng email và tăng tốc độ gửi nhận.

## 6.1. Tạo thư mục cặp tài liệu

**Bước 1:** Chọn thẻ “Cặp tài liệu”

**Bước 2:** Bấm chọn thư mục “Cặp tài liệu”, chọn “Thư mục mới”.



Xuất hiện cửa sổ:

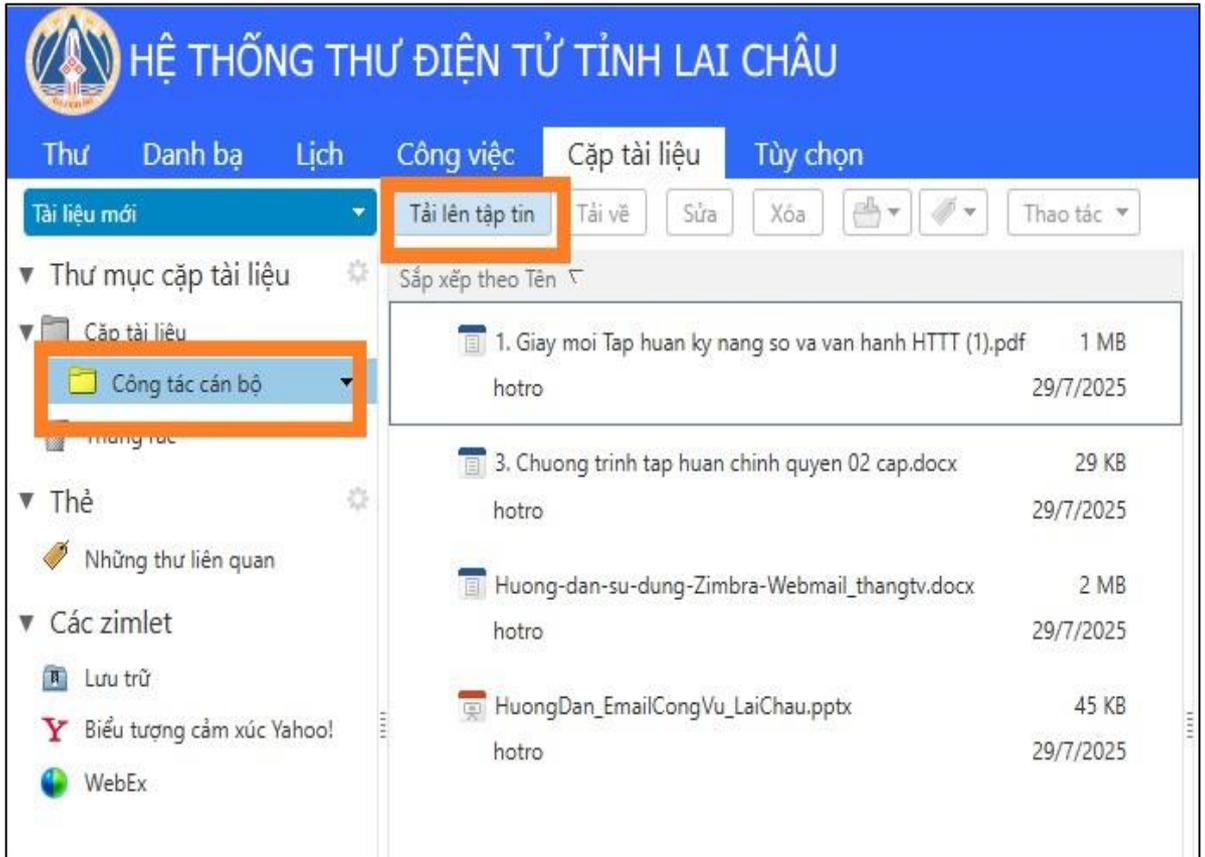
**Bước 3:** Nhập tên thư mục cặp tài liệu mới, chọn OK để tạo.

## 6.2. Lưu tài liệu trên cặp tài liệu

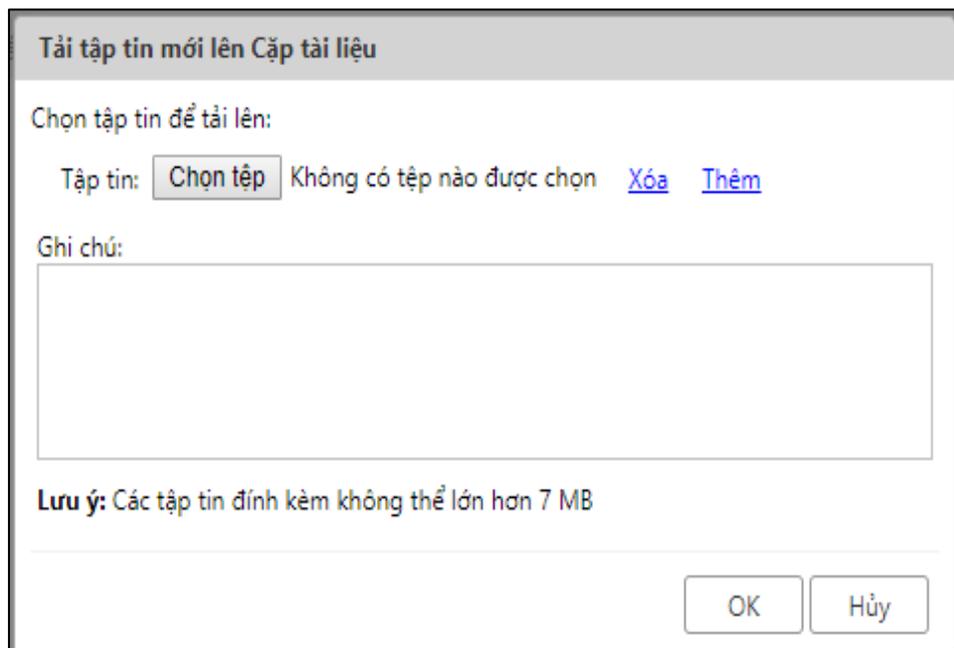
**Bước 1:** Chọn thư mục cần lưu tài liệu

**Bước 2:** Click vào nút tải lên tệp tin

**Bước 3:** Chọn thư mục vừa tạo > Tải tài liệu lên



Xuất hiện hộp thoại sau:



**Bước 4:** Tích vào mục “Chọn tệp” để tải tệp tin lên, chọn OK, sau đó hệ thống sẽ thông báo Thành công.

### 6.3. Chia sẻ thư mục

**Bước 1:** Chọn thư mục cần chia sẻ

**Bước 2:** Bấm chuột phải và chọn Chia sẻ thư mục. Cửa sổ chia sẻ thư mục hiển thị như sau:

**Chia sẻ thuộc tính**

Tên: Công tác cán bộ  
 Loại: Cập tài liệu

Chia sẻ với:  Người dùng hoặc nhóm nội bộ  
 Khách bên ngoài  
 Công khai (chỉ xem, không yêu cầu mật khẩu)

---

Email:

**Vai trò**

Không Không  
 Người xem Xem  
 Người quản lý Xem, Sửa, Thêm, Xóa  
 Quản trị Xem, Sửa, Thêm, Xóa, Quản trị

**Thư**

**Lưu ý:** Một bức thư chuẩn sẽ hiển thị tên của bạn, tên của các mục chia sẻ, các quyền bạn đã cấp cho người nhận, và thông tin đăng nhập, nếu cần thiết.

**URL**

Để cho phép người khác truy cập mục này, hãy chuyển hướng họ tới URL này:  
<https://mail.laichau.gov...c%20c%C3%A1n%20b%E1%BB%99>

**Bước 3:** Tại đây người dùng nhập một số thông tin để chia sẻ thư mục như

Đối tượng chia sẻ: Nội bộ, bên ngoài, công khai

Địa chỉ email của người nhận chia sẻ

Quyền của người nhận chia sẻ đối với thư mục chia sẻ

Đính kèm tin nhắn hoặc không

**Bước 5:** Bấm chọn “OK” để hoàn tất

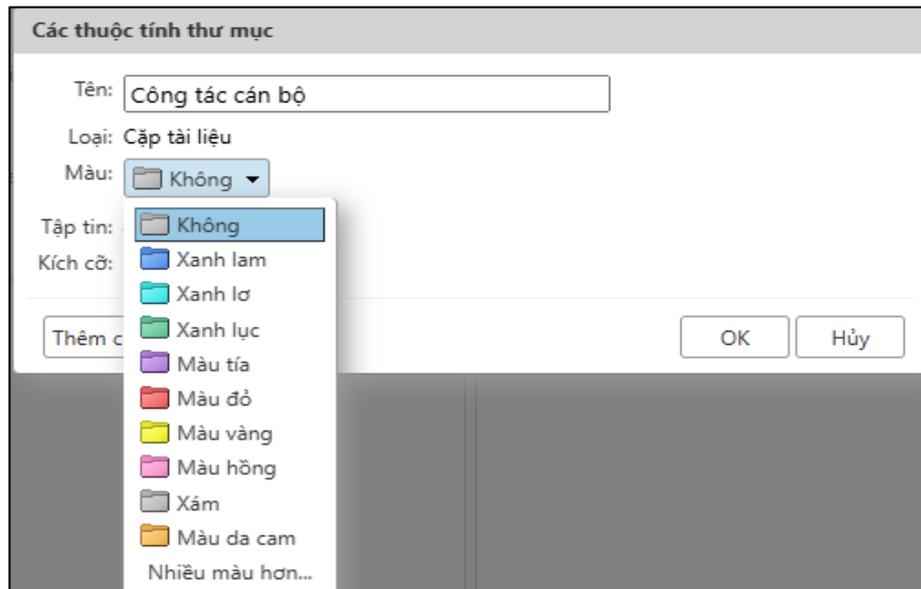
Người nhận sẽ nhận được email thông báo về thư mục được chia sẻ. Người nhận có thể đồng ý hoặc từ chối nhận thư mục chia sẻ.

Sau khi chấp nhận thư mục chia sẻ, người dùng truy cập “Cập tài liệu” để xem thư mục được chia sẻ.

Người dùng có thể thu hồi thư mục đã chia sẻ như sau:

- Bấm chuột phải vào tên thư mục và chọn Sửa các thuộc tính

- Tại cửa sổ thuộc tính, chọn “Không” và xác nhận yêu cầu thu hồi thư mục chia sẻ của mình.



Người nhận sẽ nhận được thông báo về việc thu hồi thư mục chia sẻ. Truy cập “Cập tài liệu”, người dùng sẽ không xem được nội dung thư mục này nữa.

#### **IV. THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT**

##### **1. Thanh toán không dùng tiền mặt là gì?**

Thanh toán không dùng tiền mặt (TTKDTM) là cách thức thanh toán trong đó không có sự xuất hiện của tiền mặt. Việc thanh toán được thực hiện bằng cách trích, chuyển trên các tài khoản của các chủ thể liên quan đến số tiền phải thanh toán.

Thanh toán không dùng tiền mặt còn được định nghĩa là phương thức thanh toán không trực tiếp dùng tiền mặt mà dựa vào các chứng từ hợp pháp như giấy nhờ thu, giấy ủy nhiệm chi, séc... để trích chuyển vốn tiền tệ từ tài khoản của đơn vị này sang tài khoản của đơn vị khác ở ngân hàng.

Chúng ta có thể hiểu một cách đơn giản thanh toán không dùng tiền mặt nghĩa là người dân không cần trao đổi tiền mặt trực tiếp như phương thức truyền thống. Người dân có thể sử dụng các phương tiện thanh toán điện tử ứng dụng công nghệ số như: Ví điện tử, Mobile Banking, Internet Banking, mã QR... thường do các tổ chức tài chính cung cấp dịch vụ trên môi trường điện tử hoặc thanh toán gián tiếp thông qua các tổ chức tín dụng. Chỉ cần ngồi ở nhà, người dân vẫn dễ dàng mua được hàng hóa, dịch vụ, thanh toán hóa đơn tiền điện, nước, học phí, viện phí, thanh toán thủ tục hành chính... qua vài cú chạm trên di động hoặc nhấp chuột máy tính.

##### **2. Lợi ích và hạn chế của thanh toán không dùng tiền mặt**

Hình thức thanh toán không dùng tiền mặt đang ngày càng trở thành xu hướng phổ biến nhờ vào những lợi ích vượt trội mà giải pháp mang lại. Tuy nhiên, bên cạnh những tiện ích, phương thức này cũng tồn tại một số hạn chế

cần được cân nhắc. Dưới đây là những ưu nhược điểm của thanh toán không dùng tiền mặt.

### **2.1. Lợi ích**

- Tiện lợi và nhanh chóng

Hình thức thanh toán không dùng tiền mặt giúp người dùng thực hiện giao dịch một cách nhanh chóng và tiện lợi mà không cần mang theo tiền mặt. Người tiêu dùng có thể thanh toán mọi lúc, mọi nơi chỉ với một chiếc điện thoại hoặc thẻ ngân hàng, tiết kiệm thời gian và công sức, đặc biệt trong các giao dịch trực tuyến hoặc mua sắm tại các điểm bán không chấp nhận tiền mặt.

- An toàn và bảo mật

Hình thức thanh toán không dùng tiền mặt cung cấp nhiều biện pháp bảo mật tiên tiến, như mã hóa dữ liệu và xác thực hai yếu tố (2FA), giúp bảo vệ thông tin cá nhân và tài khoản người dùng. Những biện pháp này làm giảm thiểu rủi ro bị mất tiền hoặc gian lận, so với việc mang tiền mặt trong người, đặc biệt là khi thực hiện giao dịch trực tuyến hoặc thanh toán tại các cửa hàng.

- Tiết kiệm thời gian và chi phí

Đối với người tiêu dùng, hình thức thanh toán không dùng tiền mặt giúp giao dịch nhanh chóng mà không cần phải tìm tiền mặt hay nhận lại tiền thối. Người tiêu dùng có thể thanh toán mọi lúc, mọi nơi qua các kênh như ví điện tử hoặc mobile banking, tiết kiệm thời gian và công sức trong mỗi giao dịch.

Đối với doanh nghiệp, phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt giúp doanh nghiệp tiết kiệm thời gian thu tiền và xử lý giao dịch tự động. Quy trình giao dịch trở nên đơn giản và nhanh gọn, giảm bớt các công việc thủ công, giúp nhân viên tập trung vào các nhiệm vụ quan trọng khác.

### **2.2. Hạn chế**

- Độ phủ sóng không đồng đều

Mặc dù hình thức thanh toán không dùng tiền mặt ngày càng phổ biến, nhưng ở một số khu vực hoặc đối với một số đối tượng, việc tiếp cận các phương thức này vẫn còn hạn chế. Những vùng sâu, vùng xa hoặc người dân chưa quen thuộc với công nghệ có thể gặp khó khăn trong việc sử dụng các hình thức thanh toán điện tử.

- Yêu cầu có thiết bị và kết nối internet

Việc sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt đòi hỏi người dùng phải có thiết bị thông minh và kết nối internet ổn định. Đối với những người không sở hữu các thiết bị này hoặc ở khu vực có mạng kém, việc thực hiện giao dịch có thể gặp khó

khăn, làm giảm tính tiện ích của phương thức thanh toán này.

### 3. Các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt

#### 3.1. Thanh toán bằng ví điện tử

Ví điện tử cho phép người dùng lưu trữ tiền và thực hiện giao dịch trực tuyến nhanh chóng. Người dùng có thể thanh toán bằng cách quét mã QR hoặc chuyển khoản qua ví điện tử.



#### ➤ Cách sử dụng ví điện tử trên điện thoại (Ví điện tử MoMo)

Ví điện tử Momo là chiếc ví điện tử được sinh ra nhằm mục đích để hỗ trợ cho người dùng trong các vấn đề về nạp/rút tiền/thanh toán mọi lúc, mọi nơi kể cả ngày nghỉ, lễ, hay dịp tết.

##### \* Chức năng chính có trên ví điện tử MoMo:

- Nạp tiền điện thoại siêu nhanh, siêu dễ (rẻ hơn đến 5% so với số tiền nạp thực tế).
- Thanh toán và tự động nhắc nhở các hóa đơn như: điện, nước, internet, truyền hình cáp, khoản vay tài chính, bảo hiểm...
- Chuyển/nhận tiền tức thì 24/7 với mức phí khá cạnh tranh, người nhận sẽ có tiền ngay lập tức mà không cần chờ đợi.
- Nạp và rút tiền dễ dàng với hơn 4000 điểm giao dịch Momo, 29 ngân hàng trên toàn quốc.
- Thanh toán hóa đơn tại các siêu thị, cửa hàng, nhà hàng như: Lotte Mart, The Coffee House, Gogi, Kichi Kichi...
- Thanh toán vé máy bay, xem phim nhanh chóng.

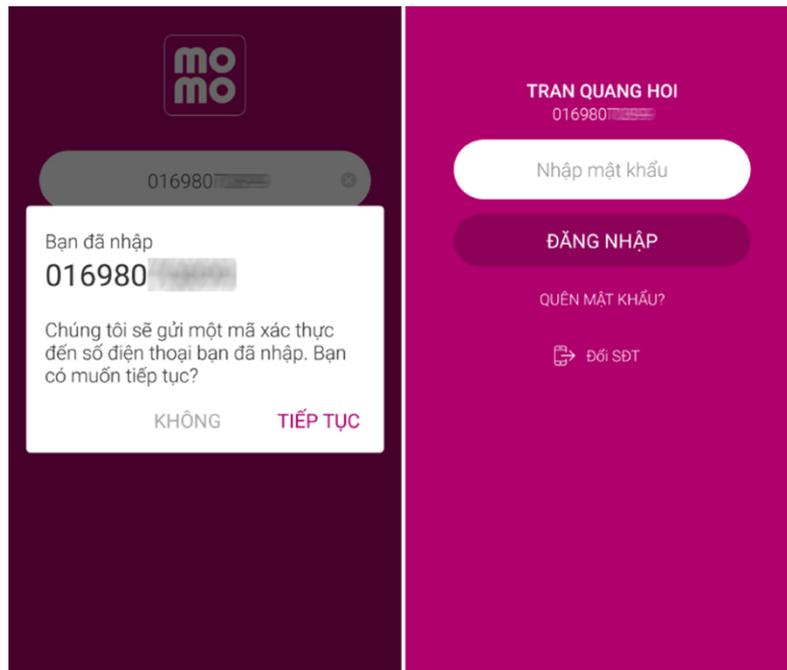
##### \* Đăng ký ví điện tử MoMo

Mở cửa hàng ứng dụng trên điện thoại: Android → CH Play, iPhone → App Store. Tìm “MoMo – chuyển tiền & thanh toán” để tải và cài đặt ứng dụng.

Tiếp đến người dùng đăng nhập vào ứng dụng MoMo vừa tải về, có thể bỏ qua giới thiệu nếu bạn muốn. Sau đó bạn cần cấp quyền truy cập cho ứng dụng hoạt động.

Bước kế tiếp, nhập vào số điện thoại để đăng ký/đăng nhập ví MoMo, lúc này hệ

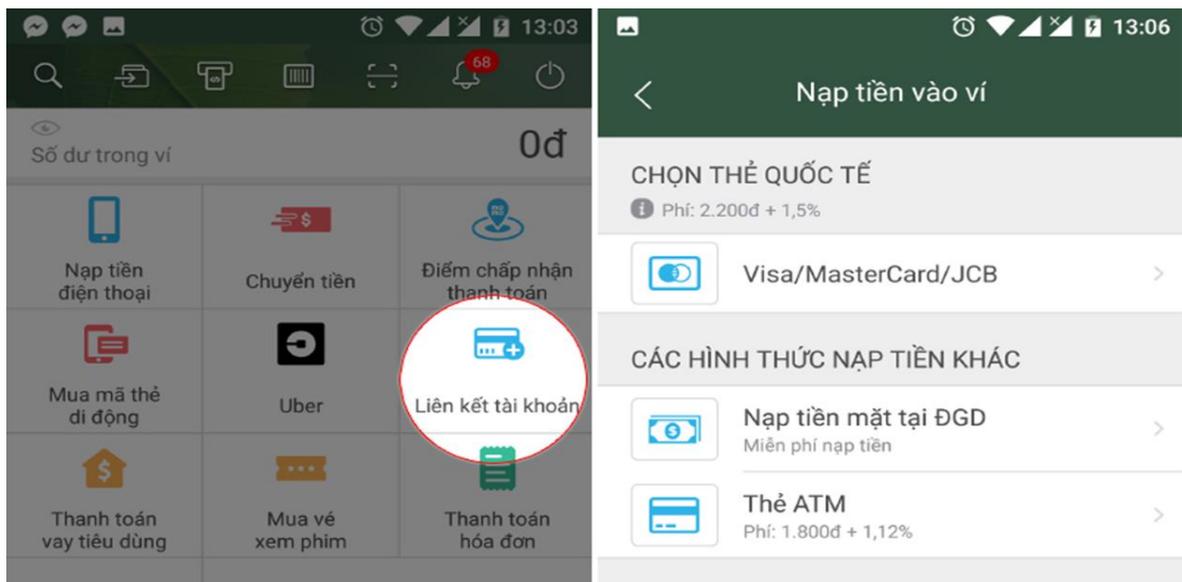
thống sẽ gửi đến 1 mã xác nhận, hãy nhập vào ứng dụng để quá trình đăng nhập được hoàn tất. Nếu đây là lần đầu sử dụng, ứng dụng sẽ yêu cầu người dùng thiết lập mật khẩu, email.



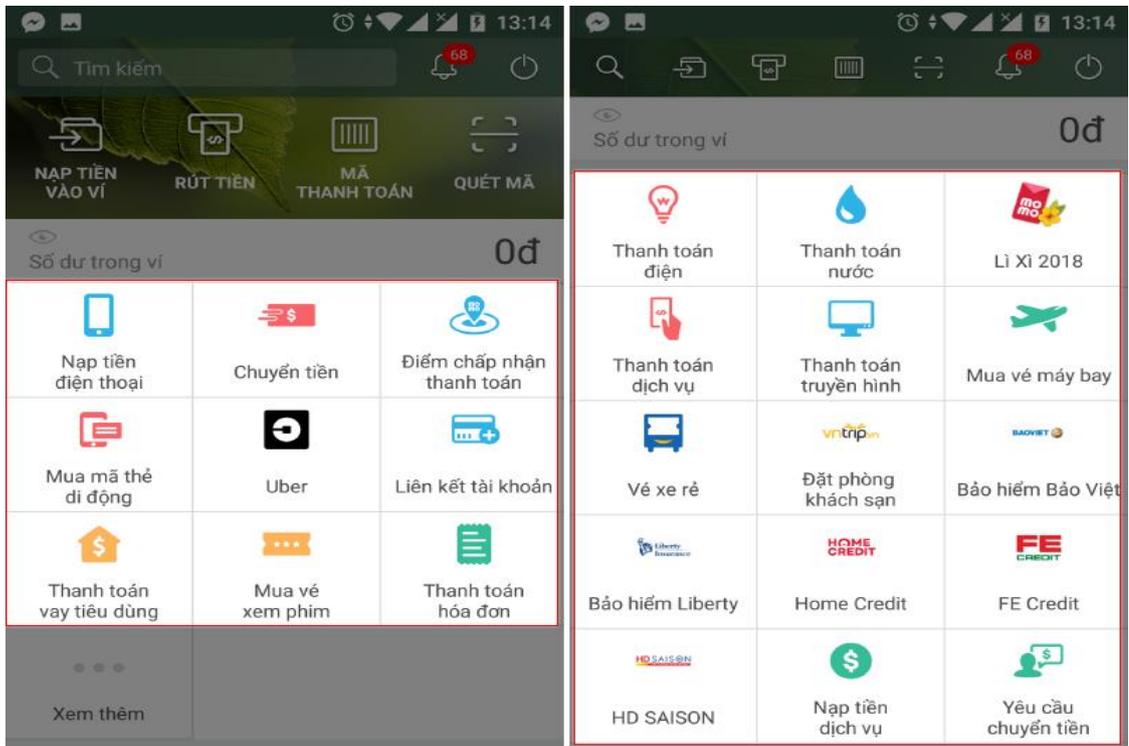
### \* Hướng dẫn sử dụng ví điện tử MoMo

Để có tiền trong ví, người dùng có thể sử dụng tính năng liên kết ngân hàng sau đó chuyển tiền từ ngân hàng qua ví một cách đơn giản, hoặc người dùng cũng có thể liên hệ đến 4.000 điểm giao dịch của MoMo trên toàn quốc nạp tiền.

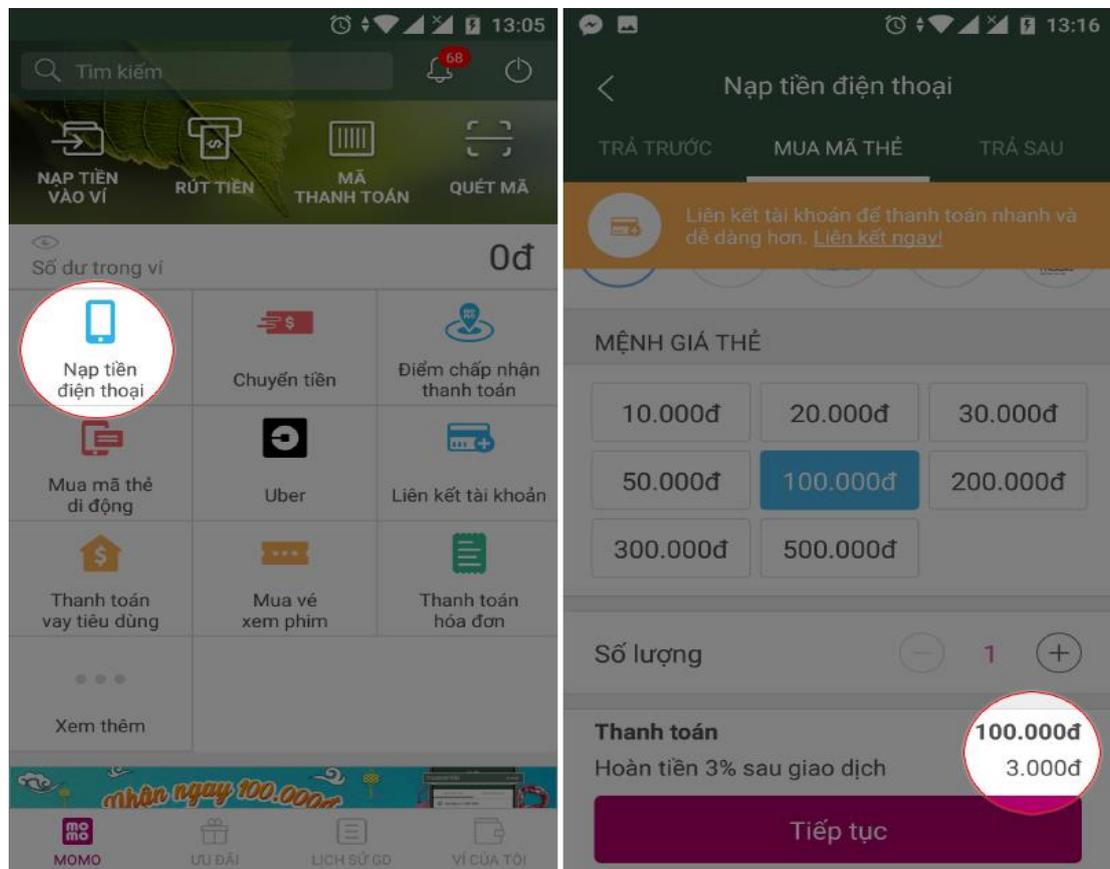
Đặc biệt hơn, hiện MoMo đang có khuyến mãi tặng 100.000 vào tài khoản nếu người dùng liên kết thành công ví điện tử này với danh sách các ngân hàng được hỗ trợ.



Giao diện chính của MoMo sẽ cung cấp cho người dùng đầy đủ và trực quan các tiện ích cơ bản như: nạp tiền điện thoại, chuyển tiền, thanh toán hóa đơn...



Dùng thử tính năng nạp tiền điện thoại: đầu tiên chọn vào "Nạp tiền điện thoại" > Mua mã thẻ > Chọn mạng (Viettel) > Chọn mệnh giá. Như người dùng thấy, nếu nạp mạng Viettel sẽ được chiết khấu 3%, ví dụ mình nạp 100.000 sẽ được hoàn lại 3.000 vào tài khoản.



### 3.2. Thanh toán bằng thẻ

Thanh toán qua thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ giúp người dùng thanh toán trực tiếp

tại các cửa hàng hoặc trực tuyến. Thẻ được sử dụng để quét hoặc nhập thông tin thẻ để hoàn tất giao dịch.

Thanh toán bằng thẻ tín dụng là phương thức thanh toán không dùng tiền mặt mà dùng các loại thẻ thanh toán trên POS của ngân hàng đặt tại các Đơn vị chấp nhận thẻ, là các Doanh nghiệp, Hộ kinh doanh.

Có 2 cách thanh toán bằng thẻ ngân hàng:

\* Thanh toán qua máy POS:



Máy POS (Point of Sale) là máy bán hàng chấp nhận thẻ ngân hàng để thanh toán hóa đơn dịch vụ với thiết kế nhỏ gọn và thường được lắp đặt tại quầy thu ngân của các cửa hàng, trung tâm thương mại, các điểm mua sắm, chuỗi showroom....

Thanh toán bằng thẻ ngân hàng qua máy quét thẻ nhanh gọn, đơn giản và chính xác. Tuy nhiên vẫn có thể xảy tình trạng hệ thống bị lỗi, mất điện không quét được thẻ, rò rỉ thông tin thẻ. Hoặc một số cửa hàng làm trái quy định sẽ cộng luôn khoản phí vào cho khách hàng.

\* Thanh toán qua cổng thanh toán

Người mua sẽ điền thông tin thẻ ATM trên giao diện thanh toán của cổng thanh toán (cổng thanh toán do chủ sở hữu website tích hợp) để hoàn thành giao dịch. Sau khi thanh toán thành công, hệ thống tự động gửi thông báo đến cho khách hàng, quá trình thanh toán này chỉ diễn ra trong khoảng 1 phút.

### **3.3. Thanh toán bằng dịch vụ ngân hàng trực tuyến**

Người dùng có thể thực hiện giao dịch chuyển tiền, thanh toán hóa đơn qua các ứng dụng hoặc trang web của ngân hàng. Chỉ cần đăng nhập vào tài khoản ngân hàng và thực hiện giao dịch theo yêu cầu.

\* Đăng nhập vào Hệ thống Ngân hàng Trực tuyến

- Truy cập Website/Ứng dụng: Mở trình duyệt web và truy cập vào trang web chính thức của ngân hàng mà người dùng đang sử dụng:

Vietcombank: [vcbdigibank.com.vn](http://vcbdigibank.com.vn)

BIDV: [smartbanking.bidv.com.vn](http://smartbanking.bidv.com.vn)

VietinBank: vietinbank.vn

Techcombank: techcombank.com.vn.

Hoặc mở ứng dụng di động (Mobile Banking) của ngân hàng.

- Nhập thông tin đăng nhập:

- Nhập Tên đăng nhập (Username/Mã khách hàng).

- Nhập Mật khẩu (Password).

- Thực hiện bước xác minh bổ sung (nếu có, ví dụ: mã captcha).

\* Tạo giao dịch Thanh toán/Chuyển khoản

- Chọn Chức năng: Sau khi đăng nhập thành công, bạn tìm đến mục "Chuyển khoản" hoặc "Thanh toán" (có thể được gọi là "Thanh toán hóa đơn", "Chuyển tiền").

- Chọn Hình thức Chuyển khoản: Tùy thuộc vào nhu cầu, bạn chọn một trong các hình thức sau:

+ Chuyển khoản nội bộ: Chuyển tiền giữa các tài khoản cùng một ngân hàng.

+ Chuyển khoản liên ngân hàng: Chuyển tiền đến tài khoản ở ngân hàng khác (có thể là chuyển thường hoặc chuyển nhanh 24/7).

+ Thanh toán hóa đơn: (Điện, nước, Internet, truyền hình cáp, học phí, v.v.).

\* Nhập Chi tiết Giao dịch

- Thông tin người nhận (Đối với Chuyển khoản):

- Số tài khoản hoặc Số thẻ của người nhận.

- Tên ngân hàng của người nhận (nếu chuyển khoản liên ngân hàng).

- Tên chủ tài khoản (hệ thống thường tự động hiển thị sau khi nhập số tài khoản, người dùng cần kiểm tra lại).

+ Số tiền: Nhập chính xác số tiền bạn muốn chuyển.

+ Nội dung: Nhập nội dung giao dịch (ví dụ: "Thanh toán tien hang", "Chuyen tien cho me").

+ Chọn tài khoản nguồn: Chọn tài khoản của người dùng sẽ dùng để trừ tiền (nếu cần).

\* Xác nhận và Hoàn tất Giao dịch

- Kiểm tra lại: Xem lại toàn bộ thông tin giao dịch (người nhận, số tiền, nội dung) để đảm bảo không có sai sót.

- Nhấn “Tiếp tục” > “Xác nhận” rồi nhập mã PIN Smart OTP (với trường hợp sử dụng InternetBanking).

- Trường hợp sử dụng trang Web của ngân hàng: Hệ thống sẽ yêu cầu bạn xác thực giao dịch bằng một Mã xác thực một lần (OTP). Mã này có thể được gửi đến người dùng qua:

+ SMS: Tin nhắn điện thoại.

+ Token: Thiết bị bảo mật cứng được ngân hàng cấp.

+ Soft Token/Smart OTP: Được tạo ngay trong ứng dụng Mobile Banking của người dùng (phương thức phổ biến và bảo mật nhất hiện nay).

- Nhập Mã OTP: Nhập mã OTP vào ô xác nhận trên màn hình giao dịch.

- Hoàn tất: Nhấn "Xác nhận" hoặc "Thanh toán" để kết thúc giao dịch.

Người dùng sẽ nhận được thông báo giao dịch thành công trên màn hình và qua email/tin nhắn SMS (tùy ngân hàng) ngay sau đó.

### **3.4. Thanh toán bằng Mã QR**

#### **3.4.1. Mã QR là gì?**

Mã QR còn được gọi là mã QR Code với tên gọi đầy đủ là Quick response code. Đây là một dạng thông tin đã được mã hóa để hiển thị sao cho máy có thể đọc được.

Năm 1994, mã QR xuất hiện lần đầu tiên, được tạo ra bởi Denso Wave (công ty con của Toyota). QR Code bao gồm 2 màu trắng và đen với những chấm đen và ô vuông mẫu trên nền trắng.

Một mã QR có thể chứa đựng tất cả thông tin như một địa chỉ Website, hình ảnh, tài khoản mạng xã hội, địa chỉ email, tin nhắn SMS, nội dung ký tự văn bản.... Tùy thuộc vào độ thông minh của thiết bị đọc mã QR cũng sẽ ảnh hưởng rất lớn đến kết quả.

Ngày nay, QR Code được ứng dụng rất nhiều trong cuộc sống. Chúng ta có thể thanh toán tiền trả bằng QR Code, cũng như là đến các siêu thị, cửa hàng tiện lợi, trên sản phẩm, hoặc đi buổi diễn thuyết, hội nghị thay vì sử dụng tài liệu giấy vừa tốn công và hao phí thì ban tổ chức sẽ hướng dẫn quét mã QR Code trên màn hình chiếu.

#### **3.4.2. Thanh toán QR Code diễn ra như thế nào?**

Bước đầu tiên trong việc thanh toán bằng mã QR là xác nhận rằng nhà bán lẻ mà người dân đang mua hàng có cung cấp phương thức thanh toán này. Nếu cho phép thanh toán bằng mã QR, cửa hàng sẽ tạo mã QR thanh toán và đặt nó ở gần quầy thu ngân.

Ngoài ra, các ứng dụng điện tử, cũng hỗ trợ xác định “Điểm thanh toán”, danh

sách các điểm chấp nhận thanh toán sẽ được hiển thị cho khách hàng lựa chọn.

Các bước thực hiện thanh toán bằng mã QR:

**Bước 1:** Người dân mở điện thoại và lựa chọn ứng dụng thanh toán có tiện ích thanh toán qua mã QR. Một vài ứng dụng thanh toán phổ biến hiện nay như các ứng dụng ngân hàng hoặc các ví điện tử như MOMO, Zalo Pay, VNPAY...

**Bước 2:** Chọn chức năng thanh toán quét bằng mã QR.

**Bước 3:** Di chuyển camera của điện thoại sao cho khớp với mã QR thanh toán mà do cửa hàng cung cấp.



**Bước 4:** Sau khi quét mã QR thành công thì người dùng cần kiểm tra lại đúng thông tin thanh toán như tên người nhận và số tiền cần trả đã chính xác hay chưa.

**Bước 5:** Tiến hành nhập mật khẩu hoặc mã OTP tùy vào yêu cầu của từng ứng dụng để hoàn tất việc thanh toán bằng mã QR nhé.

### 3.5. Thanh toán bằng séc

Séc là một phương tiện thanh toán cho phép chuyển tiền từ tài khoản ngân hàng của người phát hành sang người nhận. Người nhận có thể rút tiền mặt hoặc chuyển khoản từ séc.

Chủ tài khoản được lập séc trên mẫu đã quy định sẵn, yêu cầu ngân hàng phục vụ mình trích tiền từ tài khoản tiền gửi của mình để trả cho người thụ hưởng có tên trên tờ séc hay người cầm tờ séc đó.

Séc là một hình thức thanh toán quan trọng không thể thiếu được trong thanh toán không dùng tiền mặt hiện nay. Mặc dù đã ra đời từ rất sớm và ngày càng có nhiều công cụ thanh toán hiện đại nhưng thanh toán bằng séc vẫn giữ vị trí quan trọng trong các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt hiện nay. Séc là loại chứng từ thanh toán được áp dụng rộng rãi ở tất cả các nước trên thế giới, quy định

sử dụng séc đã được chuẩn hoá trên Công ước quốc tế. Séc được sử dụng để thanh toán tiền hàng, dịch vụ, nộp thuế, trả nợ...hoặc được dùng để rút tiền mặt tại các chi nhánh ngân hàng. Tất cả các khách hàng mở tài khoản tại ngân hàng đều có quyền sử dụng séc để thanh toán.

### **3.6. Thanh toán bằng ủy nhiệm chi**

Ủy nhiệm chi là một lệnh thanh toán mà người trả tiền yêu cầu ngân hàng chuyển tiền cho người nhận theo một khoản đã thỏa thuận. Người dùng chỉ cần điền thông tin cần thiết và yêu cầu ngân hàng thực hiện giao dịch.

Ủy nhiệm chi ra đời từ khá sớm, cùng với tiến bộ khoa học kỹ thuật, nó được sử dụng ngày một rộng rãi với các ưu thế nổi bật: an toàn, hiệu quả và đặc biệt thuận tiện dưới sự trợ giúp của các thành tựu phát triển trong lĩnh vực công nghệ tin học.

## **4. Quy định của Nhà nước về thanh toán không dùng tiền mặt**

### **4.1. Những dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt từ 01/7/2024**

Theo khoản 1 Điều 3 Nghị định 52/2024/NĐ-CP quy định dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt (sau đây gọi là dịch vụ thanh toán) bao gồm: dịch vụ thanh toán qua tài khoản thanh toán của khách hàng và dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng.

### **4.2. Dịch vụ thanh toán qua tài khoản thanh toán của khách hàng từ 01/7/2024**

Theo Điều 17 Nghị định 52/2024/NĐ-CP quy định về dịch vụ thanh toán qua tài khoản thanh toán của khách hàng như sau:

- Dịch vụ thanh toán qua tài khoản thanh toán của khách hàng, bao gồm:
  - + Cung ứng phương tiện thanh toán;
  - + Thực hiện dịch vụ thanh toán: séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, chuyển tiền, thu hộ, chi hộ;
  - + Các dịch vụ thanh toán khác thực hiện theo quy định của Ngân hàng Nhà nước.
- Các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản thanh toán của khách hàng:
  - + Ngân hàng Nhà nước cung ứng các dịch vụ thanh toán cho các khách hàng mở tài khoản thanh toán tại Ngân hàng Nhà nước;
  - + Ngân hàng thương mại, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, ngân hàng chính sách cung ứng tất cả các dịch vụ thanh toán theo quy định nêu trên;
  - + Ngân hàng hợp tác xã được cung ứng một số dịch vụ thanh toán theo quy định nêu trên sau khi được ghi trong Giấy phép thành lập và hoạt động do Ngân hàng Nhà nước cấp.

- Việc cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản thanh toán của khách hàng thực hiện theo quy định của Ngân hàng Nhà nước.

### **4.3. Dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng từ 01/7/2024**

Dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng được quy định tại Điều 18 Nghị định 52/2024/NĐ-CP như sau:

- Dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng, bao gồm:
  - + Thực hiện dịch vụ thanh toán: chuyển tiền, thu hộ, chi hộ;
  - + Các dịch vụ thanh toán khác không qua tài khoản thực hiện theo quy định của Ngân hàng Nhà nước.
- Các tổ chức được cung ứng dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng:
  - + Ngân hàng thương mại, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, ngân hàng chính sách;
  - + Ngân hàng hợp tác xã được cung ứng một số dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng sau khi được ghi trong Giấy phép thành lập và hoạt động do Ngân hàng Nhà nước cấp;
  - + Quỹ tín dụng nhân dân được cung ứng dịch vụ chuyển tiền, thực hiện nghiệp vụ thu hộ, chi hộ cho thành viên, khách hàng của quỹ tín dụng nhân dân đó sau khi được ghi trong Giấy phép thành lập và hoạt động do Ngân hàng Nhà nước cấp;
  - + Tổ chức tài chính vi mô được cung ứng dịch vụ chuyển tiền, thu hộ, chi hộ cho khách hàng của tổ chức tài chính vi mô sau khi được ghi trong Giấy phép thành lập và hoạt động do Ngân hàng Nhà nước cấp;
  - + Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích được cung ứng dịch vụ chuyển tiền, thu hộ, chi hộ sau khi đáp ứng điều kiện quy định tại mục 3 và được Ngân hàng Nhà nước chấp thuận bằng văn bản.

- Việc cung ứng dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng thực hiện theo quy định của Ngân hàng Nhà nước.

### **4.4. Điều kiện cung ứng dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích (Điều 19 Nghị định 52/2024/NĐ-CP).**

Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích được cung ứng dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng khi đáp ứng đầy đủ và phải đảm bảo duy trì đủ các điều kiện sau đây trong quá trình cung ứng dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng:

- Có hệ thống thông tin phục vụ cho hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán

không qua tài khoản thanh toán của khách hàng đáp ứng yêu cầu đảm bảo an toàn hệ thống thông tin cấp độ 3 theo quy định của pháp luật.

- Điều kiện về nhân sự: Người đại diện theo pháp luật, Tổng Giám đốc (Giám đốc), Người phụ trách cung ứng dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích phải có bằng đại học trở lên về một trong các ngành kinh tế, quản trị kinh doanh, luật, công nghệ thông tin.

Các cán bộ chủ chốt thực hiện cung ứng dịch vụ thanh toán không qua tài khoản thanh toán của khách hàng (gồm Trưởng phòng (ban) hoặc tương đương và các cán bộ kỹ thuật) có bằng cao đẳng trở lên về một trong các ngành kinh tế, quản trị kinh doanh, luật, công nghệ thông tin hoặc lĩnh vực chuyên môn đảm nhiệm.

- Có quy trình nghiệp vụ kỹ thuật đối với từng loại dịch vụ; có biện pháp đảm bảo khả năng thanh toán, duy trì số dư tài khoản thanh toán của đơn vị mình tại ngân hàng và tiền mặt lớn hơn số tiền phải trả cho khách hàng tại thời điểm chi trả; quy trình kiểm tra, kiểm soát nội bộ; cơ chế quản lý rủi ro; các nguyên tắc chung và quy định nội bộ về phòng, chống rửa tiền, tài trợ khủng bố và tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt; quy trình và thủ tục giải quyết yêu cầu tra soát, khiếu nại, tranh chấp; quy định quyền và trách nhiệm của các bên có liên quan.

- Có phương án thu gom, vận chuyển tiền mặt đảm bảo cuối ngày nộp vào tài khoản thanh toán mở tại ngân hàng, đảm bảo an ninh, an toàn đối với việc luân chuyển tiền mặt; trang bị các thiết bị đảm bảo việc giao nhận, bảo quản tiền mặt, quy định hạn mức chuyển tiền, nhận tiền, mức tồn quỹ tại các điểm cung cấp dịch vụ; đảm bảo công tác phòng cháy, chữa cháy theo quy định của pháp luật.

## **V. SÀN THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ**

### **1. Sàn thương mại điện tử là gì?**

Sàn thương mại điện tử là một nền tảng trực tuyến nơi các cá nhân và doanh nghiệp có thể mua bán hàng hóa và dịch vụ. Sàn này hoạt động như một trung gian, giúp kết nối người bán và người mua thông qua các giao dịch trực tuyến.

Sàn thương mại điện tử đóng vai trò như một chiếc cầu nối liên kết hàng ngàn shop bán hàng, công ty, doanh nghiệp và nguồn khách hàng đa dạng, rộng rãi, thường xuyên truy cập các trang thương mại điện tử để tìm mua các sản phẩm.

Đối với các đơn vị chủ hàng, người bán, họ có thể tiếp cận khách hàng tiềm năng của mình một cách dễ dàng, nhanh chóng mà chính xác (tiếp xúc với đúng đối tượng cần mua sản phẩm).

Trên phương diện người dùng, khách hàng có nhu cầu mua các sản phẩm, họ hoàn toàn nhận được rất nhiều lợi ích từ các sàn thương mại điện tử này như giá

cả hợp lý (rẻ hơn thị trường ngoài), ship hàng nhanh, uy tín, có thể đổi trả hàng theo chính sách... và đặc biệt là có thể tìm thấy các sản phẩm mình cần dễ dàng, tiện lợi.

## **2. Ưu điểm sàn thương mại điện tử**

**Sản phẩm đa dạng:** Khác với cách bán hàng truyền thống chỉ có thể bán được một số các loại mặt hàng khác nhau do có sự giới hạn mặt bằng. Sàn thương mại điện tử lại khác. Ở đây có mọi loại ngành hàng khác nhau từ những sản phẩm có giá trị cao như ô tô, xe máy, điện thoại,.. đến những ngành hàng tiêu dùng thiết yếu như quần áo, đồ ăn,... Chỉ cần gõ từ khóa tìm kiếm, bạn có thể tìm kiếm mọi loại sản phẩm của đa dạng các thương hiệu khác nhau.

**Hình thức thanh toán tiện lợi:** Với việc mua hàng trên các sàn thương mại điện tử, khách hàng có rất nhiều các hình thức thanh toán khác nhau từ thanh toán bằng tiền mặt khi nhận hàng đến các hình thức thanh toán điện tử như trả qua ví điện tử hay thanh toán bằng thẻ ngân hàng rất tiện lợi.

**Bất chấp thời gian, không gian:** Sàn thương mại điện tử hoạt động 24/7 và trong suốt 365 ngày của một năm không hề ngừng nghỉ, khách hàng có thể order món hàng yêu thích bất kỳ khung giờ nào vào những dịp, đặc biệt còn có chương trình săn seo hấp dẫn, đồng giá từ 10k 99k hay giảm giá khung giờ vàng ngày lễ.

**Tiết kiệm thời gian, chi phí:** Không cần đi xa, có thể đang ngồi văn phòng hay ở nhà đều có thể đặt hàng nhanh gọn, không ra tận cửa hàng lùng sục sản phẩm chỉ cần lên sàn giao dịch và các sản phẩm cần tìm sẽ hiện ra ngay trước mắt, giá của các sản phẩm bao giờ cũng rẻ hơn so với khi chúng ta mua trực tiếp tại cửa hàng, có thể so sánh giá giữa nhiều cửa hàng khác nhau trước khi quyết định mua.

**Giao hàng nhanh chóng:** Hầu hết khách hàng sẽ cảm thấy hài lòng với tốc độ giao hàng khi đặt hàng trên các sàn thương mại điện tử uy tín như Shopee Tiki với chi phí vận chuyển phù hợp với túi tiền, nhất là đơn hàng có giá cao còn được miễn phí ship. Bạn có thể nhận được hàng ngay sau khi đặt hàng khoảng 2 tiếng. Điều này đã đem lại lợi thế không nhỏ cho các sàn thương mại điện tử.

**Mặt khác,** đối với các đơn vị đăng ký kinh doanh trên sàn thương mại điện tử, không những tiết kiệm được chi phí thuê mặt bằng, nguồn vốn mà còn có thể quảng bá sản phẩm tối ưu, mỗi đơn thương mại điện tử sẽ có những quy định về bán hàng, hướng dẫn kinh doanh cũng như các chính sách khác nhau nhưng đều là mục đích cấp bê đều có lợi.

## **3. Hạn chế của sàn thương mại điện tử**

- Dịch vụ khách hàng cung cấp: Có rất nhiều các bất cập liên quan đến dịch vụ khách hàng khi kinh doanh trên nền tảng số. Người bán sẽ không biết được

khách hàng của mình ra sao để tư vấn cho chính xác. Ngoài ra liên quan đến hậu mãi. Khi khách hàng mua một sản phẩm không ưng ý thì việc đổi trả sẽ diễn ra như thế nào, ... Dịch vụ khách hàng sẽ không được tốt như khi gặp trực tiếp với khách hàng. Ví dụ khách hàng mua đồng hồ thông minh ecopard tại cửa hàng trực tuyến của bạn nhưng khi giao hàng đến họ mới test sản phẩm được, bạn không thể chứng minh được các tính năng của đồng hồ trực tiếp trước sự chứng kiến của người mua.

- Không có khả năng chạm vào sản phẩm: Khi mua trên các sàn thương mại điện tử, khách hàng chỉ có thể nhìn sản phẩm thông qua hình ảnh và các bình luận được hiển thị bởi những người đã mua hàng. Hình ảnh trực tuyến đôi khi sẽ có sự khác biệt với hình ảnh thực tế, vì thế khi khách hàng nhận được sẽ có điều thất vọng, nếu như họ chạm vào sản phẩm trực tiếp, chắc chắn sẽ không bao giờ mua nó, điều đó cũng là một điểm bất lợi lớn của các sàn thương mại điện tử

#### **4. Các sàn thương mại điện tử phổ biến hiện nay**

##### **4.1. Shopee**

Shopee được thành lập vào năm 2015, trụ sở chính nằm ở Singapore và thuộc tập đoàn Sea. Shopee chính là nền tảng thương mại điện tử hàng đầu tại Đông Nam Á và Đài Loan. Hiện nay, Shopee có mặt tại nhiều quốc gia như Việt Nam, Thái Lan, Indonesia, Brazil, Malaysia,... Trong những năm gần đây tại thị trường Việt Nam, Shopee liên tiếp đứng đầu về doanh thu khi so sánh với các sàn thương mại điện tử khác. Theo báo cáo toàn cảnh Doanh thu Sàn thương mại điện tử tháng 11/2023 của YouNet ECI - công ty dẫn đầu về phân tích dữ liệu thị trường thương mại điện tử, Shopee tiếp tục giữ ngôi đầu với 72,7% (22,67 nghìn tỷ đồng), chênh lệch rất nhiều so với các vị trí tiếp đó. Có thể nói, Shopee chính là sàn thương mại thành công nhất hiện tại khi chiếm được lòng tin và sự ủng hộ của người Việt Nam.



Ưu điểm nổi bật của Shopee:

Giao diện màu cam chủ đạo trông bắt mắt, dễ sử dụng, có nhiều tiện ích đi kèm như ví trả sau, ví điện tử ShopeePay, ShopeeFood, Shopee xu,...

Đa dạng hàng hóa, sản phẩm, dịch vụ từ thời trang, đồ điện tử, mỹ phẩm đến đồ gia dụng, văn phòng phẩm, thực phẩm,...

Có nhiều chương trình livestream bán hàng và trò chơi tích lũy xu.

Có nhiều đợt sale sốc hàng tháng, nhiều voucher giá trị cho khách hàng mua sắm với giá tốt.

#### **4.2. TikTok Shop**

Dù chỉ mới ra mắt cách đây không lâu nhưng TikTok Shop (thuộc hệ sinh thái TikTok) đã phát triển vượt bậc. Điều này được minh chứng ở mức doanh thu mà TikTok Shop đạt được, đó là nó đạt con số của Lazada - sàn thương mại điện tử hoạt động lâu năm tại Việt Nam. Đặc biệt là theo thống kê tháng 11/2023 vừa rồi, TikTok Shop thậm chí vượt mặt Lazada để chiếm vị trí thứ hai với 17,2%.



Ưu điểm nổi bật của TikTok Shop:

Có giao diện tương tự với các sàn thương mại điện tử khác, đầy đủ thông tin cần thiết: mô tả sản phẩm, lượt mua, lượt đánh giá,...

Người bán giới thiệu sản phẩm thông qua clip, livestream và tab giới thiệu sản phẩm được thiết kế trên trang hồ sơ của shop.

Đa dạng mặt hàng: thời trang, gia dụng, mỹ phẩm, thực phẩm,...

Lượng người dùng TikTok cực lớn nên tệp khách hàng của TikTok Shop cũng rất nhiều.

#### **4.3. Lazada**

Chắc chắn Lazada không thể vắng mặt trong top các sàn thương mại điện tử nổi tiếng nhất hiện nay. Đây là sàn thương mại điện tử thuộc sở hữu của tập đoàn Alibaba. Lazada cũng có mặt tại rất nhiều quốc gia trên thế giới như Việt Nam, Singapore, Malaysia, Philippines,...



Ưu điểm nổi bật của Lazada:

Đa dạng ngành hàng: điện tử, gia dụng, thời trang, mỹ phẩm, sức khỏe,...

Mọi tiện ích mua hàng, thanh toán, vận chuyển, dịch vụ khách hàng đều có quy trình hết sức chuyên nghiệp.

Có fanpage với khoảng 31 triệu lượt theo dõi, thường xuyên tổ chức minigame, livestream, chương trình sale dành cho khách hàng.

Cho phép các shop trưng bày và giới thiệu sản phẩm dễ dàng, có nhiều tính năng thú vị dành cho chủ shop.

#### 4.4. Tiki

Tiki cũng là một trong các sàn thương mại điện tử lớn tại Việt Nam nói riêng và khu vực Đông Nam Á nói chung. Tiki là viết tắt của cụm từ “Tìm kiếm và Tiết kiệm”, cho phép người mua hàng tìm kiếm sản phẩm theo nhu cầu và mua sắm với những tiện ích tốt nhất.



Ưu điểm nổi bật của Tiki:

Bao gồm một hệ sinh thái thương mại đem lại nhiều sự tiện lợi cho người dùng bao gồm: Tiki Trading, TikiNOW, NGON, Ticketbox, sàn giao dịch Tiki,...

Có giao diện thân thiện với người dùng, đề xuất nhiều sản phẩm tốt và chương trình khuyến mãi cực kỳ hấp dẫn.

Vô vàn ngành hàng đáp ứng đầy đủ nhu cầu của người tiêu dùng và hơn 10 triệu sản phẩm: điện tử, gia dụng, chăm sóc sức khỏe, thời trang, thực phẩm tươi sống,...

Dịch vụ giao hàng nhanh chóng, đóng gói hàng hóa chu đáo.

#### 4.5. Chợ Tốt

Sàn thương mại điện tử Chợ Tốt chính thức tham gia thị trường Việt Nam vào năm 2012 với mục đích là tạo ra một kênh rao vặt trung gian, kết nối người mua hàng với người bán hàng bằng các giao dịch cực kỳ đơn giản, tiện lợi, nhanh chóng và an toàn, đồng thời mang đến hiệu quả bất ngờ. Chợ Tốt cũng chính là đơn vị tiên phong trong việc thúc đẩy lối sống tiêu dùng bền vững tại thị trường Việt Nam.



Ưu điểm nổi bật của Chợ Tốt:

Cho phép người bán hàng rao bán nhà cửa, bất động sản, xe, đồ điện tử, thú cưng, dịch vụ - du lịch, tìm việc,...

Giao diện đơn giản, dễ sử dụng.

#### 4.6. Amazon

“Gã khổng lồ” Amazon là cái tên quá nổi bật trong ngành thương mại điện tử trên toàn thế giới. Tại đây, tất cả các mặt hàng từ khắp nơi trên thế giới sẽ được đăng bán và được liệt kê theo từng danh mục cụ thể. Chất lượng hàng hóa được đảm bảo và công khai giá cả minh bạch, rõ ràng.



Ưu điểm nổi bật của Amazon:

Cung cấp đa dạng sản phẩm bán lẻ đến với hàng triệu người tiêu dùng.

Số lượng sản phẩm cực lớn, nhiều phương thức đa dạng tiện lợi, nhiều mã giảm giá thu hút khách hàng.

Tinh gọn quy trình mua bán trên sàn tạo điều kiện thuận lợi cho cả người bán lẫn người mua.

#### 4.7. Alibaba

Tỷ phú Jack Ma cùng 17 người cộng sự đã thành lập Alibaba vào năm 1999. Đây là một cổng thông tin doanh nghiệp với doanh nghiệp có mục đích kết nối những nhà sản xuất ở Trung Quốc với người mua hàng ở nước ngoài.



Ưu điểm nổi bật của Alibaba:

Bán sỉ, bán buôn nhiều loại hàng như linh kiện, máy móc, đồ điện tử, đồ may mặc,...

Giao diện thân thiện, nhiều ngôn ngữ, chứa thông tin đầy đủ về nhà cung cấp, cho phép thanh toán trực tuyến an toàn.

Người mua và nhà cung cấp được nhắn tin trao đổi trực tiếp với nhau.

## 5. Hướng dẫn sử dụng sàn thương mại điện tử

### 5.1. Cài đặt chung

- Tải ứng dụng/Truy cập Website: Tải ứng dụng (Shopee, Lazada, Tiki...) trên điện thoại hoặc truy cập website của sàn.

- Đăng ký/Đăng nhập Tài khoản:

+ Người dùng cần có một tài khoản (thường dùng số điện thoại hoặc Email) để mua hàng.

+ Thiết lập mật khẩu an toàn.

- Điền Địa chỉ Nhận hàng:

+ Vào mục "Tài khoản" hoặc "Cài đặt".

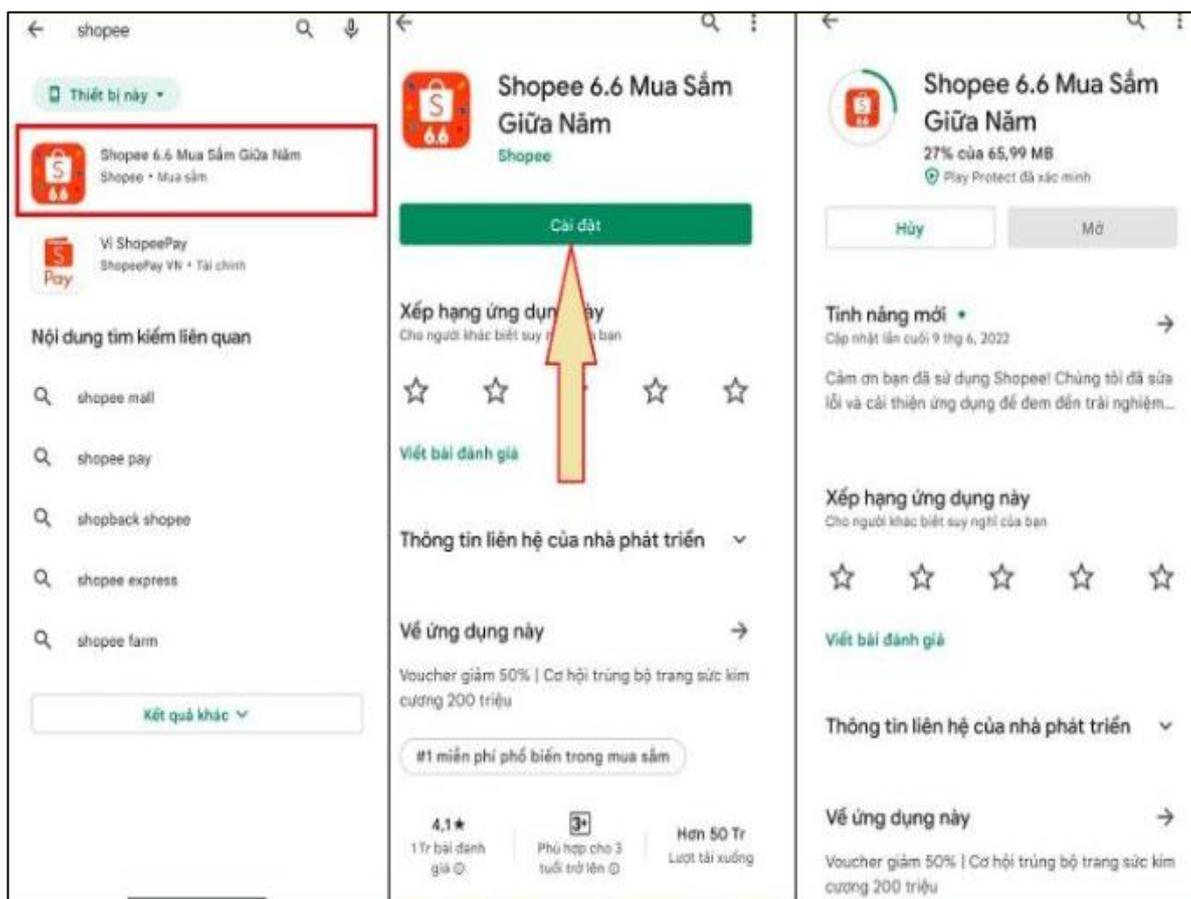
+ Thêm địa chỉ giao hàng chi tiết (Tên người nhận, SĐT, số nhà, tên đường, phường/ xã, tỉnh/thành phố).

### 5.2. Hướng dẫn cài đặt Shopee trên điện thoại

**Bước 1:** Mở App Store nếu sử dụng iPhone hoặc Google Play nếu sử dụng điện thoại Android.

**Bước 2:** Tìm kiếm từ khóa "Shopee" trong ô tìm kiếm. Chọn ứng dụng Shopee và nhấn vào nút "Tải về" để tải ứng dụng về điện thoại.

**Bước 3:** Sau khi tải xuống thành công, bạn cần đăng nhập hoặc đăng ký tài khoản Shopee để có thể sử dụng ứng dụng này.



### \* Đăng ký tài khoản Shopee trên điện thoại

**Bước 1:** Mở ứng dụng ứng dụng Shopee. Chọn vào mục Tôi góc phải dưới màn hình > Chọn Đăng ký.

**Bước 2:** Nhập số điện thoại > Chọn Tiếp theo. Hoặc có thể đăng ký bằng tài khoản Facebook/ Google.

**Bước 3:** Nhập mã xác thực > Nhấn Xác minh. Sau khi nhập số điện thoại thì hệ thống sẽ gửi mã xác nhận về tin nhắn của số điện thoại đã đăng ký.

**Bước 4:** Nhập thông tin cá nhân và mật khẩu.

Sau khi tài khoản đã được xác minh, có thể điền họ tên của mình và nhập mật khẩu. Bạn có thể tải hình ảnh lên để làm ảnh đại diện hoặc có thể để trống, sau đó chọn [*Đăng ký*].

### \* Hướng dẫn mua hàng trên Shopee

**Bước 1:** Đăng nhập tài khoản Shopee vào ứng dụng Shopee

**Bước 2:** Tìm kiếm sản phẩm. Làm theo 1 trong 2 cách sau:

*Cách 1:* Tìm kiếm bằng hình ảnh sản phẩm

Tìm kiếm bằng hình ảnh sản phẩm bằng cách bấm vào biểu tượng máy ảnh trên thanh tìm kiếm. Tiếp theo hãy tìm kiếm ảnh bằng máy ảnh hoặc tìm trong thư viện lưu trong điện thoại hoặc máy tính.

*Cách 2:* Tìm kiếm bằng tên sản phẩm

Tìm kiếm sản phẩm bằng tên sản phẩm, bằng cách nhập từ khóa cần tìm vào thanh tìm kiếm. Bấm vào biểu tượng tìm kiếm.

**Bước 3:** Xem chi tiết sản phẩm

Khi đã tìm kiếm được sản phẩm cần mua bạn hãy bấm vào sản phẩm đó. Xem phần Mô tả sản phẩm để hiểu rõ về: Kích thước, màu sắc, chất liệu,... sản phẩm. Và đặc biệt nhớ phải tham khảo kỹ phần Đánh giá sản phẩm của những người mua trước để đưa ra được sự lựa chọn đúng đắn nhất.

Xem xong chi tiết sản phẩm, bấm vào biểu tượng giỏ hàng để tiến hành thêm sản phẩm. Nếu muốn thanh toán duy nhất 1 sản phẩm hãy bấm vào nút [*Mua Ngay*].

**Bước 4:** Vào Giỏ hàng, chọn sản phẩm muốn mua, nhấn nút [*Mua hàng*]

**Bước 5:**

- Nhập địa chỉ nhận hàng (với lần đầu)
- Sử dụng mã giảm giá

- Chọn khuyến mãi: Tích chọn dòng Voucher của Shop và dòng Shopee Voucher để tìm mã giảm giá (nếu có).

- Chọn phương thức vận chuyển

- Chọn phương thức thanh toán

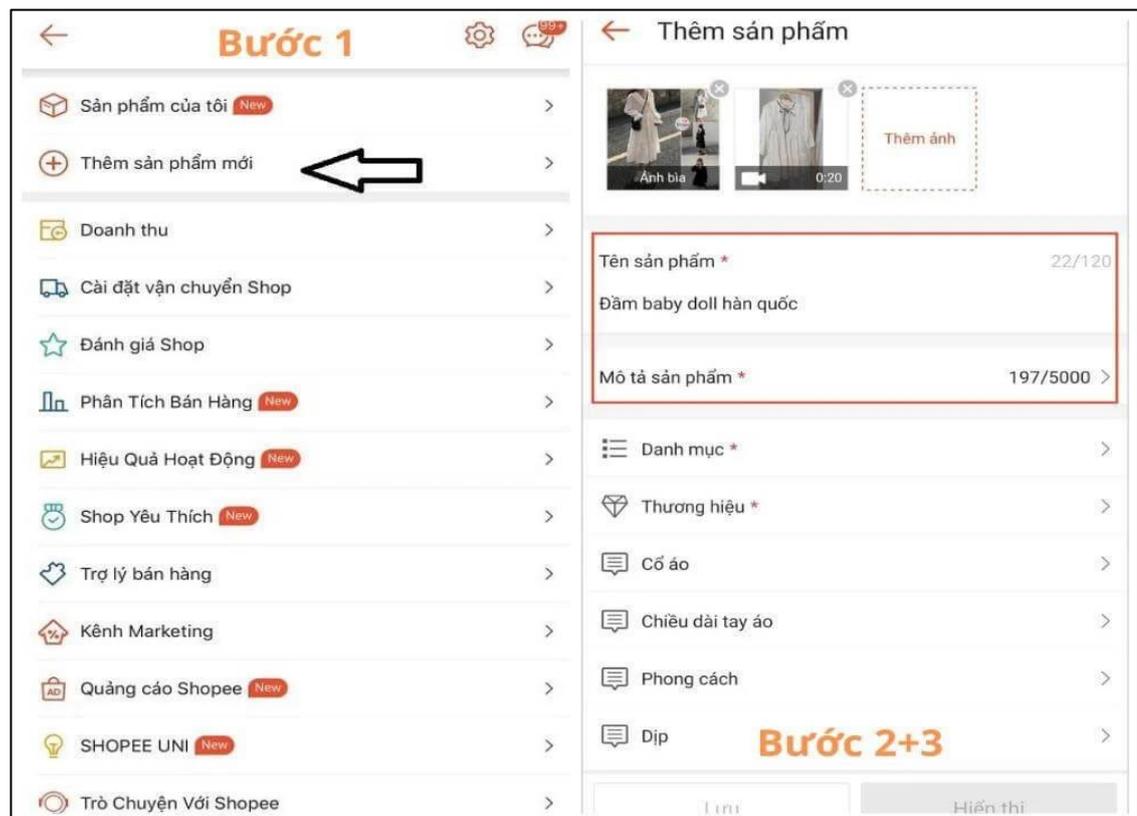
-> Chọn [Đặt hàng]

### \* Hướng dẫn bán hàng trên Shopee

**Bước 1:** Đăng nhập vào ứng dụng Shopee -> vào mục tôi ở góc phải màn hình > chọn shop của tôi > nhấn thêm sản phẩm mới.

**Bước 2:** Thêm hình ảnh (video) sản phẩm: Chọn thêm ảnh để chọn ảnh bìa cho sản phẩm (ảnh sẽ hiển thị đầu tiên khi nhìn thấy sản phẩm), sau đó chọn thêm các ảnh khác (hoặc video).

**Bước 3:** Điền thông tin cơ bản về sản phẩm: Đây là bước quan trọng khi đăng bán trên Shopee bởi những thông tin này sẽ giúp khách hàng hiểu rõ sản phẩm, từ đó quyết định mua hàng. Tại đây, điền vào phần tên sản phẩm và mô tả sản phẩm.



**Bước 4:** Chọn danh mục sản phẩm đăng bán: Dựa trên các danh mục hàng hóa của Shopee để tìm được ngành hàng phù hợp với sản phẩm.

**Bước 5:** Điền thông tin chi tiết về sản phẩm: Điền đầy đủ thông tin tại các mục có đánh dấu hoa thị (\*). Có thể điền thêm các thông tin như mẫu sản phẩm, chất liệu, ngày sản xuất,...

**Bước 6:** Điền thông tin bán hàng: Điền vào mục phân loại hàng như phân loại hàng, giá, số lượng đặt đơn tối thiểu (nếu có). Ngoài ra, các shop còn có thể chọn tính năng mua nhiều giảm giá để có thể thu hút khách hàng.

**Bước 7:** Điền thông tin vận chuyển

Chọn mục phí vận chuyển để điền cân nặng sản phẩm (sau đóng gói) và kích thước. Sau đó, chủ shop có thể chọn một hoặc nhiều đơn vị vận chuyển và bấm lưu.

**Bước 8:** Điền các thông tin khác

Các thông tin như tình trạng sản phẩm, sản phẩm cần đặt trước tùy thuộc vào hàng hóa của shop giúp khách hàng dễ dàng mua hàng. Sau khi đã hoàn tất hết thông tin, các shop bấm lưu là đã hoàn thành các cách đăng bán hàng trên Shopee.

## VI. HỌC TRỰC TUYẾN

### 1. Học trực tuyến là gì?

**Học trực tuyến** (học online) là hình thức giảng dạy mà người dạy và người học sẽ sử dụng những phần mềm nền tảng học trực tuyến, ứng dụng âm thanh, hình ảnh trên các thiết bị thông minh để có thể trao đổi và truyền tải bài học.

Các bài giảng và tài liệu đều ở dưới dạng video, hình ảnh, âm thanh được đưa lên các nền tảng trực tuyến để người dạy và người học truy cập vào mọi lúc mọi nơi. Song song đó, chương trình đào tạo cũng có những buổi học đối thoại trực tiếp giữa giảng viên và học viên để trao đổi với nhau.

Học trực tuyến được thực hiện thông qua internet, sử dụng máy tính, điện thoại thông minh, hoặc các thiết bị điện tử khác để truy cập vào các bài giảng, tài liệu và công cụ học tập mà không cần đến lớp học truyền thống.

Các ứng dụng phổ biến sử dụng để học trực tuyến là Zoom và Google Meet.

### 2. Ưu, nhược điểm của phương pháp dạy học trực tuyến

#### 2.1. Ưu điểm

Tiết kiệm chi phí hiệu quả nhờ vào việc tiết kiệm chi phí đi lại thuê phòng học và các chi phí khác cho người dạy và người học.

Đào tạo mọi lúc mọi nơi: Bạn có thể truy cập và ở bất cứ khi nào và chủ động sắp xếp lịch học mà không phụ thuộc vào địa điểm, thời tiết hay lịch học có sẵn.

Chủ động lựa chọn các chương trình học mong muốn trên nền tảng trực tuyến, tiết kiệm thời gian học tập. Người học và người dạy có thể tiết kiệm được thời gian cho việc đi lại.

Học trên nền tảng trực tuyến giúp rút ngắn thời gian học tập của mình vì không phụ thuộc vào các yếu tố khác.

## 2.2. Nhược điểm

Bên cạnh đó thì việc dạy học trực tuyến cũng có một số nhược điểm như:

Phụ thuộc vào các thiết bị điện tử và kết nối Internet. Nếu kết nối mạng chậm thì sẽ ảnh hưởng đến chất lượng học tập và tiến độ học tập

Phụ thuộc vào sự chủ động và kỷ luật của mỗi người. Dạy và học trực tuyến đòi hỏi mỗi người phải có ý thức tự giác cao.

## 3. Hướng dẫn tham gia phòng học Zoom

### 3.1. Tham gia bằng cách đăng nhập tài khoản

#### Bước 1:

- Truy cập vào ứng dụng Zoom > Đăng nhập tài khoản Zoom.

- Nếu chưa có tài khoản Zoom, bạn bấm vào Đăng ký để tiến hành đăng ký tài khoản Zoom hoặc có thể sử dụng tài khoản Gmail, Facebook hoặc Apple ID để đăng nhập vào Zoom.

**Bước 2:** Chọn Tham gia > Tiến hành nhập ID phòng và tên hiển thị của bạn > Chọn kết nối hoặc không kết nối âm thanh (Audio) hoặc video.

**Bước 3:** Chọn Tham gia và xác nhận để tham gia cuộc họp.

### 3.2. Trực tiếp đăng nhập vào cuộc họp bỏ qua bước đăng nhập tài khoản Zoom

**Bước 1:** Truy cập ứng dụng Zoom trên thiết bị di động > Chọn mục Tham gia cuộc họp để tham gia cuộc họp bỏ qua bước đăng nhập.

**Bước 2:** Nhập ID phòng và tên hiển thị của bạn trong cuộc họp > Chọn kết nối hoặc không kết nối âm thanh (Audio) hoặc video.

**Bước 3:** Chọn Tham gia và xác nhận để tham gia cuộc họp.

*Bước 4:* Sau khi vào phòng học, bạn cũng có thể thấy các tính năng chính như:

- **Join Audio:** Bật/Tắt âm thanh trên Zoom.

- **Stop Video:** Tắt webcam và thay bằng ảnh logo hoặc đổi nền video học trên Zoom.

- **Participant:** Xem những người tham gia phòng học.

- **Share content:** Chia sẻ màn hình.

**More:** Bạn có thể mở chat với các thành viên trong phòng hoặc thiết lập các cài đặt.

**Bước 5:** Để thoát phòng học, bạn chọn mục Leave ở góc phía trên bên phải.

## 4. Sử dụng Google Meet

#### 4.1. Tạo, chia sẻ phòng học, họp online trên Google Meet

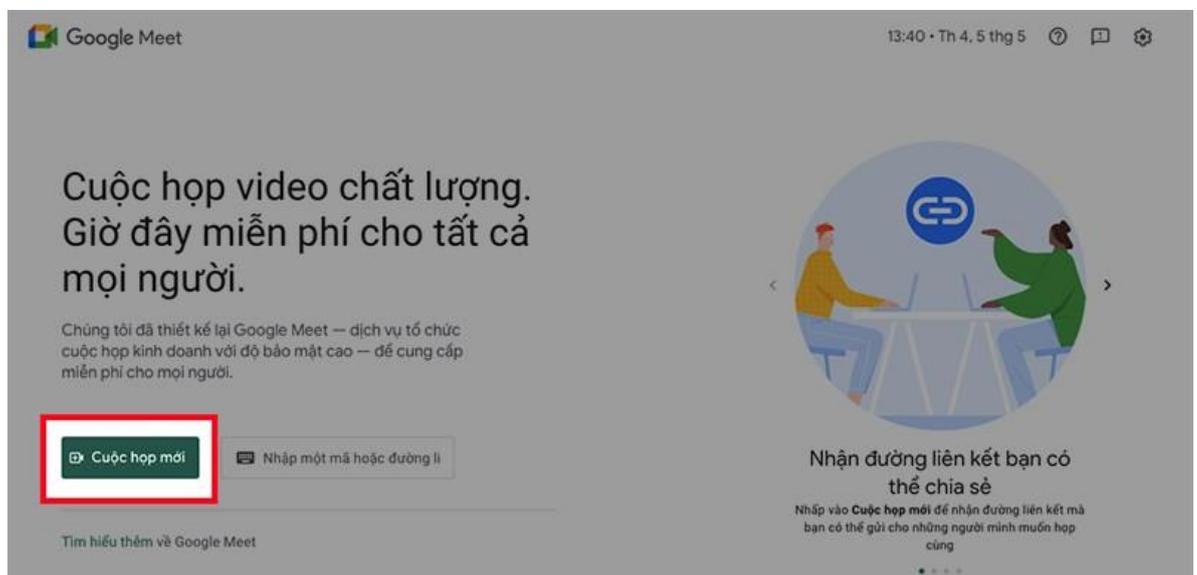
\* Bằng máy tính:

**Bước 1:** Đăng nhập Gmail trên máy tính, nhấn vào biểu tượng dấu chấm ở góc trên bên phải > Chọn Meet như hình sau:

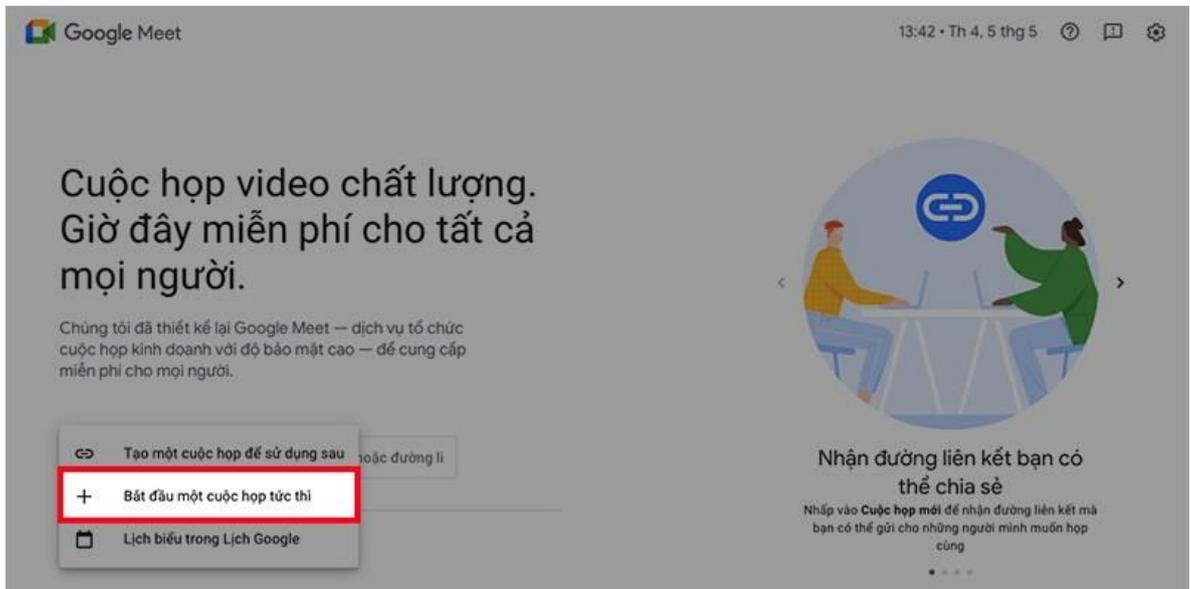


Đăng nhập Gmail trên máy tính, nhấn vào biểu tượng dấu chấm ở góc trên bên phải > Chọn Meet

**Bước 2:** Giao diện Google Meet sẽ xuất hiện, sau đó chọn [*Cuộc họp mới*].

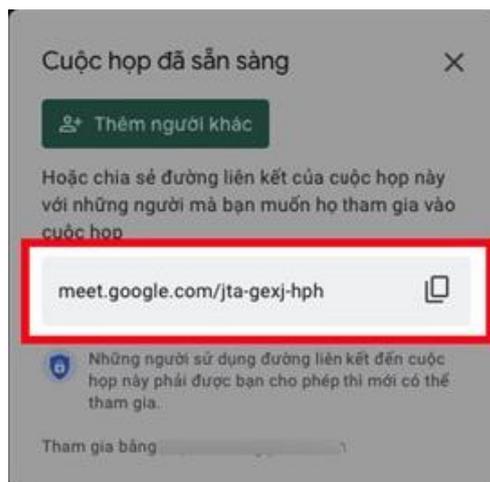


**Bước 3:** Chọn [*Bắt đầu một cuộc họp tức thì*].

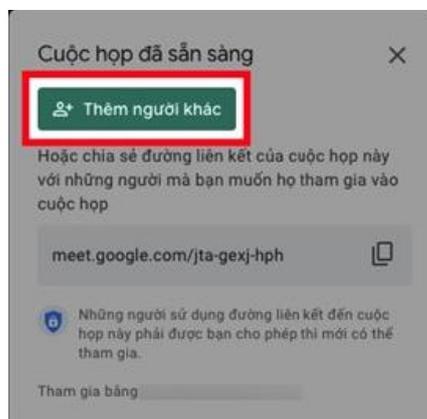


**Bước 4:** Thêm thành viên vào lớp học, họp online.

Copy đường link ở khung bên trái để gửi link cho người dùng máy tính hoặc copy mã lớp học là các ký tự ở sau cụm `meet.google.com/` để gửi mã lớp cho người dùng điện thoại.



Hoặc nhấn vào [*Thêm người khác*] ở góc bên trái.

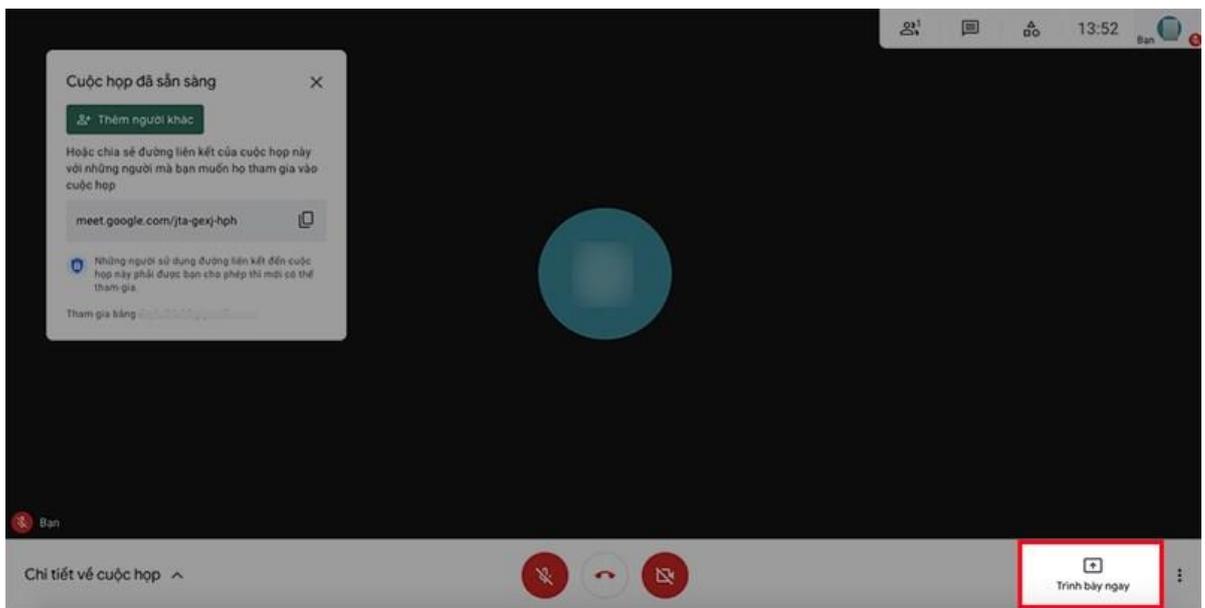


Nhập tên hoặc email của người mà bạn muốn thêm vào lớp học > Chọn Gửi email.

**Bước 5:** Cài đặt cấu hình và các thông số cần thiết cho buổi họp online.

Tại đây, người tổ chức lớp học có thể dễ dàng tùy chỉnh micro, camera của bản thân, quản lý danh sách người tham gia buổi học, họp online và xem cửa sổ thảo luận của mọi người với các biểu tượng tương ứng. Ngoài ra, cũng có thể truy cập vào mục quản lý danh sách người tham gia để tắt micro của những người làm ồn hoặc xóa những người không liên quan đến buổi học, họp online.

**Bước 6:** Chọn Trình bày ngay để bắt đầu buổi học, họp online.



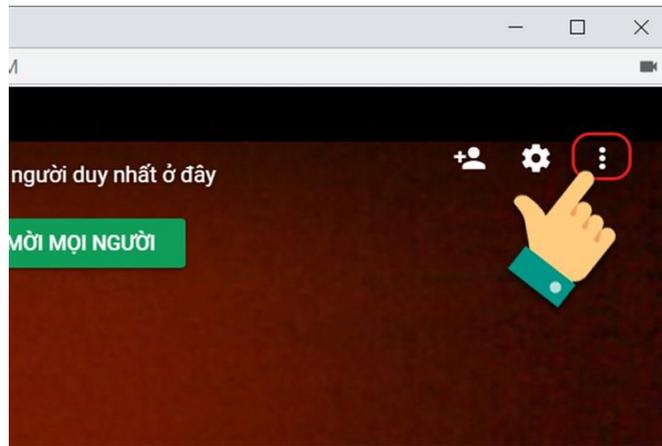
Sẽ có 3 hình thức để người giảng lựa chọn:

- Toàn bộ màn hình của bạn: người giảng sẽ trình chiếu toàn bộ màn hình máy tính của mình cho mọi người xem.
- Một cửa sổ: người giảng chỉ trình chiếu duy nhất 1 cửa sổ của 1 giao diện hoặc phần mềm với mọi người.
- Một thẻ: người giảng chỉ trình chiếu duy nhất 1 thẻ trên Chrome với mọi người.
- Chọn Chia sẻ.

**Bước 7:** Để kết thúc buổi học, họp online, nhấn vào biểu tượng ở giữa micro và camera ở phía dưới.

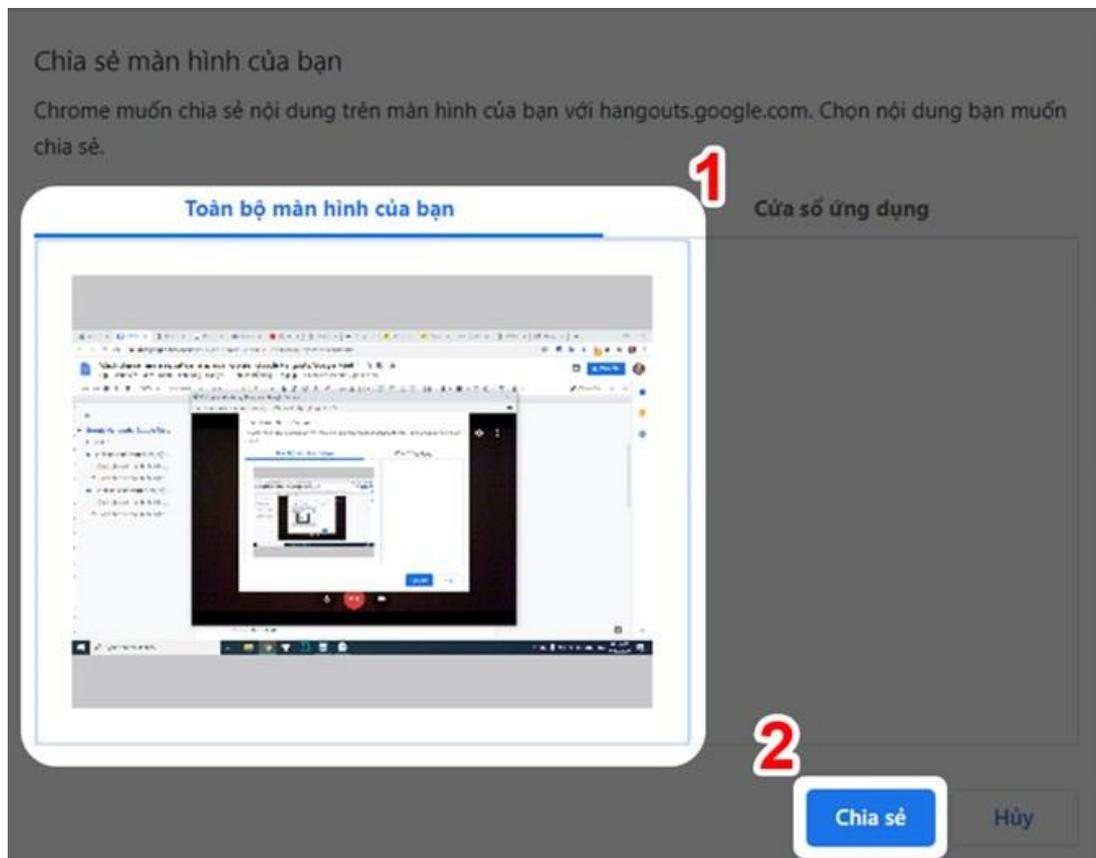
## 4.2. Sử dụng các tính năng chính trong Google Meet

**Bước 1:** Chia sẻ màn hình trên Google Hangouts máy tính: Truy cập cuộc họp trong Google Hangouts máy tính, nhấn vào biểu tượng 3 chấm.



**Bước 2:** Sau đó nhấn vào [*Chia sẻ màn hình*].

**Bước 3:** Trong giao diện tiếp theo chọn vào mục Toàn bộ màn hình của bạn, tại đây bạn nhấn vào phần toàn màn hình và nhấn [*Chia sẻ*].

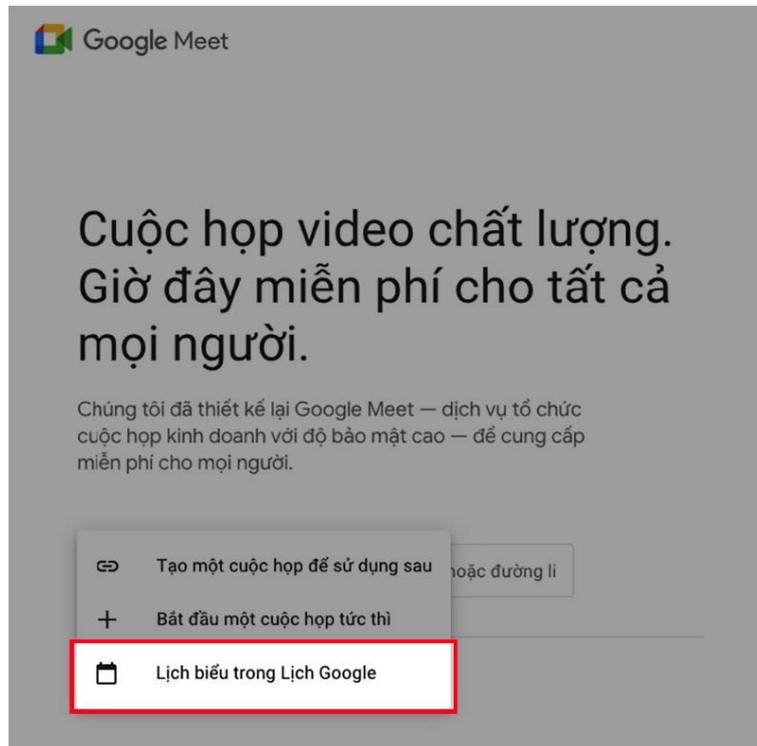


Muốn ngừng chia sẻ hãy nhấn [*Dừng*] ở phía trên màn hình.

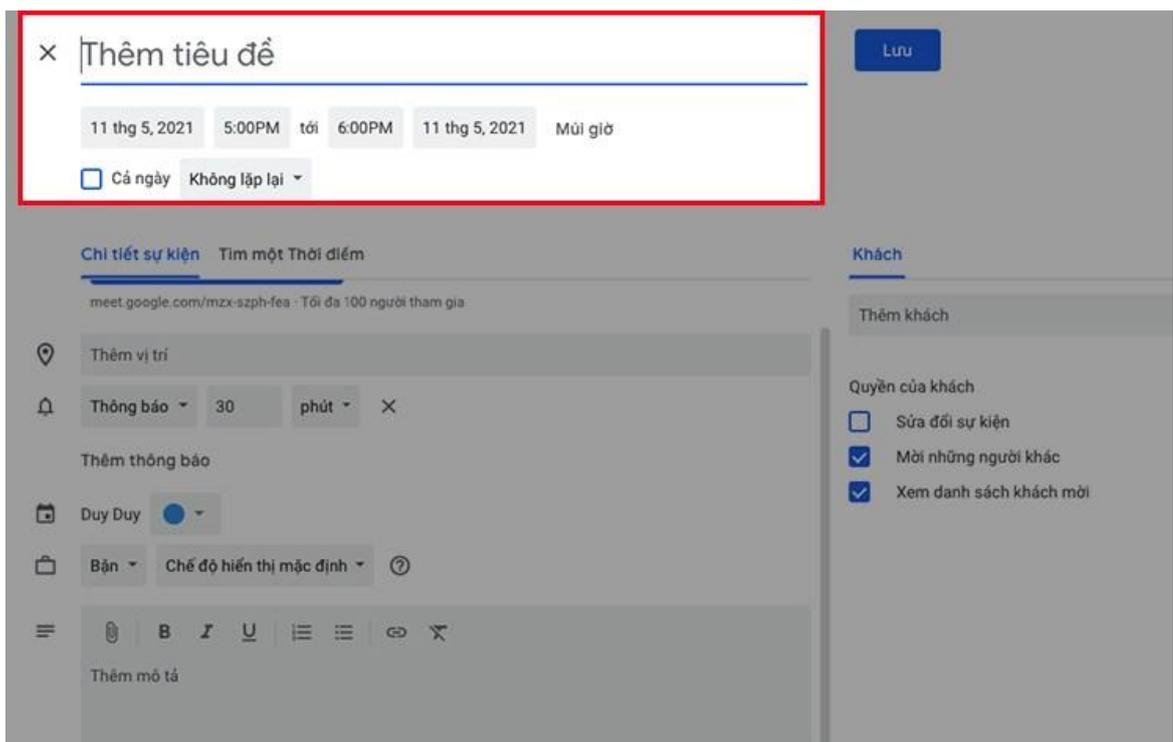
**Bước 4:** Bật camera, mở micro trên Google Hangouts máy tính: Trong giao diện cuộc họp bên dưới sẽ xuất hiện 2 biểu tượng micro và máy ảnh, người giảng chỉ cần nhấp vào 2 biểu tượng để bật, tắt 2 tính năng này và khi biểu tượng có dấu gạch chéo là đang tắt và ngược lại.

### 4.3. Đặt lịch tạo lớp học, họp online trên Google Meet

**Bước 1:** Mở Google Meet trên máy tính, chọn [*Cuộc họp mới*]. sau đó chọn [*Lịch biểu trong Lịch Google*].



## Bước 2: nhập các thông tin để đặt lịch.



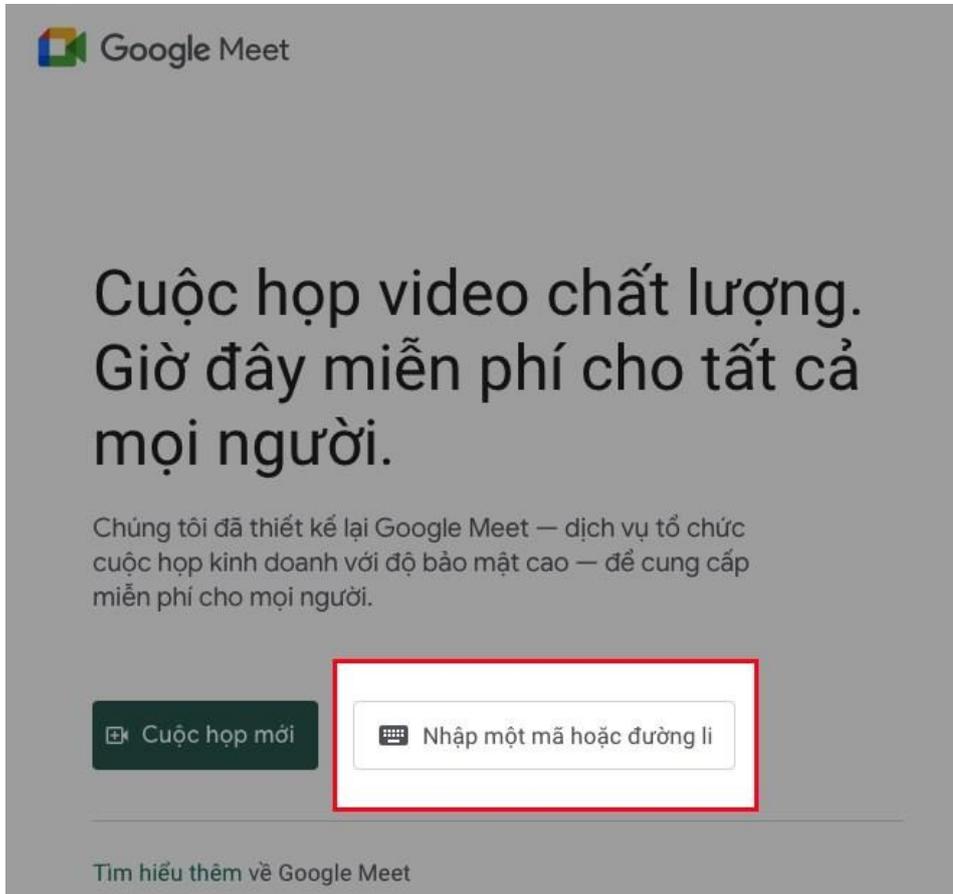
Tại đây, người giảng có thể:

- Đặt tên và chọn khoảng thời gian diễn ra lớp học, họp online.
- Thêm vị trí và thông báo về thời gian diễn ra lớp học, họp online
- Nhập địa chỉ email của thành viên tham gia được mời tại mục Khách và chỉnh sửa quyền riêng tư của thành viên được mời tại mục Quyền của khách.
- Thêm những ghi chú hoặc lời nhắc nhở trước khi tham gia học, họp online

tại mục Thêm mô tả.

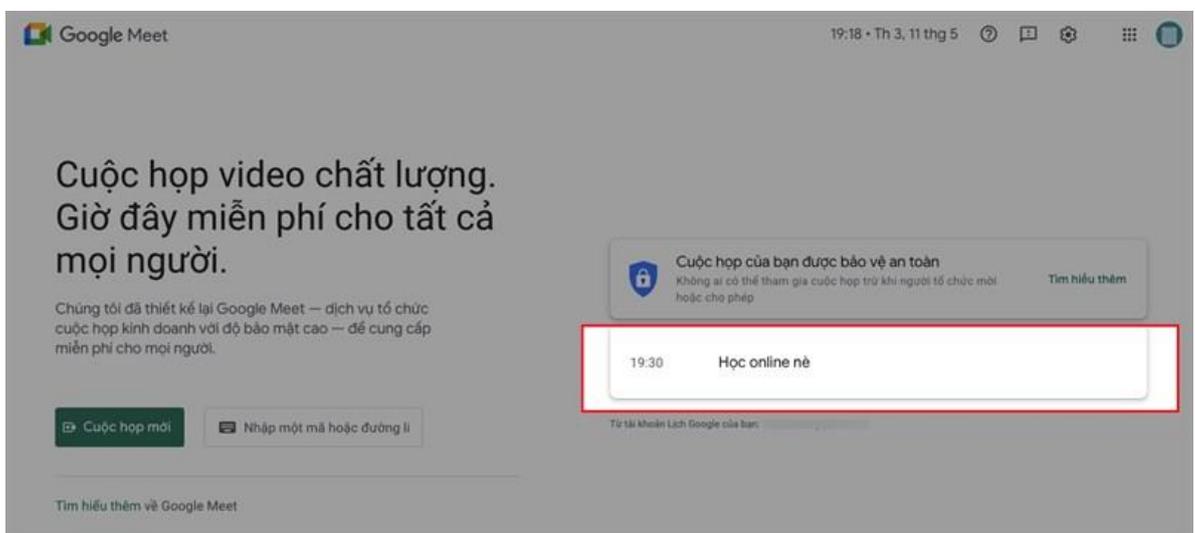
- Nhấn [*Lưu*], sau đó nhấn [*Gửi*].

Để bắt đầu lớp học, họp online người giảng có thể truy cập vào Google Meet, dán đường dẫn URL của lớp học, họp online đã tạo hoặc nhập mã là các ký tự sau cụm meet.google.com/ vào khung Nhập một mã hoặc đường li.



Dán đường dẫn URL của lớp học, họp online đã tạo hoặc nhập mã là các ký tự sau cụm meet.google.com/ vào khung

Hoặc cũng có thể nhấn vào tên lớp học, họp online ở giao diện chính của Google Meet.



Hoặc mở email sau khi bạn tạo lịch và nhấn vào đường dẫn URL ở trong email.

#### **4.4. Tham gia phòng học, họp online trên Google Meet**

- Đăng nhập Gmail trên máy tính, nhấn vào biểu tượng dấu chấm ở góc trên bên phải -> Chọn Meet.

- Dán đường dẫn URL hoặc nhập mã lớp học, họp online vào khung Nhập một mã hoặc đường link -> Nhấn Tham gia.

- Kiểm tra micro và camera của bạn trước khi tham gia vào lớp học, họp online -> Nhấn Tham gia ngay (Hoặc nhấn Yêu cầu tham gia).

- Để thoát phòng học, họp online, bạn nhấn vào biểu tượng điện thoại ở giữa biểu tượng micro và camera.

## **VII. KHÁM BỆNH TỪ XA**

### **1. Khám bệnh từ xa là gì?**

Khám bệnh, chữa bệnh từ xa là hình thức khám bệnh, chữa bệnh không trực tiếp tiếp xúc giữa người hành nghề và người bệnh mà việc khám bệnh, chữa bệnh được thực hiện thông qua thiết bị, công nghệ thông tin.

Theo quy định trên, khám chữa bệnh từ xa là hình thức khám chữa bệnh được thực hiện thông qua việc sử dụng các thiết bị công nghệ thông tin để kết nối giữa người bệnh và bác sĩ, thay vì gặp trực tiếp như phương pháp truyền thống.

#### **\* Khi nào được khám chữa bệnh từ xa?**

Căn cứ khoản 1 Điều 87 Nghị định 96/2023/NĐ-CP quy định Điều kiện thực hiện khám bệnh, chữa bệnh từ xa như sau:

a) Được thực hiện bởi người hành nghề của cơ sở khám bệnh, chữa bệnh thuộc một trong các hình thức tổ chức quy định tại Điều 39 Nghị định này;

b) Có phạm vi hoạt động chuyên môn phù hợp với nội dung khám bệnh, chữa bệnh từ xa của cơ sở;

c) Có đủ người hành nghề theo phạm vi khám bệnh, chữa bệnh từ xa của cơ sở;

d) Có hạ tầng kỹ thuật, thiết bị công nghệ thông tin, thiết bị chuyên dụng, phần mềm công nghệ thông tin phù hợp với loại hình dịch vụ cung cấp và bảo đảm việc truyền tải, hiển thị, xử lý, lưu trữ dữ liệu an toàn, bảo mật. Bảo đảm thời gian lưu trữ, dự phòng dữ liệu đáp ứng quy định của pháp luật.

#### **\* Các bệnh nào được khám chữa bệnh từ xa?**

Căn cứ Danh mục ban hành kèm theo Thông tư 30/2023/TT-BYT quy định danh mục bệnh, tình trạng bệnh được khám chữa bệnh từ xa.

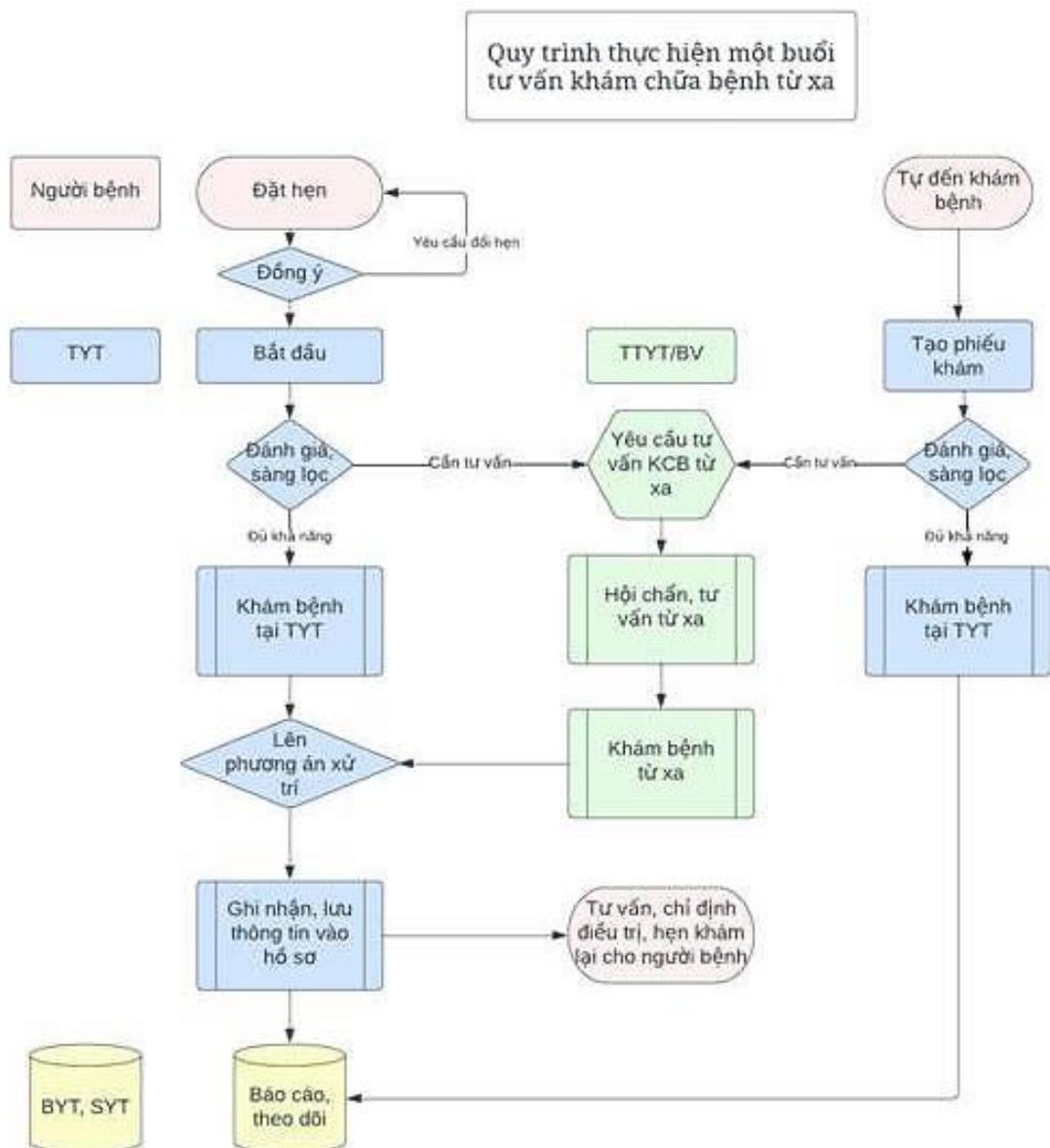
### **2. Cách đặt lịch hẹn khám chữa bệnh từ xa tại tuyến y tế cơ sở**

Theo quy định tại Mục 4 Công văn 7946/BYT-KCB thì Cơ sở y tế có thể sử dụng bất kỳ phần mềm nào trong số các phần mềm hỗ trợ khám chữa bệnh (KCB) từ xa đã được tích hợp với nền tảng Vtelehealth của Bộ Y tế. Danh mục các phần mềm đã được tích hợp có thể tham khảo trên trang web của Vtelehealth tại <https://app.vtelehealth.gov.vn/login>.

Các Trạm y tế, Phòng khám bệnh mạn tính của các bệnh viện, Phòng khám bác sĩ gia đình, Phòng khám chăm sóc sức khoẻ ban đầu, chuyên khoa (đơn vị công lập và tư nhân) được áp dụng các phương thức KCB từ xa khi đủ điều kiện.

Người bệnh có thể đến khám theo hẹn đã đặt trước qua ứng dụng KCB từ xa, hoặc tự đến. Cán bộ y tế (CBYT) tại Trạm y tế đánh giá tình trạng người bệnh và thực hiện buổi tư vấn KCB từ xa nếu cần và nếu có sự đồng thuận của người bệnh. Các bước thực hiện một buổi tư vấn KCB từ xa được mô tả dưới đây được tóm tắt bằng sơ đồ trong Phụ lục.

### 3. Sơ đồ quy trình khám chữa bệnh từ xa



Theo đó, tại Mục 4.1 Công văn 7946/BYT-KCB hướng dẫn cách đặt hẹn khám chữa bệnh từ xa tại tuyến y tế cơ sở như sau:

- Đặt hẹn: người bệnh đặt hẹn khám bệnh qua ứng dụng “Vtelehealth“ trên điện thoại thông minh. Khi đặt hẹn, người bệnh có thể tự ghi một số dấu hiệu bệnh, dấu hiệu sinh tồn tự quan sát được vào phiếu hẹn.

- Tiếp nhận và xử lý hẹn: CBYT chấp thuận nếu thời gian hẹn phù hợp. Hệ thống sẽ tự động gửi thông báo có người bệnh khi cuộc hẹn được chấp nhận.

Nếu thời gian không phù hợp, cán bộ TYT có thể đề xuất thời gian mới cho cuộc hẹn và gửi tin nhắn thông báo cho người bệnh về lịch hẹn mới.

Như vậy, người bệnh có thể đặt lịch hẹn, liên lạc với CBYT một cách dễ dàng thông qua các phương tiện trực tuyến như điện thoại, cuộc gọi video (video call), email, tin nhắn. Điều này tiết kiệm thời gian, công sức đi lại của người bệnh.

#### **4. Hướng dẫn các bước khám chữa bệnh từ xa tại tuyến y tế cơ sở**

Theo quy định tại Mục 4.2 Công văn 7946/BYT-KCB thì các bước khám chữa bệnh từ xa tại tuyến y tế cơ sở thực hiện như sau:

##### **4.1. Trường hợp người bệnh gặp cán bộ y tế để thăm khám lần đầu**

Người bệnh được xác định là thăm khám lần đầu khi:

- Người bệnh chưa bao giờ thăm khám, tư vấn với CBYT này trước đây;
- Hoặc người bệnh đã từng khám với CBYT này trước đây, nhưng cách lần khám hiện tại trên 6 tháng hoặc mới khám trong vòng 06 tháng nhưng với vấn đề sức khỏe khác.

##### **Bước 1: Bắt đầu buổi thăm khám, tư vấn**

- Tùy theo tình huống, người bệnh có thể chủ động liên lạc với CBYT, đặt hẹn khám theo phần mềm, thực hiện cuộc gọi âm thanh hoặc video với CBYT hoặc gửi email hoặc tin nhắn với câu hỏi về sức khỏe để bắt đầu buổi tư vấn KCB từ xa, CBYT trả lời chấp nhận và thực hiện việc tư vấn từ xa.

##### **Bước 2: Nhận diện và khẳng định sự đồng ý của người bệnh**

- CBYT chào hỏi, giới thiệu lại tên, tuổi, vị trí công tác của bản thân;
- CBYT hỏi lại tên, tuổi, địa chỉ, số điện thoại hoặc các thông tin nhận diện khác, để xác định danh tính của người bệnh;
- CBYT nhập thông tin định danh người bệnh vào phần ghi chép của CBYT trên phiếu đăng ký khám bệnh hoặc các trường thông tin tương ứng trên phần mềm;
- CBYT thống nhất lại với người bệnh về mục đích và nội dung của buổi thăm khám, tư vấn và khẳng định lại người bệnh đồng ý và sẵn sàng bắt đầu buổi thăm

khám, tư vấn từ xa.

**Bước 3:** Đánh giá nhanh tình trạng người bệnh

- CBYT nhanh chóng đánh giá tình trạng của người bệnh có cần chăm sóc khẩn cấp, cấp cứu hay không;

- Nếu người bệnh cần được can thiệp khẩn cấp, CBYT giải thích ngắn gọn cho người bệnh, tư vấn cách sơ cấp cứu ngay lập tức và hướng dẫn chuyển tuyến khi thích hợp;

- Nếu NB không có tình trạng cần can thiệp khẩn cấp, CBYT sẽ giải thích cho người bệnh rõ các vấn đề liên quan và tiếp tục thực hiện các bước thăm khám, tư vấn từ xa theo thường quy.

**Bước 4:** Thu thập, trao đổi thông tin để đánh giá người bệnh

- CBYT hỏi và yêu cầu người bệnh cung cấp thông tin liên quan.

**Bước 5:** Đưa ra phương án xử trí điều trị cho người bệnh

- Nếu tình trạng bệnh có thể được quản lý thích hợp thông qua KCB từ xa thì CBYT có thể đưa ra đánh giá chuyên môn đối với người bệnh;

- Cung cấp thông tin giáo dục nâng cao sức khỏe chung cho những người bệnh phù hợp;

- Cung cấp tư vấn các biện pháp điều trị cả dùng thuốc và không dùng thuốc và đặt lịch hẹn cho lần thăm khám tiếp theo, nếu cần;

- Hướng dẫn phương pháp điều trị cụ thể bằng cách kê đơn các loại thuốc phù hợp với chẩn đoán xác định hoặc chẩn đoán tạm thời và phù hợp với các danh mục được khuyến cáo sử dụng theo từng phương thức thăm khám tư vấn KCB từ xa. Ngoài ra, CBYT còn đưa ra lời khuyên, hướng dẫn về các biện pháp điều trị hỗ trợ, bổ sung nếu có;

- CBYT nhập thông tin về triệu chứng, chẩn đoán, hướng dẫn điều trị và chỉ dẫn, hướng dẫn người bệnh xem, theo dõi chỉ dẫn trên tài khoản ứng dụng của người bệnh.

**4.2. Trường hợp người bệnh gặp cán bộ y tế để tái khám**

**Bước 1:** Bắt đầu buổi thăm khám, tư vấn

- Trong tình huống điển hình, theo lịch hẹn, người bệnh liên hệ với CBYT đang quản lý điều trị bệnh cho mình để được cung cấp dịch vụ thăm khám, tư vấn từ xa nhằm tiếp tục điều trị bệnh đang diễn ra. Đôi khi người bệnh có thể liên hệ với CBYT không theo lịch hẹn trước để xin tư vấn về một vấn đề sức khỏe mới phát sinh trong quá trình điều trị.

**Bước 2: Nhận dạng và đồng ý của người bệnh**

- CBYT chào hỏi khi gặp lại người bệnh;
- CBYT nên kiểm tra lại thông tin cá nhân của người bệnh (hình ảnh, điện thoại, email đã đăng ký,...) để bảo đảm rằng mình đang liên hệ với đúng người bệnh đã đăng ký, lên lịch hẹn;
- CBYT nhập thông tin định danh người bệnh vào phần ghi chép của CBYT trên Phiếu đăng ký khám bệnh hoặc các trường thông tin tương ứng trên phần mềm;
- Nếu có bất kỳ nghi ngờ nào, CBYT có thể yêu cầu người bệnh bắt đầu lại cuộc trò chuyện từ số điện thoại hoặc email đã đăng ký hoặc xác nhận danh tính người bệnh bằng cách hỏi tên, tuổi, địa chỉ, email hoặc số điện thoại của người bệnh;
- CBYT thống nhất lại với người bệnh về mục đích và nội dung của buổi thăm khám, tư vấn và khẳng định lại người bệnh đồng ý và sẵn sàng bắt đầu buổi thăm khám, tư vấn từ xa.

**Bước 3: Đánh giá nhanh tình trạng khẩn cấp**

- Nếu CBYT xác định được các vấn đề của người bệnh là tình trạng khẩn cấp cần được xử trí cấp cứu, thì CBYT sẽ giải thích ngắn gọn với người bệnh, đưa ra lời khuyên về cách sơ cứu để cấp cứu ngay lập tức và hướng dẫn chuyển tuyến nếu thấy cần thiết;
- Nếu không có vấn đề cấp cứu, tiến hành các bước tư vấn tái khám theo thường quy.

**Bước 4: Thực hiện việc tư vấn tái khám định kỳ**

- CBYT tiếp cận và xem lại các hồ sơ trước đây của người bệnh (tiền sử/bệnh sử/kết quả lâm sàng và cận lâm sàng) để có thêm thông tin cho việc tiến hành tiếp tục chăm sóc;
- CBYT quyết định thu thập thêm các thông tin cần thiết của người bệnh cho lần tái khám này. Từ các thông tin thu thập được, CBYT sẽ đưa ra các quyết định chuyên môn của mình đối với loại hình tư vấn và tình trạng của người bệnh;
- Nếu cần thêm thời gian để tìm kiếm thông tin bổ sung, CBYT có thể quyết định tạm dừng buổi thăm khám, tư vấn từ xa và sẽ tiếp tục lại vào thời điểm thích hợp khi đã nhận được thông tin bổ sung.

**Bước 5: Đưa ra phương án xử trí cho người bệnh**

- Sau đã có đầy đủ thông tin cần thiết của người bệnh, nếu cho rằng tình trạng sức khỏe của người bệnh có thể được quản lý thích hợp bằng hình thức KCB từ xa, CBYT sẽ đưa ra phương án quản lý điều trị phù hợp cho người bệnh theo hình thức

từ xa;

- Tùy theo tình huống mà CBYT có thể quyết định đưa ra một hoặc nhiều phương án xử trí đối với người bệnh như:

- + Cung cấp thông tin giáo dục sức khỏe chung;
- + Tư vấn liên quan đến tình trạng lâm sàng cụ thể;
- + Kê đơn thuốc điều trị cho người bệnh;

- Trong trường hợp cần kê đơn thuốc, nếu người bệnh tái khám cho cùng một vấn đề sức khỏe đang được quản lý điều trị trước đây và không có thêm tình huống nào mới phát sinh, CBYT có thể sẽ kê lại đơn thuốc lần trước để người bệnh tiếp tục sử dụng theo liệu trình.

+ Đôi khi CBYT cũng có thể xem xét việc kê thêm một loại thuốc mới, như một loại thuốc “bổ sung” để tối ưu hóa quản lý tình trạng bệnh của người bệnh.

+ Nếu người bệnh có thêm các tình huống phát sinh liên quan đến bệnh và đơn thuốc đang được điều trị, CBYT có thể thay thuốc mới nằm trong danh mục thuốc điều trị phù hợp với loại hình tư vấn cho người bệnh;

- Nếu trong buổi tư vấn tái khám CBYT phát hiện ra triệu chứng mới liên quan đến một loại bệnh khác ở người bệnh, thì CBYT sẽ tiến hành các bước như với tình huống người bệnh KCB từ xa lần đầu.

*Lưu ý:* 02 trường hợp trên là người bệnh chủ động tìm đến với CBYT và với dịch vụ KCB từ xa nên mặc định người bệnh đã đồng ý chấp thuận phương thức cung ứng dịch vụ này.

Như vậy, việc khám chữa bệnh trực tuyến (online) giúp tiết kiệm một số chi phí như chi phí đi lại, ăn ở khi phải đến bệnh viện; người bệnh có thể được tư vấn, hướng dẫn xử trí kịp thời ngay cả khi đang ở nhà thông qua các cuộc gọi video hoặc tin nhắn với CBYT; giúp giảm tải cho các cơ sở y tế, nhất là trong bối cảnh dịch bệnh, cách ly. Ngoài ra, hồ sơ khám chữa bệnh từ xa được cập nhật trên hệ thống phần mềm quản lý thông tin người bệnh, giúp lưu trữ và tra cứu hồ sơ dễ dàng.

## **VIII. CÁCH DÙNG CHATBOT/TRỢ LÝ ẢO**

### **1. Chatbot/trợ lý ảo là gì?**

Chatbot hay trợ lý ảo đều là các chương trình máy tính được thiết kế để tương tác với người dùng.

Chatbot hoạt động dựa trên các cuộc trò chuyện văn bản, trong khi trợ lý ảo có thể tương tác với người dùng bằng giọng nói và ngôn ngữ tự nhiên. Điều này giúp trợ lý ảo có khả năng tương tác tự nhiên hơn và giúp người dùng cảm thấy thoải mái hơn khi sử dụng.

Chatbot thường được lập trình để giải quyết các vấn đề cụ thể hoặc cung cấp thông tin về sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp. Trong khi đó, trợ lý ảo có khả năng thực hiện nhiều tác vụ khác nhau, từ việc đặt lịch hẹn, gọi điện thoại, tìm kiếm thông tin đến việc điều khiển các thiết bị trong nhà.

### \* Khi nào nên sử dụng Chatbot?

Chatbot thường được sử dụng trong các trường hợp sau:

Giải quyết các câu hỏi thường gặp: Chatbot có thể được lập trình để tự động trả lời các câu hỏi thường gặp của khách hàng, giúp tiết kiệm thời gian và chi phí cho doanh nghiệp.

Cung cấp thông tin về sản phẩm, dịch vụ: Chatbot có thể cung cấp thông tin chi tiết về sản phẩm, dịch vụ của doanh nghiệp và giúp khách hàng hiểu rõ hơn về chúng.

Hỗ trợ bán hàng: Chatbot có thể được tích hợp vào các nền tảng trò chuyện như Facebook Messenger, Zalo để tương tác với khách hàng và hỗ trợ quá trình mua sắm của họ.

Tích hợp vào website: Chatbot có thể được cài đặt trên website của doanh nghiệp để giúp khách hàng tìm kiếm thông tin và giải quyết các vấn đề liên quan đến sản phẩm, dịch vụ.

### \* Khi nào nên sử dụng trợ lý ảo?

Trợ lý ảo thường được sử dụng trong các trường hợp sau:

Tương tác tự nhiên với khách hàng: Trợ lý ảo có khả năng tương tác với người dùng bằng giọng nói và ngôn ngữ tự nhiên, giúp tạo ra một trải nghiệm tương tác thoải mái và gần gũi hơn với khách hàng.

Thực hiện các tác vụ phức tạp: Trợ lý ảo có thể được lập trình để thực hiện các tác vụ phức tạp như đặt lịch hẹn, gọi điện thoại, hay tìm kiếm thông tin trên internet.

Tích hợp vào các thiết bị thông minh: Trợ lý ảo có thể được tích hợp vào các thiết bị thông minh như loa thông minh hay xe hơi để cung cấp các dịch vụ và hỗ trợ cho người dùng.

## 2. Lợi ích của việc sử dụng Chatbot/trợ lý ảo

Tiết kiệm chi phí và thời gian:

Việc sử dụng chatbot/trợ lý ảo giúp doanh nghiệp tiết kiệm chi phí và thời gian cho việc tương tác với khách hàng. Thay vì phải thuê nhân viên để trả lời câu hỏi của khách hàng, doanh nghiệp có thể sử dụng chatbot và trợ lý ảo để tự động trả lời các câu hỏi thường gặp và giải quyết các vấn đề cơ bản. Điều này giúp giảm

thiểu chi phí nhân sự và tăng năng suất làm việc.

Tương tác liên tục:

Chatbot/trợ lý ảo có khả năng hoạt động 24/7, không bị giới hạn bởi thời gian hay địa điểm. Điều này giúp doanh nghiệp có thể tương tác với khách hàng mọi lúc, mọi nơi và giải quyết các vấn đề của họ ngay lập tức. Điều này cũng giúp tăng cường sự hài lòng của khách hàng và tạo ra một trải nghiệm tốt hơn cho họ.

Tăng tính tương tác và tiếp cận khách hàng:

Việc sử dụng chatbot và trợ lý ảo giúp doanh nghiệp tăng tính tương tác và tiếp cận với khách hàng. Thông qua các cuộc trò chuyện và tương tác, chatbot và trợ lý ảo có thể thu thập thông tin về khách hàng và hiểu được nhu cầu của họ. Điều này giúp doanh nghiệp có thể tùy chỉnh các sản phẩm, dịch vụ của mình để phù hợp với nhu cầu của khách hàng và tăng cường sự hài lòng của họ.

### 3. Cách sử dụng một số Chatbot/trợ lý ảo phổ biến

#### 3.1. Google Assistant

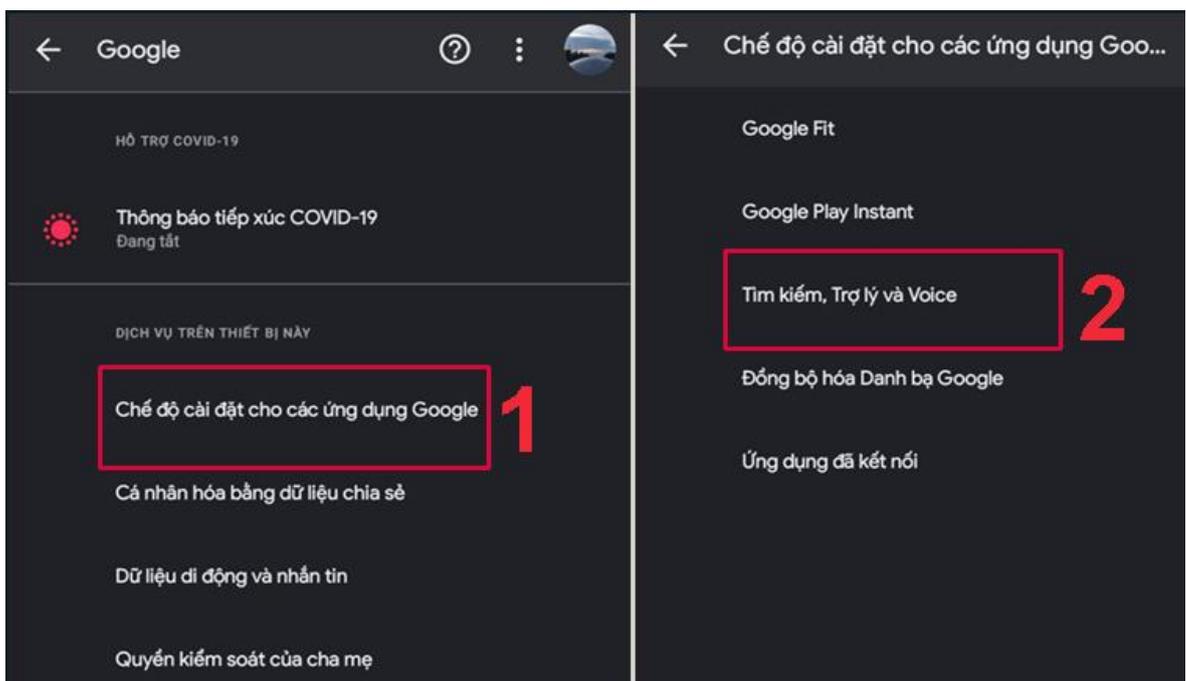
Google Assistant là một trợ lý ảo có sẵn trên các điện thoại hệ điều hành Android.

##### 3.1.1. Cách cài đặt trợ lý Google Assistant

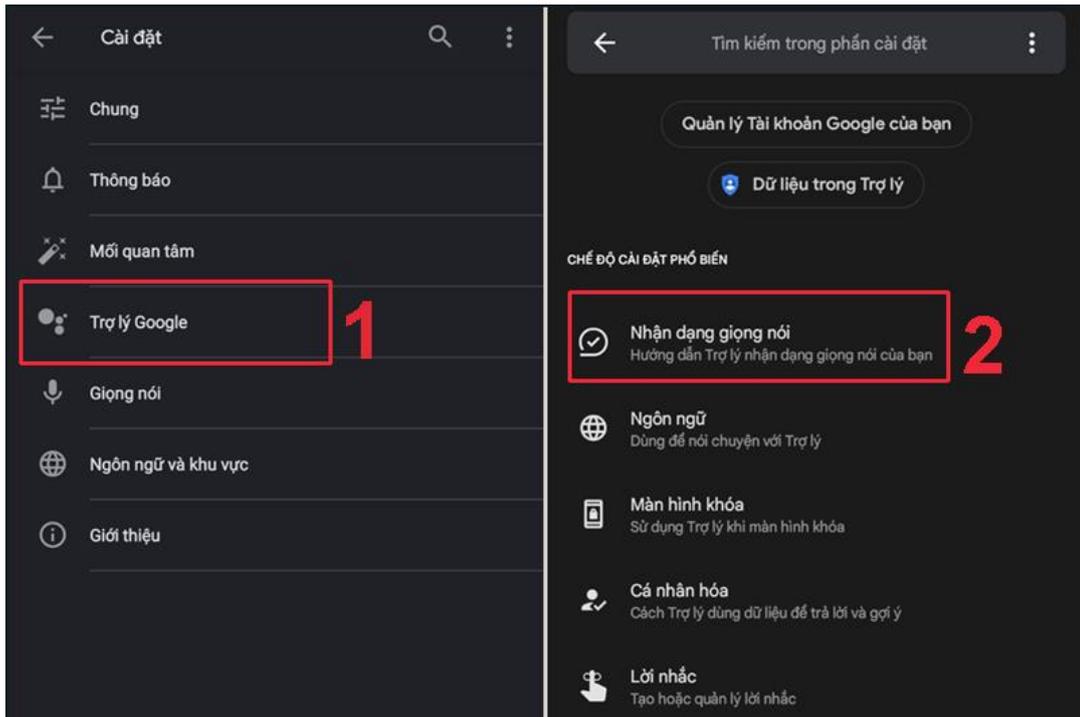
Để có thể sử dụng Google Assistant trên điện thoại, trước hết người dùng phải thiết lập các cài đặt cho trợ lý. Hãy làm theo các bước sau:

**Bước 1:** Vào Cài đặt trên điện thoại của bạn > Chọn Google.

**Bước 2:** Chọn Chế độ cài đặt cho các ứng dụng Google > Chọn Tìm kiếm, Trợ lý và Voice.



### Bước 3: Chọn Trợ lý Google > Chọn Nhận dạng giọng nói.



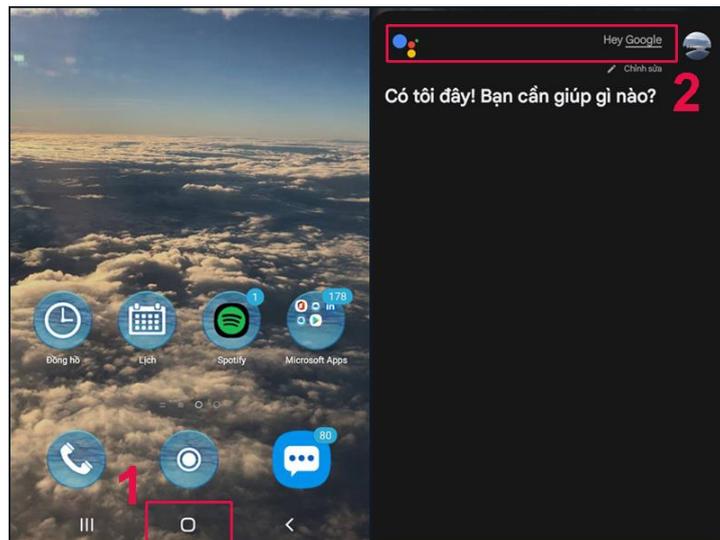
Sau đó, gạt thanh **Ok Google** sang phải để **kích hoạt** tính năng nhận giọng nói cho trợ lý Google.

**Bước 4:** Chọn **Ngôn ngữ** > Chọn **Tiếng Việt (Việt Nam)** để chọn ngôn ngữ nói chuyện với trợ lý Google.

#### 3.1.2. Cách kích hoạt, bật Google Assistant

**Bước 1:** Ấn và giữ nút Home trên màn hình điện thoại để bật trợ lý Google.

**Bước 2:** Sau đó giao diện trợ lý Google xuất hiện, hãy nói Ok Google hoặc Hey Google để kích hoạt trợ lý ảo (Đối với lần đầu sử dụng).



#### 3.1.3. Cách sử dụng trợ lý Google Assistant

Google Assistant sử dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo (Công nghệ AI), thứ có

thể tự động hóa và giúp ích cho người dùng rất nhiều việc trong cuộc sống xung quanh. Sau đây là những tính năng mà trợ lý Google có thể thực hiện:

- Sắp xếp công việc

Người dùng có thể tạo nhắc nhở hoặc tạo lịch hẹn bằng trợ lý Google để quản lý danh mục việc hàng ngày dễ hơn. Cách làm như sau:

Để tạo lịch hẹn, người dùng hãy kích hoạt trợ lý Google và nói cụm từ "Tạo lịch hẹn". Sau đó, tiếp tục nói nội dung lịch hẹn và giờ hẹn để thiết lập cài đặt. Đến đúng giờ hẹn, trợ lý Google sẽ nhắc nhở hoặc có thông báo dành cho bạn.

- Để tạo nhắc nhở cho việc cần làm, bạn hãy thực hiện như sau:

**Bước 1:** Bật trợ lý Google và nói cụm từ "Tạo nhắc nhở".

**Bước 2:** Người dùng hãy tiếp tục nói nội dung lời nhắc và thời gian để thiết lập cài đặt. Ngoài ra, bạn cũng có thể tạo nhắc nhở theo cách thủ công bằng cách nhập trên bàn phím điện thoại mục Lời nhắc. Hãy điền đầy đủ Thời gian và Địa điểm > Ấn Lưu để kết thúc đặt lời nhắc.

- Ghi lại khoảnh khắc đáng nhớ

Google Assistant có thể giúp người dùng trong việc lưu lại những khoảnh khắc đáng nhớ một cách nhanh chóng, thay vì mất thời gian tìm và bật ứng dụng Camera. Bạn chỉ cần bật trợ lý Google và nói cụm từ "Chụp ảnh". Ứng dụng Camera sẽ được tự động bật lên phục vụ nhu cầu của bạn.

- Tìm hiểu thông tin hàng ngày

Người dùng có thể cập nhật thông tin hàng ngày với Google Assistant mà không phải mất thời gian tra cứu. Ví dụ, muốn biết thời tiết hôm nay, chỉ cần bật trợ lý Google và nói cụm từ "Thời tiết", hay muốn biết các thông tin về thể thao về Euro, chỉ cần nói cụm từ "Kết quả bóng đá Euro".

### 3.2. ChatGPT

ChatGPT được lập trình và phát triển bởi OpenAI với khả năng giao tiếp và phân tích nhanh nhạy, vì vậy công cụ này được sử dụng rộng rãi trong công việc với nhiều ứng dụng khác nhau như:

**Hỗ trợ tìm kiếm thông tin:** ChatGPT có thể hiểu đa dạng ngôn ngữ, trả lời các câu hỏi theo hướng tự nhiên nhất. Thậm chí, bạn có thể xin công cụ tư vấn tình yêu và ChatGPT sẽ đồng hành với bạn như một chuyên gia thực thụ.

**Sáng tạo nội dung:** Không dừng ở các đoạn văn bản thông thường, ChatGPT mang đến nhiều thông tin hữu ích và sáng tạo các loại nội dung hấp dẫn như truyện, kịch bản phim, bài hát,... dựa trên các yêu cầu bạn đặt ra.

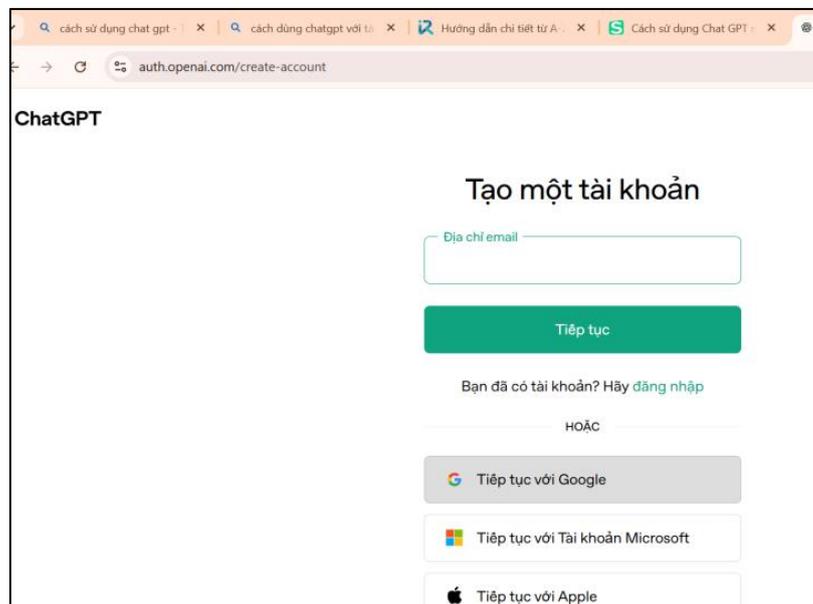
Trợ lý công việc: Rất nhiều tính năng ChatGPT có thể sử dụng hỗ trợ trong các hoạt động doanh nghiệp, giúp đẩy nhanh tiến trình làm việc, quản lý và sáng tạo. Các hoạt động có thể kể đến như tạo văn bản email, dịch thuật tự động, tạo và tóm tắt văn bản, tạo các dòng code, và hơn thế nữa.

ChatGPT có khả năng học hỏi từ các cuộc trò chuyện trước đó, giúp nó đưa ra những phản hồi ngày càng phù hợp.

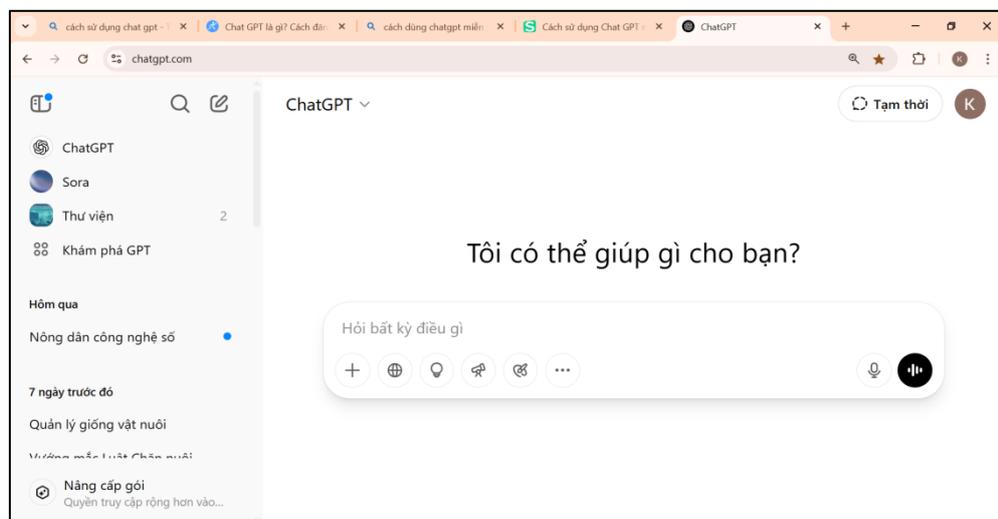
➤ *Truy cập vào ChatGPT*

**Bước 1:** Truy cập vào đường link trang chủ ChatGPT: <https://chatgpt.com>

**Bước 2:** Nhấp chọn Đăng nhập, cửa sổ sau xuất hiện, chọn “Tiếp tục với Google” (với điều kiện người dùng đã có tài khoản google)



Sau khi chọn tài khoản và mật khẩu tài khoản google để đăng nhập, màn hình chính của ChatGPT xuất hiện như sau:



➤ *Dùng ChatGPT để hỏi đáp*

Khi sử dụng công cụ AI để dịch một đoạn văn bản, người dùng cung cấp câu

lệnh bằng văn bản, ví dụ như “Dịch đoạn văn bản sau đây sang tiếng Anh”.

Khi sử dụng công cụ AI để viết một bài thơ, người dùng cung cấp Prompt bằng văn bản, ví dụ như “Viết một bài thơ về tình yêu bằng thể thơ lục bát.”

Yêu cầu AI trả lời một câu hỏi cụ thể, cung cấp thông tin chính xác và hữu ích cho người dùng. Ví dụ: “Thủ đô của Pháp là gì?”

Để yêu cầu ChatGPT hoặc Gemini giải thích trọng lực là gì? người dùng có thể viết câu lệnh như sau: "Hãy đóng vai một giáo viên vật lý ở cấp phổ thông với khả năng giải thích vấn đề một cách rõ ràng, giọng văn dễ hiểu. Hãy giải thích trọng lực là gì, đưa ra ví dụ thực tế và hài hước."

#### **4. Nguyên tắc chung đối với công chức, viên chức và người lao động trong cơ quan nhà nước sử dụng các mô hình ngôn ngữ lớn (Chatbot AI) phục vụ công việc**

Bộ Khoa học và Công nghệ ban hành Công văn số 557/BKH-CN-CĐSQG ngày 31/3/2025 hướng dẫn một số nguyên tắc chung đối với công chức, viên chức và người lao động trong cơ quan nhà nước sử dụng các mô hình ngôn ngữ lớn (Chatbot AI) phục vụ công việc.

Bộ Khoa học và Công nghệ ban hành tài liệu hướng dẫn (gọi tắt là Tài liệu) nhằm đưa ra các nguyên tắc chung, dễ hiểu để công chức, viên chức và người lao động trong các cơ quan nhà nước sử dụng các mô hình ngôn ngữ lớn (Chatbot AI) hỗ trợ công việc một cách hiệu quả và an toàn.

Các cơ quan, đơn vị nếu có nhu cầu áp dụng chatbot AI trong công việc được khuyến khích chủ động tìm hiểu và sử dụng Tài liệu này để triển khai, phổ biến trong tổ chức của mình sao cho phù hợp với thực tế. Tài liệu giúp đảm bảo việc ứng dụng AI diễn ra an toàn và mang lại lợi ích thiết thực.

##### **4.1. Nguyên tắc chung**

- Tuân thủ pháp luật Việt Nam, đảm bảo tôn trọng đầy đủ quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, tổ chức;

- Hành vi và cách ứng xử khi sử dụng chatbot AI trong xử lý công việc cần phù hợp với các giá trị đạo đức, văn hóa và truyền thống tốt đẹp của dân tộc Việt Nam;

- Thực hiện đúng các quy định, hướng dẫn về bảo vệ an ninh mạng và đảm bảo an toàn thông tin mạng theo các quy định pháp luật hiện hành;

- Chịu trách nhiệm đối với hành vi, cách ứng xử khi sử dụng chatbot AI nhằm phục vụ người dân và doanh nghiệp; đồng thời phối hợp chặt chẽ với các cơ quan chức năng để xử lý kịp thời các hành vi hoặc nội dung thông tin vi phạm pháp luật;

- Các cơ quan, đơn vị sử dụng chatbot AI có trách nhiệm cung cấp thông tin cơ bản về hệ thống, bao gồm các tình huống tiềm ẩn rủi ro cao, gửi về Bộ Khoa học Công nghệ (Cục Chuyên đổi số quốc gia) để tổng hợp thông qua cổng hỗ trợ

trực tuyến hoặc mã QR được cung cấp (thông tin tại cuối tài liệu);

- Các nguyên tắc nêu trong tài liệu này không áp dụng đối với việc sử dụng chatbot AI trong các hoạt động nghiên cứu, thực thi công vụ thuộc lĩnh vực quốc phòng, an ninh.

#### **4.2. Nguyên tắc trong cung cấp dữ liệu và sử dụng Chatbot AI**

- Không chia sẻ lên chatbot AI bất kỳ dữ liệu, tài liệu nào thuộc danh mục bí mật Nhà nước, cũng như các thông tin nhạy cảm như thông tin cá nhân, tài liệu nội bộ hoặc dữ liệu có thể gây ảnh hưởng đến an ninh, tổ chức.

- Đảm bảo rằng dữ liệu hoặc thông tin cung cấp cho chatbot AI không đi ngược lại truyền thống lịch sử, văn hóa, đạo đức, địa lý, quan điểm chính trị, chủ quyền lãnh thổ, hoặc thuần phong mỹ tục của Việt Nam. Đồng thời, không sử dụng nội dung vi phạm bản quyền, quyền sở hữu trí tuệ hoặc các quyền liên quan khác.

- Khi sử dụng chatbot AI, tránh tạo tài khoản sử dụng tên hoặc mật khẩu trùng với tài khoản công vụ (tài khoản email cơ quan, hệ thống nội bộ ...) để đảm bảo an toàn thông tin.

- Sử dụng chatbot AI một cách thận trọng, hiệu quả và có trách nhiệm.

- Kiểm tra và đánh giá kỹ lưỡng kết quả do chatbot AI cung cấp trước khi sử dụng. Đảm bảo thông tin chính xác, phù hợp với ngữ cảnh công việc và không gây hiểu lầm hoặc sai sót khi áp dụng.

- Không phụ thuộc hoàn toàn vào chatbot AI, cần kết hợp với kiến thức và kinh nghiệm cá nhân để đưa ra quyết định.

#### **4.3. Nguyên tắc sử dụng Chatbot AI đối với cơ quan, đơn vị**

- Tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn cán bộ, công chức, viên chức, người lao động sử dụng chatbot AI phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và đặc thù của cơ quan, đơn vị. Trong đó chú trọng đến việc bảo đảm an toàn, an ninh mạng. Trách nhiệm sử dụng chatbot AI thuộc về người đứng đầu của cơ quan, tổ chức.

- Có trách nhiệm quản lý, bảo mật tài khoản sử dụng chatbot AI; trong trường hợp tài khoản cơ quan, đơn vị bị mất quyền kiểm soát hoặc bị giả mạo, cơ quan, đơn vị phải thông báo tới đơn vị triển khai chatbot AI để kịp thời xử lý.

- Quản lý và phân quyền truy cập trong chatbot AI phải phù hợp với chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của người tham gia sử dụng chatbot AI.

- Khi cán bộ, công chức, viên chức đã nghỉ việc hoặc chuyển công tác, cơ quan, đơn vị phải thực hiện việc thu hồi khóa bảo mật (nếu có) hoặc hủy tài khoản người dùng chatbot AI nhằm đảm bảo tính bảo mật và quản lý chặt chẽ.

- Từng bước hình thành cơ sở dữ liệu tri thức của riêng mình, từ đó thiết lập chatbot chuyên ngành nhằm phục vụ hoạt động của cơ quan, đơn vị mình.

- Thường xuyên theo dõi, kịp thời nắm bắt tình hình sử dụng chatbot AI của

cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc phạm vi quản lý.

- Đơn vị triển khai chatbot AI có trách nhiệm cung cấp tài liệu hướng dẫn chi tiết và hỗ trợ kỹ thuật thường xuyên để đảm bảo quá trình sử dụng diễn ra thuận lợi và an toàn.

#### **4.4. Nguyên tắc sử dụng Chatbot AI đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động**

- Tự quản lý và chịu trách nhiệm về việc bảo vệ thông tin cá nhân đã khai báo trên các nền tảng, hệ thống thông tin của cơ quan, đơn vị; không được tiết lộ tài khoản đăng nhập hoặc thực hiện kết nối trái phép các nền tảng, hệ thống thông tin của cơ quan, đơn vị vào chatbot AI.

- Khi khai thác, sử dụng chatbot nói chung và chatbot AI nói riêng tại các điểm truy cập Internet công cộng, tuyệt đối không bật chế độ lưu trữ mật khẩu trong quá trình sử dụng.

- Không cung cấp dữ liệu cá nhân, thông tin nhân thân và các thông tin nhạy cảm khác của bản thân hoặc của người khác lên chatbot AI.

- Không sử dụng chatbot nói chung và chatbot AI nói riêng cho các mục đích trái pháp luật, vi phạm thuần phong mỹ tục, hoặc các hành vi như hacking, tạo deep-fake, lừa đảo.

Trong quá trình tổ chức thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, hoặc phát hiện vấn đề lớn khi sử dụng chatbot AI, đề nghị Quý Cơ quan liên hệ với Cục Chuyển đổi số quốc gia, Bộ Khoa học và Công nghệ để được hỗ trợ.

#### **Tình huống và câu hỏi thảo luận:**

- Tình huống:

Một hội viên tham gia bán hàng trên sàn thương mại điện tử nhưng không kiểm tra kỹ thông tin người mua, dẫn đến bị lừa đảo khi thanh toán.

- Câu hỏi thảo luận:

Những nguyên tắc an toàn khi giao dịch trên sàn thương mại điện tử là gì?

Khi phát hiện dấu hiệu lừa đảo cần xử lý như thế nào?

Vai trò của thanh toán không dùng tiền mặt trong bảo đảm an toàn giao dịch?

## PHẦN II. THỰC HIỆN QUY TẮC ỨNG XỬ TRÊN KHÔNG GIAN MẠNG

**Định nghĩa không gian mạng theo Khoản 3 Điều 2 Luật An ninh mạng 2018 là:**

“Không gian mạng là mạng lưới kết nối của cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin, bao gồm mạng viễn thông, mạng Internet, mạng máy tính, hệ thống thông tin, hệ thống xử lý và điều khiển thông tin, cơ sở dữ liệu; là nơi con người thực hiện các hành vi xã hội không bị giới hạn bởi không gian và thời gian.”

Mạng xã hội là một nền tảng điển hình thuộc không gian mạng. Tại nền tảng này, người tham gia có thể kết nối với nhau bằng máy tính, điện thoại.

Hiện nay, mạng xã hội trở nên phổ biến với mọi người ở mọi lứa tuổi. Phần lớn mọi người đều có tài khoản ở ít nhất một mạng xã hội như Zalo, Facebook, Instagram...

Trên mạng xã hội, mỗi cá nhân có cách cư xử khác nhau. Có người hành xử lịch sự, một số khác lại khiếm nhã. Thậm chí, vấn đề bạo lực mạng đã xuất hiện không ít. Điều này gây nên nhiều hậu quả nghiêm trọng đối với nạn nhân của bạo lực mạng xã hội.

Vì thế, người tham gia không gian mạng cần biết quy tắc ứng xử để hành xử đúng mực.

### I. CÁC QUY TẮC ỨNG XỬ TRÊN KHÔNG GIAN MẠNG

#### 1. Mục đích của Bộ Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội

Theo Điều 1 Quyết định 874/QĐ-BTTTT năm 2021, mục đích ban hành Bộ Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội là nhằm tạo điều kiện phát triển lành mạnh mạng xã hội tại Việt Nam, đảm bảo quyền tự do cá nhân, quyền tự do kinh doanh, không phân biệt đối xử nhà cung cấp dịch vụ trong và ngoài nước, phù hợp với chuẩn mực, thông lệ và các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã tham gia;

Xây dựng chuẩn mực đạo đức về hành vi, ứng xử trên mạng xã hội, giáo dục ý thức, tạo thói quen tích cực trong các hành vi ứng xử của người dùng trên mạng xã hội, góp phần xây dựng môi trường mạng an toàn, lành mạnh tại Việt Nam.

#### 2. Các quy tắc trong Bộ Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội

##### 2.1. Các quy tắc ứng xử chung trên mạng xã hội

Cụ thể tại Điều 3 Quyết định 874/QĐ-BTTTT năm 2021, các quy tắc ứng xử chung được áp dụng cho tất cả các nhóm đối tượng tại mục 2 bao gồm:

- Quy tắc Tôn trọng, tuân thủ pháp luật: Tuân thủ pháp luật Việt Nam, tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

- Quy tắc Lành mạnh: Hành vi, ứng xử trên mạng xã hội phù hợp với các giá trị đạo đức, văn hóa, truyền thống tốt đẹp của dân tộc Việt Nam.

- Quy tắc An toàn, bảo mật thông tin: Tuân thủ các quy định và hướng dẫn về bảo vệ an toàn và bảo mật thông tin.

- Quy tắc Trách nhiệm: Chịu trách nhiệm về các hành vi, ứng xử trên mạng xã hội; phối hợp với các cơ quan chức năng để xử lý hành vi, nội dung thông tin vi phạm pháp luật.

## **2.2. Các quy tắc ứng xử trên mạng xã hội áp dụng cho tổ chức, các nhân**

Theo Điều 4 Quyết định 874/QĐ-BTTTT năm 2021, Các quy tắc ứng xử cho tổ chức, cá nhân trong Bộ Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội bao gồm:

- Tìm hiểu và tuân thủ các điều khoản hướng dẫn sử dụng của nhà cung cấp dịch vụ mạng xã hội trước khi đăng ký, tham gia mạng xã hội.

- Nên sử dụng họ, tên thật cá nhân, tên hiệu thật của tổ chức, cơ quan và đăng ký với nhà cung cấp dịch vụ để xác thực tên hiệu, địa chỉ trang mạng, đầu mối liên lạc khi tham gia, sử dụng mạng xã hội.

- Thực hiện biện pháp tự quản lý, bảo mật tài khoản mạng xã hội và nhanh chóng thông báo tới các cơ quan chức năng, nhà cung cấp dịch vụ khi tài khoản tổ chức, cá nhân bị mất quyền kiểm soát, bị giả mạo, lợi dụng và sử dụng vào mục đích không lành mạnh, ảnh hưởng đến an ninh quốc gia và trật tự an toàn xã hội, ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

- Chia sẻ những thông tin có nguồn chính thống, đáng tin cậy.

- Có các hành vi, ứng xử phù hợp với những giá trị đạo đức, văn hóa, truyền thống của dân tộc Việt Nam; không sử dụng từ ngữ gây thù hận, kích động bạo lực, phân biệt vùng miền, giới tính, tôn giáo.

- Không đăng tải những nội dung vi phạm pháp luật, các thông tin xúc phạm danh dự, nhân phẩm ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của các tổ chức, cá nhân khác; sử dụng ngôn ngữ phản cảm, vi phạm thuần phong mỹ tục; tung tin giả, tin sai sự thật;... gây bức xúc trong dư luận xã hội, ảnh hưởng đến trật tự an toàn xã hội.

- Khuyến khích sử dụng mạng xã hội để tuyên truyền, quảng bá về đất nước - con người, văn hóa tốt đẹp của Việt Nam, chia sẻ thông tin tích cực, những tấm gương người tốt, việc tốt.

- Vận động người thân trong gia đình, bạn bè, những người xung quanh tham gia giáo dục, bảo vệ trẻ em, trẻ vị thành niên sử dụng mạng xã hội một cách an toàn, lành mạnh.

### **2.3 Quy tắc ứng xử cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong cơ quan nhà nước**

Căn cứ Điều 5 Quyết định 874/QĐ-BTTTT, quy tắc ứng xử trên không gian mạng cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong cơ quan nhà nước như sau:

- Cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong cơ quan nhà nước thực hiện nội dung quy định tại Điều 4 của Bộ Quy tắc này.
- Thực hiện nội quy của cơ quan, tổ chức về việc cung cấp thông tin lên mạng xã hội.
- Thông báo tới cơ quan chủ quản để kịp thời có hướng xử lý, trả lời, giải quyết khi có những ý kiến, thông tin trái chiều, thông tin vi phạm pháp luật có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, lĩnh vực quản lý của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động.”

### **3. Xử phạt vi phạm hành chính các hành vi lợi dụng mạng xã hội**

Cụ thể tại Điều 101 Nghị định 15/2020/NĐ-CP (sửa đổi tại Khoản 37 Điều 1 Nghị định 14/2022/NĐ-CP), nếu lợi dụng mạng xã hội để thực hiện các hành vi vi phạm về trách nhiệm sử dụng dịch vụ mạng xã hội thì cá nhân, tổ chức có thể sẽ bị phạt tiền tối đa là 30.000.000 đồng. Cụ thể như sau:

- Phạt tiền từ 10.000.000 đồng đến 20.000.000 đồng đối với hành vi lợi dụng mạng xã hội để thực hiện một trong các hành vi sau:
  - + Cung cấp, chia sẻ thông tin giả mạo, thông tin sai sự thật, xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín của cơ quan, tổ chức, danh dự, nhân phẩm của cá nhân;
  - + Cung cấp, chia sẻ thông tin cổ súy các hủ tục, mê tín, dị đoan, dâm ô, đồi trụy, không phù hợp với thuần phong, mỹ tục của dân tộc;
  - + Cung cấp, chia sẻ thông tin miêu tả tỉ mỉ hành động chém, giết, tai nạn, kinh dị, rùng rợn;
  - + Cung cấp, chia sẻ thông tin bịa đặt, gây hoang mang trong Nhân dân, kích động bạo lực, tội ác, tệ nạn xã hội, đánh bạc hoặc phục vụ đánh bạc;
  - + Cung cấp, chia sẻ các tác phẩm báo chí, văn học, nghệ thuật, xuất bản phẩm mà không được sự đồng ý của chủ thể quyền sở hữu trí tuệ hoặc chưa được phép lưu hành hoặc đã có quyết định cấm lưu hành hoặc tịch thu;
  - + Quảng cáo, tuyên truyền, chia sẻ thông tin về hàng hóa, dịch vụ bị cấm;
  - + Cung cấp, chia sẻ hình ảnh bản đồ Việt Nam nhưng không thể hiện hoặc thể hiện không đúng chủ quyền quốc gia;
  - + Cung cấp, chia sẻ đường dẫn đến thông tin trên mạng có nội dung bị cấm.

- Phạt tiền từ 20.000.000 đồng đến 30.000.000 đồng đối với hành vi tiết lộ thông tin thuộc danh mục bí mật nhà nước, bí mật đời tư của cá nhân và bí mật khác mà chưa đến mức truy cứu trách nhiệm hình sự.

- Biện pháp khắc phục hậu quả: Buộc gỡ bỏ thông tin sai sự thật hoặc gây nhầm lẫn hoặc thông tin vi phạm pháp luật do thực hiện hành vi vi phạm.

## **II. CÁC CHUẨN MỰC HÀNH VI KHI SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ SỐ VÀ TƯƠNG TÁC TRONG MÔI TRƯỜNG SỐ**

Môi trường số là không gian mở, kết nối rộng rãi, lan truyền thông tin nhanh chóng và có ảnh hưởng sâu rộng đến đời sống xã hội. Bên cạnh những lợi ích to lớn mà công nghệ số mang lại, nếu thiếu ý thức, thiếu chuẩn mực trong hành vi sử dụng, sẽ tiềm ẩn nhiều rủi ro, hệ lụy tiêu cực. Vì vậy, việc thực hiện các chuẩn mực hành vi khi sử dụng công nghệ số là yêu cầu cấp thiết, có ý nghĩa quan trọng trong xây dựng môi trường số an toàn, lành mạnh, văn minh.

Việc sử dụng công nghệ số và tham gia tương tác trên không gian mạng đòi hỏi mỗi cá nhân phải có nhận thức đúng đắn, hành vi chuẩn mực, trách nhiệm và tuân thủ pháp luật, nhằm xây dựng môi trường số an toàn, lành mạnh, văn minh và nhân văn.

Chuẩn mực hành vi số không chỉ bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, tổ chức mà còn góp phần giữ gìn uy tín cơ quan, hình ảnh cá nhân và trật tự xã hội trong thời đại số.

### **1. Chuẩn mực về tuân thủ pháp luật trong môi trường số**

#### **1.1. Chấp hành đầy đủ quy định pháp luật**

- Tuân thủ các quy định về an ninh mạng, an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân, sở hữu trí tuệ, bản quyền số.

- Không sử dụng công nghệ số để thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật như lừa đảo trực tuyến, đánh cắp dữ liệu, phát tán mã độc, tổ chức cờ bạc, cá độ, truyền bá nội dung trái pháp luật.

#### **1.2. Không tạo, đăng tải, chia sẻ nội dung vi phạm**

- Không đăng tải thông tin sai sự thật, tin giả, tin xuyên tạc, kích động, gây hoang mang dư luận.

- Không phát tán nội dung phản cảm, đồi trụy, bạo lực, mê tín dị đoan, trái thuần phong mỹ tục.

### **2. Chuẩn mực về mục đích và thái độ sử dụng công nghệ số**

#### **2.1. Sử dụng công nghệ số đúng mục đích, có trách nhiệm**

- Ứng dụng công nghệ số phục vụ học tập, công việc, quản lý, sản xuất, kinh

doanh và đời sống xã hội.

- Không lạm dụng mạng xã hội, trò chơi trực tuyến, nền tảng giải trí gây ảnh hưởng đến sức khỏe, thời gian và hiệu quả công việc.

## **2.2. Giữ thái độ tỉnh táo, chủ động và có chọn lọc**

- Không lệ thuộc quá mức vào thiết bị số và nền tảng số.
- Biết kiểm soát thời gian sử dụng, cân bằng giữa môi trường số và đời sống thực.

## **3. Chuẩn mực về bảo vệ thông tin và an toàn số**

### **3.1. Bảo vệ thông tin cá nhân**

- Không công khai các thông tin nhạy cảm như số CCCD, tài khoản ngân hàng, mật khẩu, mã xác thực, thông tin đời tư.

- Thận trọng khi cung cấp thông tin cá nhân cho các ứng dụng, website, nền tảng số.

### **3.2. Bảo đảm an toàn tài khoản và thiết bị**

- Sử dụng mật khẩu mạnh, thay đổi định kỳ, không dùng chung một mật khẩu cho nhiều tài khoản.

- Kích hoạt xác thực hai lớp (2FA), cài đặt phần mềm bảo mật, cập nhật hệ điều hành thường xuyên.

- Cảnh giác với email, tin nhắn, đường link lạ có dấu hiệu lừa đảo.

### **3.3. Bảo mật thông tin cơ quan, tổ chức**

- Không đưa tài liệu nội bộ, dữ liệu mật, thông tin chưa công bố lên mạng xã hội hoặc nền tảng công cộng.

- Sử dụng đúng hệ thống, phần mềm, email công vụ khi xử lý công việc.

## **4. Chuẩn mực về tôn trọng bản quyền và sở hữu trí tuệ**

### **4.1. Tôn trọng quyền tác giả, quyền liên quan**

- Không sao chép, chỉnh sửa, phát tán trái phép phần mềm, tài liệu, hình ảnh, video, bài viết.

- Khi sử dụng nội dung của người khác phải ghi rõ nguồn, tác giả theo quy định.

### **4.2. Không tiếp tay cho vi phạm bản quyền**

- Không tải, chia sẻ phần mềm lậu, phim ảnh, tài liệu vi phạm bản quyền.

- Khuyến khích sử dụng các sản phẩm, nền tảng số hợp pháp.

## **5. Chuẩn mực về văn hóa ứng xử khi sử dụng công nghệ số**

### **5.1. Ứng xử văn minh, lịch sự**

- Sử dụng ngôn ngữ phù hợp, tôn trọng người khác khi giao tiếp trên môi trường số.

- Không xúc phạm danh dự, nhân phẩm; không công kích cá nhân, miệt thị, bôi nhọ trên mạng.

### **5.2. Tôn trọng quyền riêng tư**

- Không tự ý đăng tải, chia sẻ hình ảnh, thông tin cá nhân của người khác khi chưa được đồng ý.

- Không khai thác, lan truyền đời tư nhằm mục đích xấu hoặc gây tổn hại.

### **5.3. Tranh luận có văn hóa**

- Khi có ý kiến trái chiều, trao đổi trên tinh thần xây dựng, tôn trọng, lắng nghe.

- Không kích động, gây mâu thuẫn, chia rẽ hoặc dẫn dắt dư luận tiêu cực.

## **6. Chuẩn mực về trách nhiệm xã hội trong môi trường số**

### **6.1. Chia sẻ thông tin tích cực, có ích**

- Lan tỏa thông tin chính thống, gương người tốt – việc tốt, kiến thức hữu ích.

- Góp phần xây dựng môi trường mạng lành mạnh, nhân văn.

### **6.2. Chủ động phát hiện và báo cáo vi phạm**

- Báo cáo nội dung xấu độc, tin giả, hành vi vi phạm pháp luật trên các nền tảng số.

- Không tiếp tay, không bình luận hay chia sẻ các nội dung tiêu cực.

Việc thực hiện các chuẩn mực hành vi khi sử dụng công nghệ số và tương tác trong môi trường số là yêu cầu tất yếu trong quá trình chuyển đổi số quốc gia. Việc sử dụng công nghệ số đúng pháp luật – an toàn – văn minh – có trách nhiệm sẽ góp phần xây dựng môi trường số an toàn, lành mạnh, phục vụ hiệu quả cho phát triển kinh tế – xã hội và đời sống con người.

## **III. BÁO CÁO NỘI DUNG KHÔNG PHÙ HỢP**

Trong thời đại chuyển đổi số, mạng xã hội và các nền tảng trực tuyến trở thành môi trường giao tiếp, học tập, kinh doanh và chia sẻ thông tin phổ biến. Tuy nhiên, đi kèm với đó là sự xuất hiện của nhiều nội dung độc hại như tin giả, lừa đảo, kích động thù hận, bạo lực, thông tin sai sự thật, vi phạm quyền riêng tư. Việc phát hiện và báo cáo kịp thời các nội dung không phù hợp là trách nhiệm của mỗi công dân để xây dựng môi trường mạng an toàn, trong sạch và lành mạnh.

### **1. Các loại nội dung không phù hợp cần báo cáo**

- Tin giả, thông tin sai sự thật, bịa đặt.

- Nội dung kích động thù hận, chia rẽ dân tộc, tôn giáo.

- Bạo lực, đòi truy, phản cảm.
- Lừa đảo chiếm đoạt tài sản.
- Giả mạo tổ chức, cá nhân.
- Spam, quảng cáo độc hại, đường link chứa mã độc.
- Xúc phạm, quấy rối, bôi nhọ cá nhân hoặc tổ chức.

## **2. Hướng dẫn báo cáo nội dung vi phạm trên từng nền tảng**

### **2.1. Báo cáo trên Facebook**

**Bước 1:** Nhấn vào biểu tượng ba dấu chấm (...) ở góc trên bài viết, hình ảnh, video hoặc trang cá nhân vi phạm.

**Bước 2:** Chọn “Báo cáo bài viết”.

**Bước 3:** Chọn lý do phù hợp (ví dụ: Bắt nạt, quấy rối...; Thông tin sai sự thật...), sau đó làm theo hướng dẫn tiếp theo và gửi báo cáo.

*Lưu ý:*

Có thể chặn (Block) tài khoản để không nhận nội dung từ người đó.

Sau khi báo cáo, người dùng có thể theo dõi quá trình xử lý trong mục Hỗ trợ & Báo cáo (Support Inbox).

### **2.2. Báo cáo trên Zalo**

**Bước 1:** Tại bài đăng trong Nhật ký, nhấn “...” → chọn “Báo xấu”.

**Bước 2:** Chọn lý do: Nội dung nhạy cảm; Làm Phẫn; Lừa đảo hay nhập nội dung lý do khác mà người dùng phát hiện ra.

**Bước 3:** Mô tả ngắn gọn (nếu cần) → Gửi báo cáo.

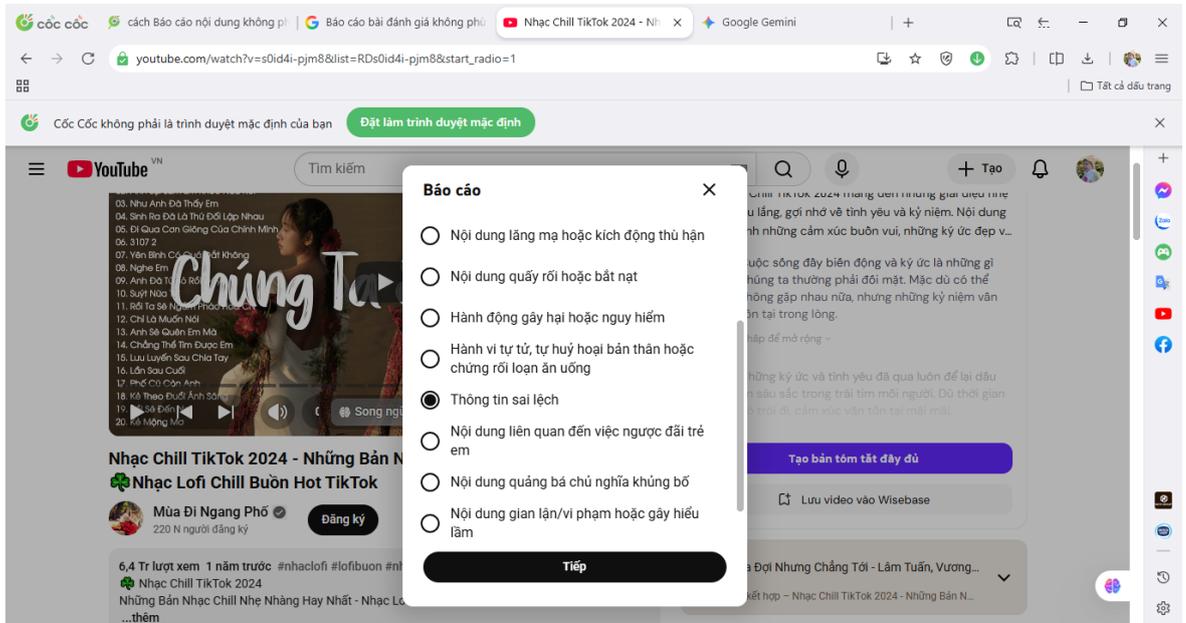
*Lưu ý:*

Nên chụp màn hình để làm tài liệu tuyên truyền hoặc bằng chứng khi cần thiết.

### **2.3. Báo cáo trên YouTube**

**Bước 1:** Nhấn ba dấu chấm dưới video → chọn [Báo vi phạm].

**Bước 2:** Chọn lý do chi tiết: chọn một trong các lý do trong danh sách nội dung cần báo cáo, chọn [Tiếp].



**Bước 3:** nhập nội dung chia sẻ (nếu cần), chọn [Báo vi phạm] → YouTube sẽ đánh giá bằng hệ thống và nhân sự.

*Lưu ý:*

Có thể báo cáo kênh YouTube, không chỉ video.

Tuyệt đối không tải hoặc chia sẻ lại video vi phạm.

#### 2.4. Báo cáo trên TikTok

**Bước 1:** Nhấn Chia sẻ → Báo cáo (Report) tại video.

**Bước 2:** Chọn lý do cụ thể:

- + Bạo lực, hành vi nguy hiểm.
- + Lừa đảo hoặc spam.
- + Khiêu dâm, nội dung không phù hợp với trẻ em.
- + Giả mạo cá nhân, tổ chức.
- + Thông tin sai sự thật.

**Bước 3:** Gửi và chờ TikTok xử lý.

*Lưu ý:*

Có thể báo cáo cả tài khoản, bình luận, hoặc tin nhắn.

TikTok có chế độ bảo vệ người dùng trẻ nhỏ → học viên nên hướng dẫn cha mẹ sử dụng.

#### IV. NHẬN DIỆN CÁC HÀNH VI VI PHẠM LIÊN QUAN ĐẾN AI

Trí tuệ nhân tạo (AI) đang được ứng dụng ngày càng rộng rãi trong quản lý nhà nước, giáo dục, y tế, truyền thông, sản xuất, kinh doanh và đời sống xã hội. AI

mang lại nhiều lợi ích to lớn, góp phần nâng cao hiệu quả công việc, tiết kiệm thời gian, chi phí và mở ra những cơ hội phát triển mới. Tuy nhiên, cùng với sự phát triển mạnh mẽ đó, các hành vi vi phạm liên quan đến AI cũng xuất hiện ngày càng nhiều, phức tạp và khó kiểm soát hơn. Việc sử dụng AI thiếu kiểm soát, thiếu hiểu biết hoặc cố ý lạm dụng cũng tiềm ẩn nhiều nguy cơ, rủi ro và hành vi vi phạm pháp luật, đạo đức xã hội.

Việc nhận diện đúng và đầy đủ các hành vi vi phạm liên quan đến AI là yêu cầu cần thiết nhằm nâng cao ý thức trách nhiệm của mỗi cá nhân, tổ chức, góp phần sử dụng AI một cách an toàn, lành mạnh, đúng pháp luật.

### **1. Nhóm hành vi vi phạm về thông tin và nội dung do AI tạo ra**

Trước hết, cần nhận diện các hành vi lợi dụng AI để tạo ra và phát tán thông tin sai sự thật: Một số đối tượng sử dụng AI để tạo tin giả, bài viết, hình ảnh, video giả mạo nhằm xuyên tạc sự thật, bôi nhọ cá nhân, tổ chức, gây hoang mang dư luận hoặc trục lợi cá nhân. Đặc biệt nguy hiểm là việc tạo video, giọng nói giả (deepfake) để giả danh lãnh đạo, cán bộ, người có uy tín nhằm lừa đảo, thao túng dư luận hoặc thực hiện hành vi trái pháp luật, giả danh cơ quan chức năng, người thân để lừa đảo, yêu cầu nạn nhân chuyển tiền hoặc cung cấp mã OTP để phá vỡ lớp bảo mật, sau đó chiếm đoạt tiền từ tài khoản của nạn nhân.

AI đang bị một số đối tượng lợi dụng để tinh vi hóa các hình thức lừa đảo trên không gian mạng: Các hành vi thường gặp bao gồm sử dụng AI giả giọng nói người thân, lãnh đạo; tạo email, tin nhắn, cuộc gọi tự động có nội dung thuyết phục nhằm lừa chuyển tiền, cung cấp mã xác thực hoặc thông tin tài khoản. chúng còn sử dụng AI để giả mạo hồ sơ, giấy tờ, hợp đồng, chữ ký điện tử hoặc thao túng hệ thống giao dịch cũng là hành vi vi phạm nghiêm trọng, cần được nhận diện và phòng ngừa kịp thời.

Các đối tượng lừa đảo còn sử dụng AI để phạm tội trên thị trường tiền điện tử: như kêu gọi đầu tư vào những dự án lừa đảo và lan truyền trên quy mô lớn; tạo ra các đồng tiền điện tử lừa đảo liên quan đến AI và thao túng thị trường; tạo ra các trang web giao dịch lừa đảo và chương trình tặng tiền điện tử; phát hiện lỗ hổng giao dịch để trục lợi.

Ngoài ra, hành vi sử dụng AI để tạo nội dung phản cảm, bạo lực, đồi trụy, kích động thù hận, chia rẽ cộng đồng cũng là những vi phạm nghiêm trọng, đi ngược lại thuần phong mỹ tục và các quy định của pháp luật.

### **2. Nhóm hành vi vi phạm về xâm phạm quyền riêng tư và dữ liệu cá nhân**

Một dạng vi phạm phổ biến hiện nay là thu thập, khai thác, phân tích dữ liệu cá nhân trái phép bằng AI. Việc sử dụng AI để thu thập thông tin cá nhân, hình ảnh, giọng nói, thói quen, hành vi của người khác khi chưa được sự đồng ý là

hành vi xâm phạm quyền riêng tư.

Bên cạnh đó, việc sử dụng AI để chỉnh sửa, ghép ảnh, video của người khác nhằm mục đích bôi nhọ, xúc phạm danh dự, nhân phẩm, hoặc phát tán thông tin đời tư cũng là hành vi vi phạm pháp luật và đạo đức xã hội, gây hậu quả nghiêm trọng cho nạn nhân.

### **3. Nhóm hành vi vi phạm về sở hữu trí tuệ và bản quyền**

Một vấn đề đáng lưu ý là lạm dụng AI để sao chép, chỉnh sửa, tái sử dụng trái phép các sản phẩm trí tuệ. Việc dùng AI để tạo ra nội dung dựa trên tác phẩm của người khác nhưng không xin phép, không ghi nguồn, không tôn trọng quyền tác giả là hành vi vi phạm bản quyền.

Bên cạnh đó, việc sử dụng phần mềm AI lậu, công cụ AI không rõ nguồn gốc, hoặc khai thác AI để đạo văn, gian lận trong học tập, nghiên cứu, thi cử cũng là những hành vi vi phạm cần được lên án và ngăn chặn.

### **4. Nhóm hành vi vi phạm về đạo đức, trách nhiệm xã hội khi sử dụng AI**

Không ít trường hợp sử dụng AI một cách thiếu trách nhiệm, phó mặc hoàn toàn cho AI trong ra quyết định, đánh giá con người, xử lý công việc mà không có sự kiểm soát của con người. Điều này có thể dẫn đến sai lệch, định kiến, phân biệt đối xử hoặc gây thiệt hại cho cá nhân, tổ chức.

Việc sử dụng AI để giám sát, theo dõi con người trái phép, xâm phạm quyền con người, hoặc sử dụng AI nhằm mục đích thao túng tâm lý, dư luận xã hội cũng là những hành vi vi phạm nghiêm trọng các chuẩn mực đạo đức.

### **5. AI bị lợi dụng để chống phá đất nước**

AI mới ra đời vài năm trở lại đây đã chứng minh khả năng ưu việt, có thể thực hiện những nhiệm vụ vốn đòi hỏi trí tuệ con người như hiểu ngôn ngữ tự nhiên, nhận diện hình ảnh, phân tích ngữ nghĩa, tư duy logic và ra quyết định. Hiện nay, nhiều hệ thống AI hiện đại như mô hình ngôn ngữ lớn (large language models – LLM), công nghệ deepfake hay chatbot tự động đã đạt đến trình độ tạo lập nội dung văn bản, hình ảnh, âm thanh, video với mức độ như thật đến khó phân biệt.

Thời gian qua, các đối tượng thù địch, phản động đã xem AI là một công cụ lợi hại để gia tăng hiệu quả truyền bá thông tin sai lệch, chống phá chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước, bôi nhọ hình ảnh các đồng chí lãnh đạo Đảng, Nhà nước, tấn công hòng làm suy giảm lòng tin của cán bộ, đảng viên và nhân dân. Thủ đoạn của chúng ngày càng tinh vi và khó nhận diện hơn so với các phương thức tuyên truyền phản động trước đây.

Một trong những chiêu trò nguy hiểm hàng đầu là sản xuất và phát tán tin giả với quy mô lớn nhờ vào khả năng xử lý ngôn ngữ mạnh mẽ của các mô hình như

ChatGPT, Claude, Gemini, LLaMA... Khi không được kiểm soát nguồn dữ liệu, các mô hình này có thể tự động tạo ra hàng loạt bài viết, bình luận, phân tích mang tính xuyên tạc, bóp méo chủ nghĩa Mác – Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh, bóp méo lịch sử dân tộc, xuyên tạc đường lối, chính sách của Đảng và Nhà nước, bôi nhọ hình ảnh cá nhân, tổ chức. Các nội dung được ngụy trang dưới hình thức phản biện đa chiều, lồng ghép ngôn ngữ, giả tạo hình ảnh, âm thanh nhưng được trình bày như thật, khiến người đọc, người xem, người nghe dễ bị thuyết phục. Tốc độ phát tán nhanh và quy mô lan truyền rộng của các thông tin này khiến việc phát hiện và phản bác trở nên vô cùng khó khăn, từ đó gây nhiều loạn dư luận, tạo ra tâm lý bất ổn, mất phương hướng trong xã hội.

Một thủ đoạn khác là sử dụng công nghệ deepfake là công cụ ứng dụng AI để tạo ra các sản phẩm hình ảnh, âm thanh, video giả cực kỳ tinh vi nhằm hạ thấp uy tín các đồng chí lãnh đạo Đảng, Nhà nước. Các phần mềm như DeepFaceLab, FaceSwap, Zao, Synthesia, ElevenLabs... có thể tái tạo khuôn mặt, giọng nói, biểu cảm của các cá nhân một cách tinh vi, chèn ghép vào các tình huống nhạy cảm, phát ngôn lệch lạc nhằm bôi nhọ, gieo rắc sự ngờ vực, chia rẽ nội bộ. Hậu quả của việc sử dụng deepfake không chỉ dừng lại ở việc tung tin giả, hình ảnh giả mà còn làm tổn hại nghiêm trọng đến hình ảnh, uy tín các đồng chí lãnh đạo Đảng, Nhà nước và niềm tin của nhân dân đối với Đảng và chế độ. Việc phát hiện thủ công những nội dung này không dễ bởi deepfake ngày càng hoàn thiện về kỹ thuật giả lập ngữ điệu, hành vi và ngữ cảnh.

Thêm vào đó, AI có khả năng thu thập và xử lý dữ liệu cá nhân không lồ từ mạng xã hội để phân tích tâm lý, sở thích, xu hướng chính trị của người dùng. Từ đó, các thế lực thù địch dễ dàng xác định các nhóm dễ bị tác động như giới trẻ, sinh viên, các đối tượng yếu thế trong xã hội, người có hoàn cảnh khó khăn hoặc thiếu nhận thức chính trị để thiết kế các chiến dịch tuyên truyền có mục tiêu, cá nhân hóa nội dung. Những nội dung mà các thế lực thù địch, phản động, cơ hội chính trị sử dụng AI để tuyên truyền thường khó phân biệt đúng – sai, thật giả lẫn lộn nhằm đánh lừa nhận thức, tác động tâm lý tiêu cực, gieo rắc sự hoài nghi, kích động sự phản kháng.

Không dừng lại ở đó, để tối đa hóa mức độ lan tỏa thông tin sai trái, các đối tượng còn triển khai hệ thống bot AI với những tài khoản ảo hoạt động tự động để đăng tải, chia sẻ, bình luận và tương tác hàng loạt với các nội dung xuyên tạc. Mạng lưới bot này có khả năng tạo ra các xu hướng giả khiến người dùng tưởng rằng những thông tin xuyên tạc đang được cộng đồng ủng hộ, từ đó dẫn dắt dư luận theo hướng tiêu cực. Ngoài ra, chúng còn sử dụng những công cụ này để tấn công tâm lý những người lên tiếng bảo vệ Đảng, gây áp lực tinh thần và tạo cảm giác bị cô lập trong không gian mạng.

Nguy hiểm hơn, chiến dịch sử dụng AI để chống phá Việt Nam được các thế lực thù địch đẩy mạnh khi thời điểm đất nước diễn ra các sự kiện trọng đại như kỷ niệm các ngày lễ lớn của dân tộc, trước thềm Đại hội Đảng các cấp, tiến tới Đại hội lần thứ XIV của Đảng. Mục đích của các thế lực thù địch khi sử dụng AI là nhằm chống phá Đảng, Nhà nước, chia rẽ Đảng với nhân dân, kích động tâm lý bất mãn trong một bộ phận người dân, gây rối an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội, bôi nhọ hệ thống chính trị, hạ bệ uy tín của lãnh đạo Đảng, Nhà nước. Sâu xa hơn là tạo lực lượng lật đổ chế độ ở nước ta, hướng lái đất nước đi theo con đường TBCN theo kiểu phương Tây.

Tác hại của việc khai thác AI cho các mục tiêu xấu không chỉ dừng lại ở truyền thông mà ảnh hưởng đến nhận thức chính trị, xã hội. Tình trạng lan truyền thông tin xuyên tạc kéo dài có thể tạo nên tâm lý mất định hướng, thờ ơ chính trị, bị lôi kéo sang xu hướng tiêu cực trong một bộ phận người dân, đặc biệt là giới trẻ.

## **6. Trách nhiệm trong phòng ngừa và ngăn chặn vi phạm liên quan đến AI**

Trước những nguy cơ trên, mỗi cá nhân cần nâng cao nhận thức, hiểu biết và kỹ năng sử dụng AI một cách an toàn, có trách nhiệm. Không tin tưởng tuyệt đối vào nội dung do AI tạo ra; luôn kiểm chứng thông tin trước khi sử dụng và chia sẻ. Đồng thời, chủ động bảo vệ dữ liệu cá nhân, cảnh giác với các hình thức lừa đảo có yếu tố AI.

Đối với cán bộ, công chức, viên chức, cần gương mẫu trong việc sử dụng AI đúng mục đích, đúng quy định; không sử dụng AI để làm sai lệch thông tin, vi phạm đạo đức công vụ hoặc ảnh hưởng đến uy tín của cơ quan, tổ chức.

*Tóm lại*, AI là công cụ hỗ trợ đắc lực cho con người trong thời đại số, nhưng không phải là “vùng an toàn” nằm ngoài pháp luật và đạo đức xã hội. Việc nhận diện rõ các hành vi vi phạm liên quan đến AI là cơ sở quan trọng để sử dụng AI một cách đúng đắn, có trách nhiệm, góp phần xây dựng môi trường số an toàn, lành mạnh và phát triển bền vững.

### **Tình huống và câu hỏi thảo luận:**

\* Tình huống 1:

Một cá nhân chia sẻ lại thông tin chưa được kiểm chứng về một chính sách mới của Nhà nước trên mạng xã hội.

- Câu hỏi thảo luận:

Hành vi này có vi phạm quy tắc ứng xử trên không gian mạng không?

Hậu quả có thể xảy ra?

Trước khi chia sẻ thông tin cần thực hiện những bước gì?

\* Tình huống 2:

Một người sử dụng AI để tạo hình ảnh, nội dung sai sự thật nhằm bôi nhọ cá nhân khác.

- Câu hỏi thảo luận:

Hành vi này có vi phạm pháp luật không?

Làm thế nào để nhận diện nội dung giả mạo do AI tạo ra?

Cần làm gì khi phát hiện nội dung vi phạm?

## PHẦN III: CHIA SẺ THÔNG TIN, NỘI DUNG SỐ THÔNG QUA CÔNG NGHỆ SỐ

### I. CHIA SẺ DỮ LIỆU, THÔNG TIN, TÀI LIỆU PHỤC VỤ ĐỜI SỐNG CÁ NHÂN

#### 1. Xác định dữ liệu cần chia sẻ và người nhận

- Dữ liệu/Thông tin/Tài liệu là gì? (Ví dụ: ảnh gia đình, file bài tập, hợp đồng điện tử, video kỷ niệm, v.v.).
- Dung lượng bao nhiêu? (Quan trọng để chọn phương pháp chia sẻ phù hợp).
- Có cần bảo mật không? (Thông tin nhạy cảm như giấy tờ tùy thân, hợp đồng, mật khẩu cần được bảo mật cao hơn).
- Bạn chia sẻ cho ai? (Một người, một nhóm nhỏ, hay nhiều người công khai?).
- Mục đích chia sẻ là gì? (Chỉ để xem, để chỉnh sửa, để lưu trữ chung?).

#### 2. Lựa chọn phương pháp chia sẻ phù hợp

Dựa trên các yếu tố ở Bước 1, hãy chọn phương pháp tốt nhất:

- Email: Tốt cho các file nhỏ (dưới 20-25MB), tài liệu văn bản, gửi cho một vài người.
- Dịch vụ lưu trữ đám mây (Google Drive, OneDrive, iCloud, Mega): Lý tưởng cho file lớn, nhiều file, cần truy cập mọi lúc mọi nơi, hoặc chia sẻ cho nhiều người với quyền kiểm soát.
- Ứng dụng nhắn tin/mạng xã hội (Zalo, Messenger, WhatsApp, Telegram): Tiện lợi cho ảnh, video nhanh, tin nhắn, chia sẻ trong nhóm chat thân quen. Lưu ý có thể giảm chất lượng ảnh/video.
- Thiết bị lưu trữ vật lý (USB, ổ cứng di động): Phù hợp khi không có internet hoặc cần chuyển file rất lớn giữa hai thiết bị vật lý gần nhau.
- Ứng dụng chia sẻ ngang hàng (SHAREit, Xender): Chia sẻ nhanh giữa các thiết bị gần nhau qua Wi-Fi Direct, thường không giới hạn dung lượng.

#### 3. Chuẩn bị dữ liệu trước khi chia sẻ

Nén file (nếu cần): Nếu bạn có nhiều file hoặc file quá lớn, hãy nén chúng lại thành file .zip hoặc .rar để giảm dung lượng và dễ quản lý.

Đặt mật khẩu cho file (với tài liệu quan trọng): Với các file PDF, Word, Excel chứa thông tin nhạy cảm, bạn có thể đặt mật khẩu trực tiếp cho file trong các ứng dụng soạn thảo.

Kiểm tra virus: Quét virus file trước khi chia sẻ, đặc biệt nếu bạn nhận được từ nguồn không tin cậy hoặc chia sẻ qua USB.

#### **4. Cách chia sẻ dữ liệu**

##### **4.1. Chia sẻ dữ liệu, thông tin, tài liệu trong Zalo**

Dữ liệu, thông tin và tài liệu có thể được Chia sẻ trong cuộc trò chuyện cá nhân, nhóm hoặc “Cloud của tôi”.

##### **Bước 1:** Mở cuộc trò chuyện

Truy cập vào ứng dụng Zalo trên điện thoại hoặc máy tính.

Mở cuộc trò chuyện với người muốn gửi hoặc nhóm chat.

##### **Bước 2:** Thực hiện thao tác chia sẻ

- Chia sẻ hình ảnh và video:

Nhấn vào biểu tượng hình ảnh (thường là hình vuông có núi và mặt trời) ở góc dưới bên trái ô nhập tin nhắn. Chọn ảnh hoặc video muốn gửi, Nhấn [*Gửi*].

- Chia sẻ âm thanh (ghi âm trực tiếp):

Nhấn giữ biểu tượng micro ở góc dưới bên phải ô nhập tin nhắn để ghi âm trực tiếp. Thả tay ra khi đã ghi âm xong để gửi.

- Chia sẻ tệp tin (tài liệu, PDF, Excel, Word, v.v.):

Nhấn vào biểu tượng kẹp giấy (Đính kèm tệp) hoặc biểu tượng 3 chấm rồi chọn "Tài liệu" (tùy phiên bản Zalo).

Tìm và chọn tệp tin bạn muốn gửi, Nhấn [*Gửi*].

##### **4.2. Chia sẻ thông tin giữa các trang thông tin điện tử và các ứng dụng trong điện thoại**

**Bước 1:** Tại trang thông tin điện tử muốn chia sẻ, tích chọn dấu 3 chấm.

**Bước 2:** Chọn [*Chia sẻ*]

**Bước 3:** Chọn chia sẻ vào [*Đoạn chat*], [*Tin nhắn*], hoặc nhấn chọn dấu ba chấm để chọn gửi vào các hội nhóm, zalo, facebook ...

##### **Bước 4:**

- Nếu chọn chia sẻ trên Zalo thì tiếp tục chọn tên cá nhân hoặc nhóm zalo cần chia sẻ rồi tích chọn mũi tên.

- Nếu chọn chia sẻ trên Facebook thì tiếp tục chọn chia sẻ trên chính *Bảng tin* Facebook của cá nhân hoặc Nhóm của bạn rồi thực hiện tiếp thao tác Đăng bài.

## **II. CHIA SẺ DỮ LIỆU, THÔNG TIN, TÀI LIỆU AN TOÀN**

Trong bối cảnh chuyển đổi số diễn ra mạnh mẽ, việc chia sẻ tài liệu qua các

nền tảng trực tuyến đã trở thành hoạt động thường xuyên trong công việc hằng ngày của cán bộ, công chức, viên chức và các tổ chức. Tuy nhiên, đi kèm với sự tiện lợi là nhiều rủi ro như rò rỉ dữ liệu, thất thoát tài liệu nội bộ, bị chiếm quyền truy cập hoặc bị khai thác thông tin trái phép. Vì vậy, nắm vững phương pháp chia sẻ tài liệu an toàn là yêu cầu quan trọng nhằm bảo vệ thông tin, duy trì tính bảo mật và đảm bảo hoạt động công vụ diễn ra hiệu quả.

## **1. Chia sẻ tài liệu an toàn qua zalo**

Zalo là công cụ nhắn tin nhanh, phổ biến trong nhiều cơ quan, tổ chức, đặc biệt để trao đổi thông tin tức thời. Tuy nhiên, Zalo không phải nền tảng lưu trữ chuyên nghiệp, dễ bị mất dữ liệu hoặc lộ thông tin nếu chia sẻ không đúng quy trình. Vì vậy, Zalo chỉ phù hợp cho trao đổi lịch họp, thông báo ngắn, nhắc việc. Không dùng để gửi văn bản chính thức, báo cáo quan trọng hoặc dữ liệu mật. Tài liệu đã gửi qua Zalo dễ bị tải lại, chia sẻ ra ngoài mà không thể kiểm soát.

### **1.1. Tuyệt đối không gửi tài liệu nhạy cảm ra ngoài nhóm**

Gồm các loại dữ liệu:

Văn bản nội bộ chưa công bố

Dữ liệu cá nhân

Thông tin tài chính, kế hoạch công tác

Báo cáo chưa được phê duyệt

Tài liệu thuộc danh mục bí mật Nhà nước

### **1.2. Hạn chế chia sẻ file trực tiếp**

Zalo nén và thay đổi cấu trúc file, đôi khi gây lỗi văn bản. Vì vậy, nếu bắt buộc dùng Zalo để chia sẻ tài liệu, thì cần thực hiện các lưu ý sau:

- Chỉ gửi tài liệu phổ biến rộng (không nhạy cảm)
- Nên nén file và đặt mật khẩu
- Xóa file khỏi trò chuyện sau khi người nhận đã tải

### **1.3. Quản lý thành viên nhóm chặt chẽ**

- Chỉ thêm người đúng cơ quan, đúng chức năng.
- rà soát nhóm định kỳ để loại bỏ thành viên không còn liên quan.
- Tránh sử dụng nhóm có quá nhiều thành viên gây loạn thông tin.

### **1.4. Không sử dụng Zalo để lưu trữ tài liệu lâu dài**

Zalo không có khả năng phân quyền xem/chỉnh sửa, khi dùng máy mới hoặc xóa dữ liệu, file có thể biến mất. Vì vậy, nên chuyển toàn bộ tài liệu quan trọng

sang Google Drive/OneDrive để lưu trữ tập trung.

## **2. Chia sẻ tài liệu an toàn qua email**

Email là phương thức chính thống được sử dụng phổ biến trong công việc, đặc biệt trong việc gửi báo cáo, văn bản chính thức, tài liệu hành chính. Tuy nhiên, email cũng là nơi dễ xảy ra tình trạng gửi nhầm người, lộ thông tin hoặc bị tấn công đánh cắp dữ liệu. Vì vậy, cần tuân thủ các quy tắc sau:

### **2.1. Chỉ sử dụng email cơ quan khi gửi văn bản liên quan đến công việc**

Email cá nhân không đảm bảo mức độ bảo mật như hệ thống email công vụ. Nên ưu tiên sử dụng email có tên miền của cơ quan, tổ chức. Tránh chuyển tiếp tài liệu nội bộ ra email cá nhân nếu không có yêu cầu đặc biệt.

### **2.2. Trước khi gửi, phải kiểm tra kỹ người nhận**

- Kiểm tra chính xác địa chỉ email (họ tên – phòng ban – cơ quan).
- Không gửi email theo “nhóm chung” nếu tài liệu chỉ dành cho một số người.
- Hạn chế chế độ “Reply All” để tránh để lộ nội dung cho người không liên quan.

### **2.3. Gửi file định dạng PDF để đảm bảo tính toàn vẹn**

- Tài liệu gửi dưới dạng Word/Excel dễ bị chỉnh sửa, dễ lan truyền sai lệch.
- File PDF có thể khóa và hạn chế sao chép.
- Với văn bản quan trọng, nên bật tính năng bảo vệ bằng mật khẩu.

### **2.4. Giới hạn người nhận và tránh gửi file lớn qua email**

Chỉ gửi đúng đối tượng cần xử lý. Với tài liệu dung lượng lớn, nên gửi qua liên kết Google Drive/OneDrive được cấp quyền thay vì đính kèm trực tiếp.

### **2.5. Sử dụng các biện pháp bảo mật nâng cao**

- Bật xác thực hai lớp (2FA) cho tài khoản email.
- Không mở file đính kèm từ người lạ hoặc email có dấu hiệu bất thường.
- Quét virus trước khi tải file xuống.

## **3. Chia sẻ tài liệu an toàn qua Google Drive/Onedrive**

Google Drive và OneDrive là các nền tảng lưu trữ đám mây chuyên nghiệp, cho phép lưu trữ và chia sẻ tài liệu tập trung, phân quyền linh hoạt. Đây là phương thức an toàn và hiệu quả nhất trong công việc hiện nay.

### **3.1. Chia sẻ đúng quyền: “Xem” hoặc “Chỉnh sửa”**

➤ Quyền Xem (View only)

Áp dụng khi:

- Người nhận chỉ cần đọc thông tin

- Cần hạn chế tải xuống hoặc chia sẻ lại
- Văn bản là bản “chính thức”, không muốn bị chỉnh sửa
- Tính năng bổ sung:
  - + Chặn tải xuống
  - + Chặn in
  - + Chặn sao chép
- Quyền Chỉnh sửa (Edit)

Áp dụng khi:

- Người nhận cần góp ý hoặc bổ sung dữ liệu
- Nhóm cùng nhau soạn thảo tài liệu
- Có quy trình phê duyệt trực tuyến

### **3.2. Chia sẻ theo địa chỉ email thay vì link công khai**

- Hạn chế tối đa chế độ “Anyone with the link” (ai có link cũng vào được).
- Chỉ nhập chính xác email của người cần nhận quyền.
- Sau khi hết thời gian làm việc, có thể thu hồi quyền truy cập.

### **3.3. Cài đặt thời gian hết hạn (Expiration Date)**

- Áp dụng khi gửi tài liệu dự thảo, tài liệu công tác.
- Sau thời điểm hết hạn, người nhận không xem được nữa.
- Giúp tránh việc tài liệu bị xem về sau hoặc bị lưu trữ sai mục đích.

### **3.4. Lưu trữ tài liệu theo thư mục chung của tổ chức**

- Tạo thư mục dùng chung theo phòng ban, lĩnh vực, dự án.
- Phân quyền cho từng nhóm theo mức:
  - + Viewer (người xem)
  - + Commenter (người nhận xét)
  - + Editor (người chỉnh sửa)
- Mọi thay đổi đều được ghi lại theo lịch sử chỉnh sửa (Version History).

### **3.5. Sao lưu và phục hồi**

Google Drive/OneDrive có khả năng phục hồi tài liệu:

- Khôi phục file đã xóa trong vòng 30 ngày
- Xem lại phiên bản cũ
- Ngăn chặn mất dữ liệu do lỗi thao tác

Đây là lợi thế lớn so với Zalo hoặc các nền tảng trao đổi nhanh khác.

### **III. QUẢN LÝ QUYỀN TRUY CẬP KHI CHIA SẺ DỮ LIỆU, THÔNG TIN CÔNG VỤ**

Quản lý quyền truy cập khi chia sẻ dữ liệu, thông tin công vụ là quá trình kiểm soát ai được xem, ai được chỉnh sửa, ai được tải xuống hoặc ai được phép tiếp cận các tài liệu, hồ sơ và dữ liệu liên quan đến công việc của cơ quan, tổ chức. Đây là một bước quan trọng trong bảo mật thông tin, giúp đảm bảo rằng dữ liệu chỉ đến được với đúng người có nhiệm vụ, tránh lộ lọt, mất mát hoặc bị khai thác trái phép.

Nói cách khác, quản lý quyền truy cập chính là quy định và thiết lập phạm vi truy cập phù hợp cho từng cá nhân hoặc nhóm người khi chia sẻ dữ liệu. Điều này thường được thực hiện thông qua các công cụ số như Email công vụ, Google Drive, OneDrive, các hệ thống quản trị tài liệu nội bộ, hoặc các nhóm làm việc như Zalo, Microsoft Teams...

#### **1. Các yếu tố chính của quản lý quyền truy cập**

Xác định đúng đối tượng được phép xem tài liệu: Chỉ những người có liên quan trực tiếp đến nội dung công việc mới được nhận quyền truy cập.

Thiết lập mức độ truy cập phù hợp, bao gồm các quyền như:

- + Xem (View only)
- + Tải xuống (Download)
- + Bình luận (Comment)
- + Chỉnh sửa (Edit)
- + Chia sẻ lại (Share or forward)

Hạn chế số lượng người nhận: Chỉ gửi tài liệu cho những người thật sự cần, không gửi đại trà.

Theo dõi và ghi nhận lịch sử truy cập: Một số nền tảng cho phép xem ai đã mở hoặc chỉnh sửa tài liệu, giúp phát hiện sớm rủi ro.

Thu hồi quyền truy cập khi không còn cần thiết: Khi một cán bộ nghỉ việc, chuyển bộ phận hoặc kết thúc nhiệm vụ, cần thu hồi quyền ngay lập tức.

#### **2. Vì sao quản lý quyền truy cập quan trọng?**

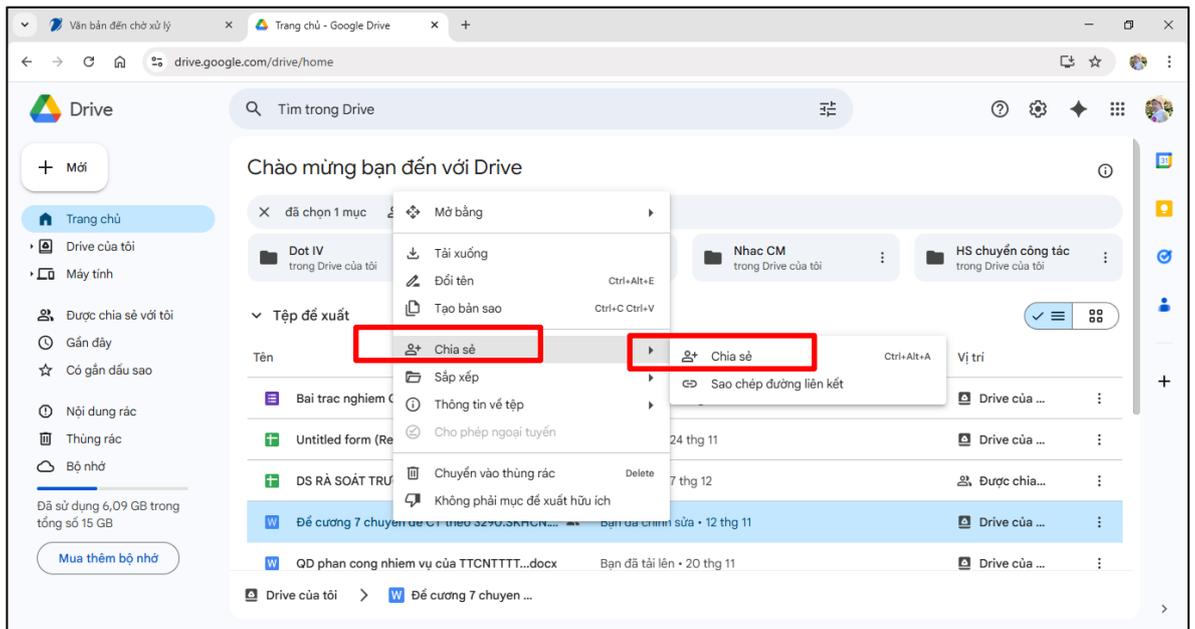
- Ngăn ngừa rò rỉ thông tin nội bộ.
- Tránh việc tài liệu bị chỉnh sửa, xóa hoặc phát tán trái phép.
- Tăng tính trách nhiệm của người được giao quyền.
- Bảo vệ uy tín cơ quan và an toàn dữ liệu công vụ.

- Đảm bảo tuân thủ các quy định về bảo mật thông tin của Nhà nước.

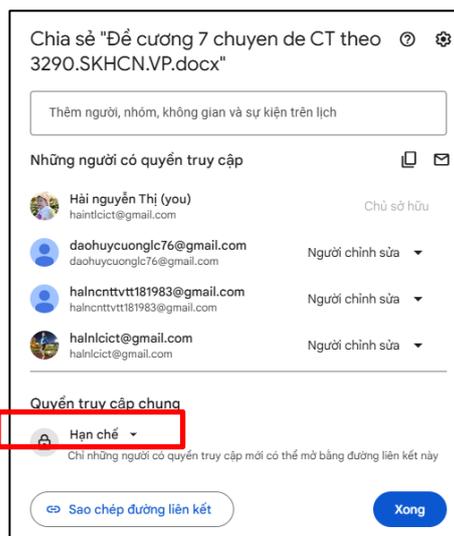
### 3. Cách quản lý quyền truy cập trên Google Drive

Google drive là ứng dụng lưu trữ đám mây được người dùng ưa chuộng trên máy tính, Google Drive còn hỗ trợ người dùng kiểm soát chặt chẽ quyền truy cập file của mình.

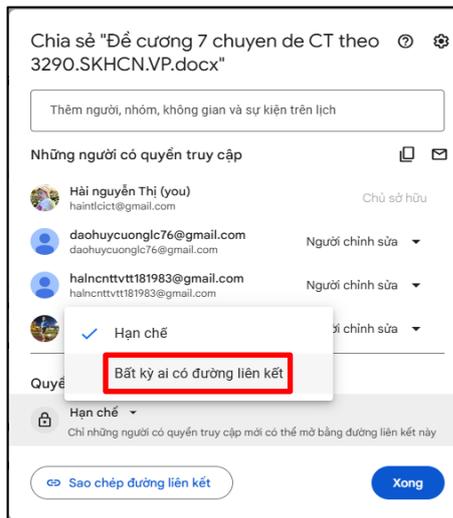
**Bước 1:** Mở Google Drive, tìm đến tệp tin, thư mục cần chia sẻ, nhấn chuột phải, chọn Chia sẻ/Chia sẻ.



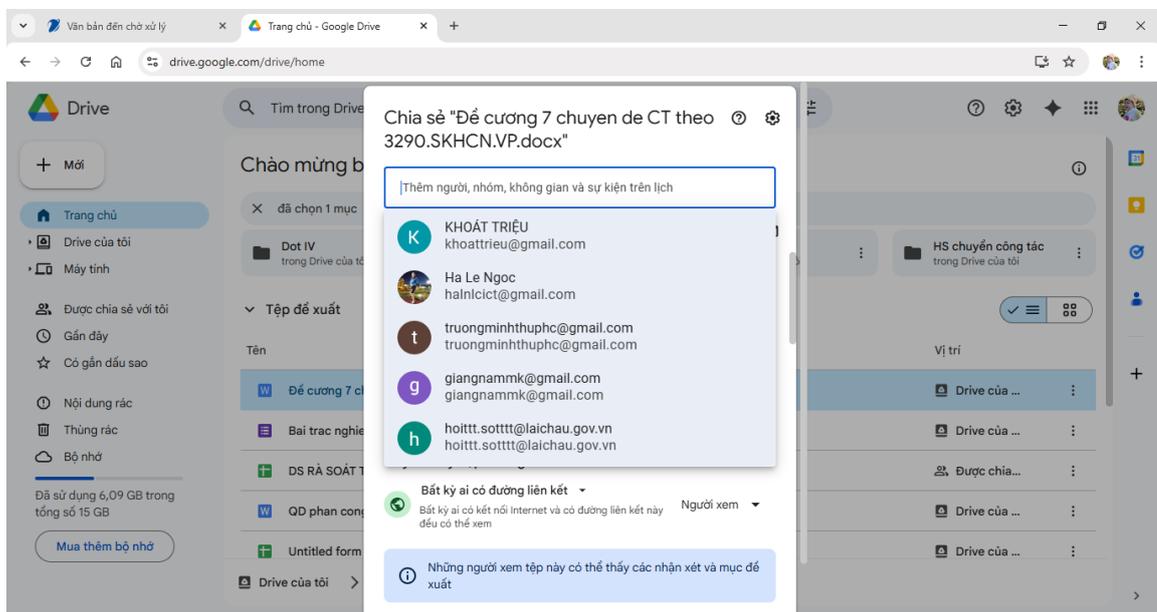
**Bước 2:** Hộp thoại xuất hiện, trong phần quyền truy cập chung, nếu giữ nguyên là “Hạn chế” có nghĩa là chỉ những người được chọn cụ thể mới được chia sẻ.



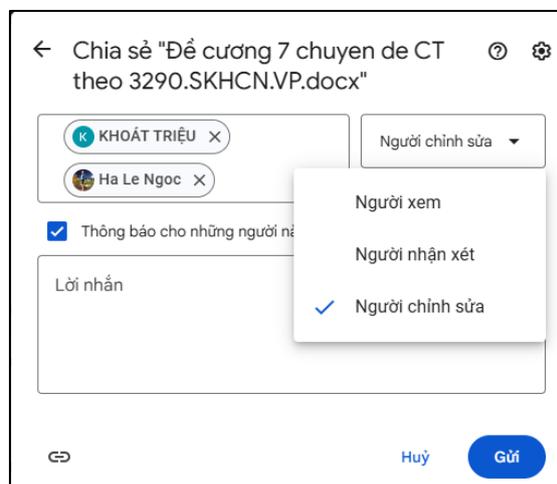
Nếu tích chọn mũi tên trong mục “Hạn chế” và chọn “Bất kỳ ai có đường liên kết” thì bất kỳ ai có đường liên kết đều có thể truy cập vào tài liệu. Lựa chọn này chỉ nên sử dụng trong trường hợp tài liệu không cần bảo mật và số lượng người cần chia sẻ lớn.



**Bước 3:** Thêm người muốn cấp quyền chia sẻ bằng cách tích chuột vào ô thêm người, nhóm... sau đó chọn một tên người cần chia sẻ trong danh sách phía dưới.



**Bước 4:** Cửa sổ xuất hiện, tại đây có thể chọn thêm người chia sẻ, đồng thời thiết lập quyền cho người được chia sẻ:



Chọn một trong ba quyền chỉnh sửa, xem, nhận xét.

Người chỉnh sửa: có quyền chỉnh sửa tất cả thông tin trong file

Người xem và người nhận xét: có thể xem, nhận xét, không được chỉnh sửa và có thể thấy tùy chọn để tải xuống, in và sao chép.

Bài viết này mình sử dụng quyền Người chỉnh sửa. Các quyền khác bạn thao tác tương tự nhé.

**Bước 5:** Chọn [*Gửi*] để hoàn tất.

#### **IV. CÁC CÔNG CỤ PHỔ BIẾN HỖ TRỢ CHIA SẺ DỮ LIỆU, THÔNG TIN, TÀI LIỆU PHỤC VỤ CÔNG VIỆC**

Việc chia sẻ dữ liệu và tài liệu trong môi trường số hiện nay ngày càng đơn giản nhờ sự phát triển của các nền tảng công nghệ. Tuy nhiên, để đảm bảo hiệu quả và an toàn, mỗi cá nhân cần lựa chọn công cụ thích hợp tùy theo mục đích, tính chất công việc và mức độ quan trọng của tài liệu. Dưới đây là những công cụ được sử dụng phổ biến nhất:

##### **1. Hệ thống quản lý văn bản và điều hành của cơ quan**

- \* Chức năng: Gửi – nhận văn bản hành chính chính thức.
- \* Ưu điểm: Tính pháp lý cao, tra cứu được đầy đủ lịch sử xử lý văn bản.
- \* Ứng dụng:
  - Trình ký, phát hành các văn bản của cơ quan nhà nước.
  - Quản lý hồ sơ công việc theo quy trình.

##### **2. Email công vụ và email tổ chức (Gmail, Outlook, Email cơ quan)**

- \* Chức năng chính:
  - Gửi văn bản, báo cáo, tệp đính kèm một cách chính thức.
  - Lưu vết đầy đủ: thời gian gửi, người nhận, nội dung.
- \* Ưu điểm:
  - Bảo mật cao hơn so với mạng xã hội.
  - Quản lý dễ dàng danh sách người nhận.
  - Thích hợp cho văn bản hành chính.
- \* Khi sử dụng:
  - Nên gửi file PDF hoặc file đã khóa chỉnh sửa.
  - Kiểm tra kỹ “To – Cc – Bcc” để tránh gửi nhầm người.

##### **3. Google Drive**

- \* Chức năng: Lưu trữ, chia sẻ và cộng tác trên tài liệu trực tuyến.

\* Ưu điểm:

- Dễ phân quyền: “Xem”, “Bình luận”, “Chỉnh sửa”.
- Lưu lịch sử chỉnh sửa và khôi phục tài liệu.
- Tạo thư mục dùng chung cho nhóm hoặc cơ quan.

\* Ứng dụng:

- Lưu trữ tài liệu nội bộ.
- Soạn thảo chung báo cáo, kế hoạch, biểu mẫu.

#### **4. Zalo và Zalo nhóm công việc**

Chức năng: Trao đổi nhanh thông tin, gửi file dung lượng vừa.

Ưu điểm:

- Thông dụng, dễ sử dụng.
- Hỗ trợ gửi hình ảnh, video, tài liệu ngay lập tức.

Lưu ý:

- Không gửi tài liệu mật, nhạy cảm.
- Chỉ sử dụng trong phạm vi nhóm nội bộ.

#### **5. Zoom**

Chức năng: Họp trực tuyến và chia sẻ tài liệu trong cuộc họp.

Ưu điểm: Dễ trình chiếu tài liệu (screen share) và gửi tài liệu trong phần Chat.

Ứng dụng: Hội nghị, tập huấn trực tuyến.

### **V. CÁC QUY ĐỊNH VỀ BẢO MẬT THÔNG TIN**

Mỗi công cụ chia sẻ dữ liệu đều có những quy định và cơ chế riêng để bảo đảm an toàn thông tin cho người dùng. Việc nắm rõ các quy định này giúp cán bộ, nhân viên sử dụng đúng cách, tránh rủi ro lộ lọt dữ liệu trong môi trường số.

#### **1. Email công vụ, Gmail**

Quy định bảo mật chính để bảo mật thông tin khi dùng Email công vụ hay Gmail, bao gồm:

##### **1.1. Mã hóa kết nối khi gửi và nhận email (TLS/SSL)**

TLS/SSL là hai giao thức bảo mật được dùng để mã hóa dữ liệu khi người dùng truy cập website, gửi email, đăng nhập hệ thống hay chia sẻ tài liệu trực tuyến.

\* Kiểm tra trên Gmail (trình duyệt web): Gmail tự động sử dụng kết nối HTTPS (TLS).

Để kiểm tra: Nhìn trên thanh địa chỉ trình duyệt → phải thấy biểu tượng ổ

khóa. Nếu không, không nên đăng nhập vì kết nối không an toàn.

\* Trên ứng dụng email điện thoại (Android/iOS)

- Vào Cài đặt tài khoản email.

- Tìm mục Bảo mật máy chủ (Security type) hoặc Connection security, Chọn:

+ IMAP/POP: chọn chế độ SSL/TLS.

+ SMTP: chọn STARTTLS hoặc SSL/TLS.

- Lưu lại.

## 1.2. Bật xác thực hai lớp (2FA)

\* Các bước thực hiện:

- Mở trình duyệt → truy cập Tài khoản Google:  
<https://myaccount.google.com>

- Chọn Bảo mật (Security) trong menu bên trái.

- Tìm mục Xác minh 2 bước (2-Step Verification) → Nhấn Bật.

- Đăng nhập lại tài khoản để xác nhận.

- Chọn phương thức xác thực:

+ Nhận mã qua tin nhắn SMS

+ Nhận mã qua cuộc gọi

+ Sử dụng Google Prompt (hiện thông báo trên điện thoại – an toàn nhất)

+ Dùng ứng dụng Authenticator (Google Authenticator/Microsoft Authenticator)

- Làm theo hướng dẫn để hoàn tất cấu hình.

- Lưu lại mã dự phòng (backup codes) phòng trường hợp mất điện thoại.

\* Sử dụng khi đăng nhập

- Khi nhập đúng mật khẩu → Google yêu cầu bước thứ hai:

- Nhập mã 6 số từ SMS

- Hoặc xác nhận trên điện thoại: “Bạn có đang đăng nhập không?”

=> Sau khi xác nhận, người dùng mới truy cập được email.

## 1.3. Quy định giới hạn người nhận (To – Cc – Bcc) để tránh phát tán nhầm

Khi gửi email, người gửi phải xác định rõ đúng đối tượng nhận để tránh gửi nhầm hoặc gửi quá rộng, gây lộ lọt thông tin. Trước khi gửi, cần kiểm tra kỹ danh sách người nhận trong các trường:

- To (Người nhận chính): Chỉ ghi những người trực tiếp liên quan, cần xử lý nội dung email.

- Cc (Gửi kèm để biết thông tin): Chỉ sử dụng khi thực sự cần cho người khác theo dõi tình hình.

- Bcc (Ấn danh sách người nhận): Dùng khi gửi cho nhiều người nhưng không muốn họ nhìn thấy danh sách email của nhau; đặc biệt quan trọng khi gửi cho nhóm lớn để bảo mật danh tính và tránh bị lộ email cá nhân.

Việc giới hạn người nhận giúp tránh gửi nhầm, tránh lộ lọt nội dung nhạy cảm, giảm nguy cơ email bị phát tán không kiểm soát và giúp cơ quan quản lý trách nhiệm thông tin tốt hơn.

#### **1.4. Không được gửi tài liệu mật qua email cá nhân**

Email cá nhân như Gmail, Yahoo, Outlook cá nhân... không có cơ chế quản lý, giám sát và bảo mật theo tiêu chuẩn của cơ quan nhà nước. Vì vậy:

- Tài liệu mật, tối mật, tuyệt mật tuyệt đối không được gửi qua email cá nhân.

- Dữ liệu nội bộ quan trọng (danh sách cán bộ, số liệu nhân sự, hồ sơ tài chính...) cũng không gửi qua tài khoản cá nhân để tránh rủi ro: mất kiểm soát dữ liệu, tài khoản bị hack, thông tin rò rỉ ra ngoài.

- Cán bộ phải sử dụng hệ thống email công vụ có tên miền của cơ quan hoặc các hệ thống trao đổi văn bản bảo mật chuyên dùng.

Đây là quy định bắt buộc theo các quy định về bảo vệ bí mật nhà nước và an toàn thông tin trong cơ quan hành chính.

#### **1.5. Các cơ quan nhà nước phải dùng email công vụ khi gửi văn bản chính thức**

Email công vụ mang tên miền .gov.vn hoặc tên miền của cơ quan là kênh trao đổi thông tin chính thức. Việc sử dụng email công vụ mang lại nhiều lợi ích:

- Đảm bảo tính xác thực và trách nhiệm của người gửi.

- Giữ lại lịch sử giao dịch, giúp thuận tiện cho thanh tra, kiểm tra hoặc truy xuất thông tin khi cần.

- Tăng mức độ bảo mật vì hệ thống email công vụ thường có tường lửa, bộ lọc thư rác, chính sách bảo mật nghiêm ngặt và khả năng mã hóa tốt hơn.

- Thống nhất hình ảnh, thể hiện tính chuyên nghiệp của cơ quan nhà nước.

Vì vậy, khi gửi văn bản chính thức, thư mời, báo cáo, kế hoạch, thông báo... bắt buộc phải dùng email công vụ, tránh dùng email cá nhân để không làm giảm uy tín hoặc làm thất lạc văn bản.

## **1.6. Cấm chuyển tiếp email chứa dữ liệu nhạy cảm khi chưa được phép**

Email có chứa thông tin nội bộ, số liệu bí mật, báo cáo tài chính, hồ sơ nhân sự, thông tin cá nhân... được xem là dữ liệu nhạy cảm. Khi nhận loại email này, người dùng không được tự ý chuyển tiếp (forward) cho người khác nếu:

- Chưa có sự đồng ý bằng văn bản hoặc bằng email từ người gửi.
- Người nhận mới không thuộc phạm vi công việc.
- Nội dung nằm ngoài trách nhiệm được phân công.

Tự ý chuyển tiếp email nhạy cảm có thể dẫn đến rò rỉ dữ liệu, vi phạm quy định về bảo mật và có thể phải chịu trách nhiệm kỷ luật. Cán bộ phải xác minh rõ người nhận có thẩm quyền và có nhu cầu chính đáng trước khi chia sẻ.

## **2. Google Drive**

Quy định bảo mật:

- Tài liệu được mã hóa cả khi lưu trữ và khi truyền (Encryption at rest & in transit).
- Người dùng phải thiết lập đúng phân quyền:
  - + Chỉ xem
  - + Chỉnh sửa
  - + Không cho tải xuống
- Cấm đặt quyền “Ai có link cũng xem được” với tài liệu nội bộ.
- Phải thu hồi quyền truy cập khi cán bộ nghỉ việc hoặc kết thúc dự án.
- Tài liệu nhạy cảm phải bật xác thực hai lớp (2FA) trên tài khoản Google.

## **3. Zalo và Zalo nhóm công việc**

Quy định bảo mật:

- Zalo mã hóa dữ liệu người dùng, nhưng không được phép chia sẻ:
  - + Tài liệu mật
  - + Văn bản lưu hành nội bộ
  - + Tài liệu chứa dữ liệu cá nhân nhạy cảm
- Nhóm Zalo phải kiểm soát chặt danh sách thành viên.
- Không gửi file dung lượng lớn hoặc file lưu trữ quan trọng qua Zalo.
- Cấm chuyển tiếp tài liệu từ nhóm công vụ sang nhóm khác khi chưa được phép.
- Nên xóa file khỏi cuộc trò chuyện sau khi hoàn thành nội dung.

## **4. Zoom**

Quy định bảo mật:

- Mã hóa dữ liệu cuộc họp (tùy gói dịch vụ).
- Người chủ trì phải kiểm soát quyền của người tham gia (Join, Share screen).
- Không gửi file mật trong khung chat Zoom.
- Không ghi âm/ghi hình cuộc họp khi chưa được phép.
- Nên đặt mật khẩu cho phòng họp và chờ phê duyệt tham gia (Waiting Room).

**Tình huống và câu hỏi thảo luận:**

- Tình huống:

Một người chia sẻ công khai thông tin cá nhân (CMND/CCCD, số điện thoại, địa chỉ) lên mạng xã hội.

- Câu hỏi thảo luận:

Những rủi ro có thể xảy ra?

Nguyên tắc bảo vệ dữ liệu cá nhân là gì?

Khi thông tin bị lộ, cần xử lý ra sao?

## **PHẦN IV: THỰC THI QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN TRONG KHÔNG GIAN SỐ**

Thực thi quyền và nghĩa vụ của công dân trên không gian số, đặc biệt trong quá trình sử dụng dịch vụ công trực tuyến, là việc mỗi người chủ động tham gia vào môi trường số một cách đúng pháp luật, an toàn và có trách nhiệm. Công dân có quyền tiếp cận thông tin minh bạch, được hướng dẫn đầy đủ và được bảo đảm an toàn dữ liệu cá nhân khi nộp hồ sơ, tra cứu hay nhận kết quả trực tuyến. Đồng thời, mỗi người phải tuân thủ quy trình, cung cấp thông tin trung thực, bảo mật tài khoản và thực hiện đầy đủ nghĩa vụ tài chính khi sử dụng dịch vụ. Việc ứng xử văn minh, hợp tác với cơ quan chức năng và chủ động báo cáo các hành vi sai phạm cũng là trách nhiệm quan trọng. Khi công dân thực hiện đúng quyền và nghĩa vụ của mình, dịch vụ công trực tuyến sẽ trở nên hiệu quả, minh bạch, góp phần xây dựng một không gian số an toàn, tin cậy và phục vụ tốt hơn nhu cầu của xã hội.

### **1. Hướng dẫn nộp hồ sơ trực tuyến trên dịch vụ công**

#### **1.1. Nộp trực tiếp ngay trong app VNeID**

Nhiều thủ tục phổ biến hiện nay có thể thực hiện hoàn toàn qua app VNeID:

1. Mở app VNeID, đăng nhập tài khoản cấp độ 2 (đã xác thực CCCD gắn chip).
2. Chọn mục “Thủ tục hành chính”.
3. Chọn thủ tục bạn cần (VD: Thông báo lưu trú, đăng ký tạm trú/thường trú).
4. Nhấn “Tạo mới yêu cầu”, nhập đầy đủ thông tin theo form.
5. Đính kèm giấy tờ cần thiết (scan hoặc ảnh chụp).
6. Xác thực qua passcode/Vân tay/Face ID.
7. Gửi yêu cầu chờ xử lý.

\* Với thủ tục khai báo lưu trú trên VNeID, ví dụ:

Mở app → Thủ tục hành chính → Thông báo lưu trú → Tạo mới → Điền thông tin, đính kèm giấy tờ → Gửi yêu cầu.

\* Với đăng ký tạm trú hoặc thường trú, bạn:

Vào mục tương ứng → Tạo mới yêu cầu → Điền thông tin, chọn dạng cư trú, đính kèm giấy tờ → Xác thực → Gửi hồ sơ → Có thể thanh toán phí trực tuyến nếu có lệ phí ().



## 1.2. Nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

### Bước 1: Đăng nhập tài khoản

Truy cập trang <https://dichvucong.gov.vn>, chọn “Đăng nhập” ở góc phải màn hình.

Có thể chọn một trong ba cách sau:

1/ Đăng nhập bằng tài khoản Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Nếu chưa có, chọn “Đăng ký”, điền thông tin cá nhân và xác nhận qua email hoặc số điện thoại.

2/ Đăng nhập bằng tài khoản VneID.

Ứng dụng định danh điện tử quốc gia do Bộ Công an phát triển, cho phép xác thực danh tính nhanh chóng và an toàn.

3/ Đăng nhập bằng tài khoản BHXH hoặc thuế điện tử.

Phù hợp với người đã có tài khoản trong các hệ thống chuyên ngành.



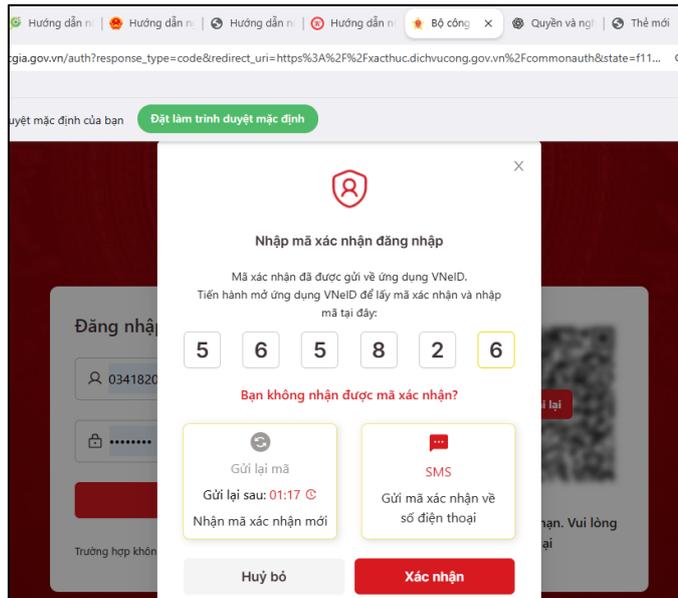
**Bước 2:** Tích chọn Tài khoản Định danh điện tử cấp bởi Bộ công an dành cho công dân (VneID).

Nhập số Căn cước người dân và Mật khẩu, sau đó chọn [Đăng nhập]

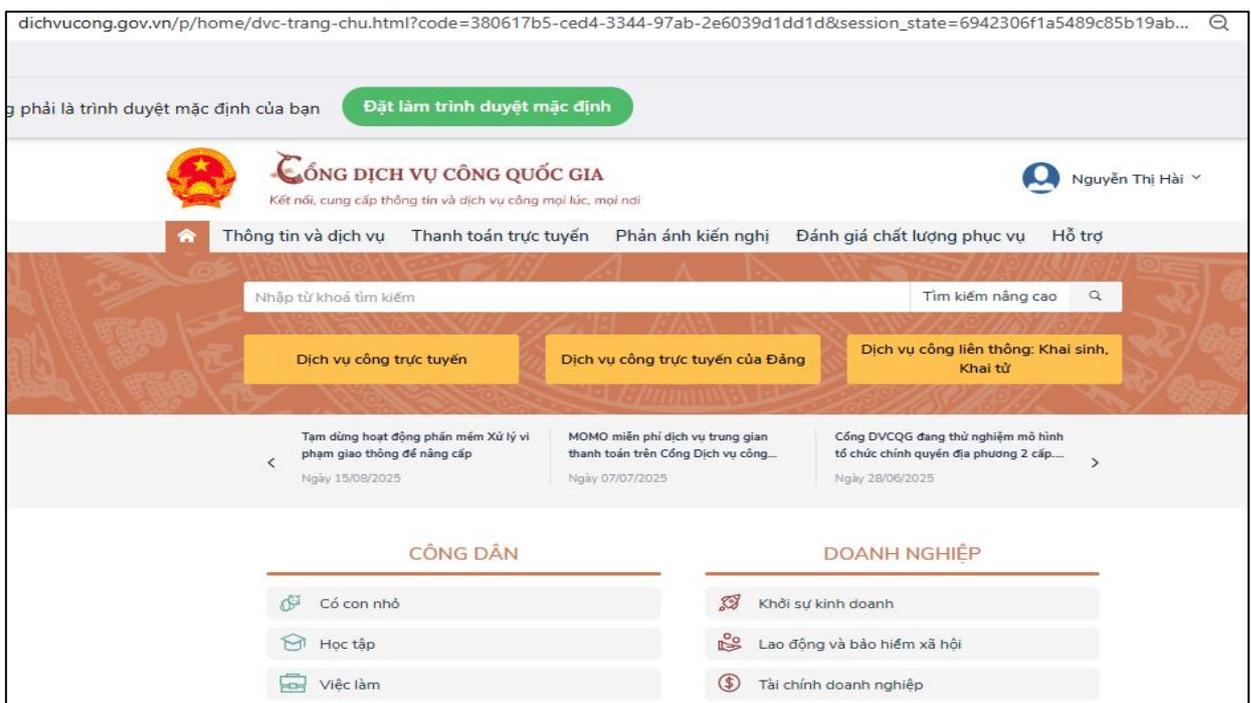
**Bước 3:**

- Mở ứng dụng VNeID đã cài trên điện thoại, đăng nhập vào tài khoản VNeID để lấy Mã xác nhận

- Nhập mã xác nhận hiển thị trên màn hình điện thoại vào màn hình cổng dịch vụ công, rồi nhấn [Xác nhận]



-> Quá trình đăng nhập thành công, màn hình xuất hiện như sau:



**Bước 4:** Tìm kiếm thủ tục hành chính muốn nộp.

dichvucong.gov.vn/p/home/dvc-trang-chu.html?code=380617b5-ced4-3344-97ab-2e6039d1dd1d&session\_state=6942306f1a5489c85b19ab... 🔍

phải là trình duyệt mặc định của bạn [Đặt làm trình duyệt mặc định](#)

 **CÔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA**  
Kết nối, cung cấp thông tin và dịch vụ công mọi lúc, mọi nơi

 Nguyễn Thị Hải ▾

[Trang chủ](#) [Thông tin và dịch vụ](#) [Thanh toán trực tuyến](#) [Phản ánh kiến nghị](#) [Đánh giá chất lượng phục vụ](#) [Hỗ trợ](#)

**Con nuôi** Tìm kiếm nâng cao 🔍

- Đăng ký việc nuôi con nuôi trong nước
- Giải quyết việc nuôi con nuôi có yếu tố nước ngoài đối với trường hợp cha dưỡng, mẹ kế nhận con riêng của vợ hoặc chồng; cô, cậu, dì, chú, bác ruột nhận cháu làm con nuôi
- Thủ tục ghi vào Sổ hộ tịch việc hộ tịch khác của công dân Việt Nam đã được giải quyết tại cơ quan có thẩm quyền của nước ngoài (khai sinh; giám hộ; nhận cha, mẹ, con; xác định cha, mẹ, con; nuôi con nuôi; khai tử; thay đổi hộ tịch)
- Thủ tục Đăng ký việc nuôi con nuôi tại Cơ quan đại diện Việt Nam ở nước ngoài
- Cấp giấy xác nhận công dân Việt Nam ở trong nước đủ điều kiện nhận trẻ em nước ngoài làm con nuôi

**CÔNG DÂN**

-  Có con nhỏ
-  Học tập
-  Việc làm
-  Cư trú và giấy tờ tùy thân
-  Hôn nhân và gia đình

**DOANH NGHIỆP**

-  Khởi sự kinh doanh
-  Lao động và bảo hiểm xã hội
-  Tài chính doanh nghiệp
-  Điện lực, đất đai, xây dựng
-  Thương mại, quảng cáo

**Bước 5:** Chọn thủ tục hành chính: Đăng ký việc nuôi con nuôi trong nước, như hình dưới đây:

dichvucong.gov.vn/p/home/dvc-chi-tiet-thu-tuc-hanh-chinh.html?ma\_thu\_tuc=2.001263 🔍

phải là trình duyệt mặc định của bạn [Đặt làm trình duyệt mặc định](#)

 **CÔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA**  
Kết nối, cung cấp thông tin và dịch vụ công mọi lúc, mọi nơi

 Nguyễn Thị Hải ▾

[Trang chủ](#) [Thông tin và dịch vụ](#) [Thanh toán trực tuyến](#) [Phản ánh kiến nghị](#) [Đánh giá chất lượng phục vụ](#) [Hỗ trợ](#)

Trang chủ > Chi tiết thủ tục hành chính

### Đăng ký việc nuôi con nuôi trong nước

> [Xem chi tiết](#)

**Trình tự thực hiện**

- Trường hợp công dân Việt Nam có nguyện vọng và đủ điều kiện nhận con nuôi theo quy định của Luật Nuôi con nuôi nhưng chưa tìm được trẻ em để nhận làm con nuôi thì đăng ký nhu cầu nhận con nuôi với Sở Tư pháp nơi người đó thường trú.
- Tìm gia đình thay thế cho trẻ em:
  - +) Trường hợp trẻ em bị bỏ rơi, trẻ em mồ côi cả cha và mẹ, trẻ em không nơi nương tựa đang được cá nhân, gia đình, tổ chức tạm thời nuôi dưỡng hoặc chăm sóc thay thế theo quy định của pháp luật, Ủy ban nhân dân cấp xã định kỳ 06 tháng rà soát, đánh giá việc trẻ em cần được nhận làm con nuôi. Nếu có công dân Việt Nam thường trú ở trong nước nhận trẻ em làm con nuôi, Ủy ban nhân dân cấp xã xem xét, giải quyết hoặc hướng dẫn giải quyết việc nuôi con nuôi. Nếu không có công dân Việt Nam thường trú ở trong nước nhận trẻ em làm con nuôi, Ủy ban nhân dân cấp xã có văn bản kèm theo hồ sơ trẻ em gửi Sở Tư pháp để tìm người nhận trẻ em làm con nuôi.
  - +) Trường hợp trẻ em bị bỏ rơi, trẻ em mồ côi cả cha và mẹ, trẻ em không nơi nương tựa sống ở cơ sở nuôi dưỡng, cơ sở nuôi dưỡng đánh giá việc trẻ em cần được nhận làm con nuôi, lập hồ sơ trẻ em, xin ý kiến của cơ quan chủ quản. Cơ quan chủ quản có ý kiến để cơ sở nuôi dưỡng gửi Sở Tư pháp kèm theo hồ sơ trẻ em để thông báo tìm người nhận con nuôi.
  - Khi tiếp nhận hồ sơ trẻ em, nếu có công dân Việt Nam thường trú ở trong nước đăng ký nhu

**Chọn cơ quan thực hiện**

Tỉnh/Thành phố

--Chọn Tỉnh/ Thành phố-- ▾

Phường/Xã

[Đồng ý](#)

**Tra cứu xã, phường theo mô hình 2 cấp mới**

**Bộ, cơ quan, địa phương cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

- UBND tỉnh Hà Tĩnh
- UBND Thành phố Hà Nội

Chọn cơ quan thực hiện (Tỉnh/Thành phố, Phường/Xã) -> [Đồng ý].



**HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**  
**TỈNH LAI CHÂU**  
 Hành chính phục vụ


 Phạm Đức Chính

**QUY TRÌNH THỰC HIỆN DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN**



**Thông tin người nộp hồ sơ**

**Mô tả phân** 2.001263.000.00.00.H35 - Đăng ký việc nuôi con nuôi trong nước

**Nơi tiếp nhận hồ sơ** Văn phòng HĐND và UBND Phường Tân Phong

**Thời gian giải quyết** 40 ngày làm việc - 40 ngày làm việc - QTC

**Thông tin người nộp**

<b>Họ và tên (*)</b> <input type="text" value="Phạm Đức Chính"/>	<b>Tên cơ quan/tổ chức</b> <input type="text" value="Số Thông tin và Truyền thông"/>	<b>MSDN/MST</b> <input type="text"/>
<b>Ngày Sinh</b> <input type="text" value="15/12/1983"/>	<b>Giới tính (*)</b> <input type="text" value="Nam"/>	<b>Dân tộc (*)</b> <input type="text" value="-- Chưa chọn --"/>
<b>Số CMND/CCCD</b> <input type="text" value="012083004722"/>	<b>Ngày cấp CMND/CCCD</b> <input type="text" value="02/10/2021"/>	<b>Nơi cấp CMND/CCCD</b> <input type="text" value="Cục Cảnh sát QLHC về TTXH"/>
<b>Tỉnh/Thành phố (*)</b> <input type="text" value="Tỉnh Lai Châu"/>	<b>Phường/Xã/Thị trấn (*)</b> <input type="text"/>	<b>Nơi cấp CMND (CA Tỉnh)</b> <input type="text" value="-- Chưa chọn --"/>
<b>Số nhà/Đường/Tổ/Ấp/Thôn/Xóm (*)</b> <input type="text" value="BÁN MỚI"/>	<b>Di động</b> <input type="text" value="0347886100"/>	
<b>Quốc gia</b> <input type="text" value="-- Chưa chọn --"/>	<b>Địa chỉ chi tiết</b> <input type="text"/>	
<b>Số Fax</b> <input type="text"/>	<b>Email</b> <input type="text"/>	<b>Website</b> <input type="text"/>
<b>Số GCN/GP</b> <input type="text"/>	<b>Ngày cấp GCN/GP</b> <input type="text"/>	<b>Nơi cấp GCN/GP</b> <input type="text"/>
<b>Số CCCD</b> <input type="text" value="012083004722"/>	<b>Nơi ở hiện tại</b> <input type="text" value="BÁN MỚI"/>	<b>Địa chỉ thường trú</b> <input type="text" value="BÁN MỚI"/>

← Quay lại
→ Đồng ý và tiếp tục

**Bước 6:** Công dân thực hiện điền đầy đủ thông tin theo yêu cầu và chọn [Đồng ý và tiếp tục].

**Mô tả phân** 2.001263.000.00.00.H35 - Đăng ký việc nuôi con nuôi trong nước

**Nơi tiếp nhận hồ sơ** Văn phòng HĐND và UBND Phường Tân Phong

**Thời gian giải quyết** 40 ngày làm việc - 40 ngày làm việc - QTC

**Thành phần hồ sơ**

Quý khách cung cấp các giấy tờ theo yêu cầu của Thành phần hồ sơ bên dưới theo một trong hai cách sau:

1. Nhấn vào ô Chọn tệp tin sau đó chọn mục Scan file hoặc Chọn tệp tin để thực hiện cung cấp các giấy tờ theo yêu cầu

2. Điện trực tiếp thông tin vào Biểu mẫu e-form đã cung cấp tại phần 'Biểu mẫu giấy tờ'

Sau khi thực hiện xong, nhấn Đồng ý và Tiếp tục.

**Tệp tin tải lên có dung lượng không quá 6MB**

**Lấy giấy tờ từ KDL**

#	Tên giấy tờ	Số bản (*)	Tệp tin	Mẫu đơn	Ký số tệp tin
<input type="checkbox"/>	Đơn xin nhận con nuôi trong nước (nếu người yêu cầu lựa chọn nộp hồ sơ theo hình thức trực tiếp) <i>(Bản chính)</i>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="Chọn tệp tin-"/>	<a href="#">Tải về</a>	<a href="#">Ký số</a>
<input type="checkbox"/>	- Trường hợp người nhận con nuôi có nguyện vọng và đủ điều kiện nhận con nuôi theo quy định nhưng chưa tìm được trẻ em để nhận làm con nuôi: <i>(Bản sao)</i>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="Chọn tệp tin-"/>		<a href="#">Ký số</a>
<input type="checkbox"/>	- Phiếu lý lịch tư pháp: <i>(Bản chính)</i>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="Chọn tệp tin-"/>		<a href="#">Ký số</a>

**Ghi chú**

**Giấy tờ khác**

<input type="text"/>	<input type="text" value="Chọn tệp tin-"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="Chọn tệp tin-"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="Chọn tệp tin-"/>

**Giấy tờ khác**

← Quay lại
→ Đồng ý và tiếp tục

Trước khi gửi hồ sơ, hãy chuẩn bị sẵn các tệp giấy tờ cần thiết (CMND/CCCD, sổ hộ khẩu, giấy khai sinh, giấy chứng nhận...).

Quét (scan) hoặc chụp ảnh rõ nét, lưu dưới định dạng PDF, JPG hoặc PNG.

Đặt tên file dễ hiểu: ví dụ Giay\_khai\_sinh.pdf , CCCD\_truoc\_sau.jpg.

Kiểm tra dung lượng không vượt quá giới hạn hệ thống cho phép (thường dưới 6MB/tệp).

Sau đó, tích chuột vào Chọn tệp tin để tải (upload) các tệp này lên đúng vị trí yêu cầu trong biểu mẫu điện tử.

Trường hợp có mẫu đơn thì tích chọn [Tải về] sau đó điền đầy đủ thông tin theo yêu cầu.

Khi đã hoàn thành biểu mẫu, người dân kiểm tra kỹ thông tin để tránh sai sót.

Một số thủ tục yêu cầu ký xác nhận điện tử, có thể thực hiện bằng:

Chữ ký số USB Token.

SIM ký số.

Ứng dụng ký số di động (VNPT SmartCA, VNeID, Viettel-CA...).

Cuối cùng, nhấn [Đồng ý và tiếp tục].

Sau khi ký và gửi, hệ thống sẽ hiển thị mã hồ sơ điện tử để người dân theo dõi quá trình xử lý (Hồ sơ vừa nộp có mã là 2.001263.000.00.00.H35 như hình dưới).



**HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**  
**TỈNH LAI CHÂU**  
Hành chính phục vụ

Phạm Đức Chính ▾

QUY TRÌNH THỰC HIỆN DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN



**Thông tin hồ sơ**

**Mã hồ sơ:** 2.001263.000.00.00.H35 - Đăng ký việc nuôi con nuôi trong nước

**Nơi tiếp nhận hồ sơ:** Văn phòng HĐND và UBND Phường Tân Phong

**Thời gian giải quyết:** 40 ngày làm việc - 40 ngày làm việc - QTC

**Hình thức nhận kết quả**  
Cá nhân hoặc tổ chức chọn nơi nhận hồ sơ khi đã giải quyết xong. Đối với trường hợp nhờ bưu điện phát trả kết quả thì kết quả hồ sơ sẽ được gửi đến địa chỉ bên dưới thông qua bưu điện, các chi phí gửi kết quả sẽ do **bưu điện** hoặc **cơ quan giải quyết** quy định.

**Hình thức nhận kết quả (\*)**      **Tỉnh/TP nhận kết quả (\*)**      **Phường/Xã/Thị trấn nhận kết quả (\*)**

**Số nhà/Đường/Tổ/Ấp/Thôn/Xóm nhận kết quả (\*)**

**Lệ phí thanh toán cho cơ quan giải quyết** Đơn vị tính: VNĐ  
Các khoản lệ phí mà cá nhân hoặc tổ chức phải thanh toán cho cơ quan giải quyết.

Loại lệ phí	Số lượng	Mức lệ phí	Bắt buộc	Mô tả
Lệ phí	<input type="text" value="1"/>	-- Chưa chọn --	<input checked="" type="checkbox"/> VNĐ	Có
<b>Tổng lệ phí</b>			<b>0 VNĐ</b>	
<b>Tổng lệ phí bắt buộc phải đóng trước</b>			<b>0 VNĐ</b>	

**Thanh toán lệ phí cho cơ quan giải quyết**  
Các khoản lệ phí thanh toán phải có giá trị và không bao gồm các khoản lệ phí bưu điện.

**Bước 7:** Công dân chọn Hình thức trả kết quả, Lệ phí, Phương thức thanh toán phù hợp, sau đó chọn tới [Đồng ý và tiếp tục].

<b>Một phần</b> 2.001263.000.00.00.H35 - Đăng ký việc nuôi con nuôi trong nước		
Nơi tiếp nhận hồ sơ	Văn phòng HDND và UBND Phường Tân Phong	
Thời gian giải quyết	40 ngày làm việc - 40 ngày làm việc - QTC	
<b>Thông tin chung</b>		
Hình thức nhận kết quả	Nhận kết quả điện tử và Gửi bản giấy về địa chỉ của tôi	
<b>Người nộp hồ sơ</b>		
Họ và tên	PHAM ĐỨC CHINH	
Ngày sinh	15/12/1983	
Địa chỉ	Bản Mới, Phường Tân Phong, Tỉnh Lai Châu, Việt Nam, Tỉnh Lai Châu	
Tên cơ quan tổ chức	Sở Thông tin và Truyền thông	
Số CMND	012083004722	
Ngày cấp CMND	02/10/2021	
Nơi cấp CMND	Cục Cảnh sát QLHC về TTXH	
Di động	0347886100	
<b>Thành phần hồ sơ</b> (Hồ sơ không có giấy tờ kèm theo)		
<b>Thông tin khác</b>		
Tên giấy tờ khác	Số bản	File đính kèm
Mã xác nhận (*)		lewze
<input type="text" value="lewze"/>		Đổi mã xác nhận khác
<input checked="" type="checkbox"/> Tôi xin chịu trách nhiệm trước pháp luật về lời khai trên		
<a href="#">← Quay lại</a>		<a href="#">Lưu hồ sơ</a> <a href="#">Nộp hồ sơ</a>

**Bước 8:** Công dân sau khi nhập mã xác nhận, chọn [Nộp hồ sơ] hoặc chọn [Lưu hồ sơ] trong trường hợp chưa cung cấp đủ thông tin, giấy tờ.

Khi công dân nộp hồ sơ thành công, màn hình hiển thị cho phép: Xem chi tiết hồ sơ, Cập nhật hồ sơ (nếu thiếu), Hủy hồ sơ và Đánh giá dịch vụ công.

Đồng thời gửi thông báo về số điện thoại đăng ký VNeID

**HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**  
TỈNH LAI CHÂU  
Hành chính phục vụ

Phạm Đức Chinh

QUY TRÌNH THỰC HIỆN DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

- 1 Đăng ký/Đăng nhập
- 2 Lựa chọn DV/C
- 3 Nộp hồ sơ trực tuyến
- 4 Theo dõi kết quả
- 5 Nhận kết quả

Chúc mừng bạn đã nộp hồ sơ thành công!

Vui lòng ghi nhớ các thông tin bên dưới để theo dõi tình hình xử lý hoặc cập nhập thông tin hồ sơ của bạn

Số hồ sơ: H35.100.1-250724-0010  
Tài khoản: 012083004722

[Chi tiết hồ sơ](#) [Cập nhật hồ sơ](#) [Hủy hồ sơ](#) [Đánh giá dịch vụ công](#)

UBND tỉnh Lai Châu  
cong.laichau.gov.vn  
0213.3792.578  
chau@laichau.gov.vn

08:54 41%

< DVC LAICHAU >

Thứ năm, 24 tháng 7

Đã nộp hồ sơ  
H35.100.1-250724-0010. Tài khoản nộp: 012083004722 09:52

## 2. Hướng dẫn cách tra cứu thông tin

### 2.1. Tra cứu thông tin cá nhân

**Bước 1:** Tại trang chủ, truy cập vào chức năng “Thông tin công dân”.



**Bước 2:** Công dân nhập các thông tin theo yêu cầu (có dấu sao màu đỏ): Họ và tên, số CMND hoặc CCCD hoặc định danh cá nhân, ngày sinh, mã xác nhận. Sau đó, nhấn “Tìm kiếm”.

Trang chủ > Tra cứu > Tìm kiếm thông tin công dân

Họ và tên (\*)

Số CMND/CCCD/ĐDCN (\*)

Ngày sinh công dân (\*)

Số điện thoại

Giới tính

Quốc tịch

Dân tộc

Tình trạng hôn nhân

Mã xác nhận \*  9812

**Bước 3:** Thông tin công dân hiển thị trên màn hình.

Mã xác nhận \*  0461

**Thông tin công dân**

Họ tên	
Giới tính	
Tình trạng hôn nhân	
Ngày sinh	
Quốc tịch	Việt Nam
Dân tộc	Kinh
Tôn giáo	Không

## 2.2. Tra cứu thông tin nộp phạt vi phạm giao thông

**Bước 1:** Người dùng chọn chức năng [Thanh toán trực tuyến] trên giao diện Công Dịch vụ công quốc gia tại địa chỉ <https://dichvucong.gov.vn/>. Sau đó chọn [Tra cứu/thanh toán vi phạm giao thông], hệ thống hiển thị giao diện tra cứu quyết định xử phạt như sau:

The screenshot shows the 'Tra cứu quyết định xử phạt' (Penalty Decision Lookup) form on the public service portal. The form includes the following fields and options:

- Số biên bản \*** (Case Number): Nhập số biên bản
- Họ tên người vi phạm \*** (Offender Name): Nhập tên người vi phạm
- Đơn vị lập biên bản xử phạt** (Issuing Unit):
  - Tỉnh/Thành phố \*** (Province/City): -- Chọn Tỉnh/ Thành phố --
  - Đơn vị lập biên bản xử phạt \*** (Issuing Unit):
  - Ngày vi phạm \*** (Violation Date): Chọn thời gian
- Mã bảo mật \*** (Security Code): Nhập mã bảo mật (Captcha: li0efy)

Buttons: Nhập lại, Tra cứu

**Bước 2:** Người dùng nhập các thông tin trên biên bản xử phạt, gồm các thông tin bắt buộc sau:

- Số biên bản;
- Họ tên người vi phạm;
- Đơn vị lập biên bản xử phạt: Tỉnh/thành phố, đơn vị CSGT;
- Ngày vi phạm;
- Mã bảo mật.

**Bước 3:** Sau khi cập nhật các thông tin nêu trên, nhấn chọn [Tra cứu] quyết định xử phạt:

The screenshot shows the 'Tra cứu quyết định xử phạt' (Penalty Decision Lookup) form with the following data entered:

- Số biên bản \*** (Case Number): 174
- Họ tên người vi phạm \*** (Offender Name): Nguyễn Thị Thu
- Đơn vị lập biên bản xử phạt** (Issuing Unit):
  - Tỉnh/Thành phố \*** (Province/City): Thành phố Hà Nội
  - Đơn vị lập biên bản xử phạt \*** (Issuing Unit): Đội CSGT số 8/Phòng CSGT Công an TP...
  - Ngày vi phạm \*** (Violation Date): 09/03/2020
- Mã bảo mật \*** (Security Code): 1b5fv (Captcha: 1b5fv)

Buttons: Nhập lại, Tra cứu

*Lưu ý:* Một số trường hợp có thể xảy ra như sau:

- Trường hợp 1: Nếu cơ quan công an chưa ra quyết định xử phạt, hệ thống sẽ hiển thị thông báo: “Chưa có quyết định xử phạt”;

- Trường hợp 2: Nếu quyết định xử phạt đã được thanh toán, hệ thống sẽ hiển thị thông báo: “Quyết định xử phạt đã được thanh toán”

- Trường hợp 3: Nếu đã có quyết định xử phạt và chưa được thanh toán, hệ thống sẽ hiển thị thông tin chi tiết gồm:

+ Số quyết định

+ Ngày ra quyết định

+ Hành vi vi phạm

+ Số tiền phạt

Hiển thị tất cả 1 kết quả			
Số quyết định	G33.01.23.008-200309-98067	Ngày ra quyết định	09/03/2020
Hành vi vi phạm	Vào hồi 16 giờ 16 phút, ngày 09/03/2020 tại 57 HTK, Đống Đa, Hà Nội Xe máy mang BKS:1 đã vi phạm hành vi: Điều khiển xe không có gương chiếu hậu bên trái người điều khiển quy định tại điểm a Khoản 1 Điều 17 của Nghị định số 100/2019/NĐ-CP ngày 30/12/2019 của Chính Phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực giao thông đường bộ và đường sắt.	Số tiền phạt	150.000 VND
<input type="button" value="Thanh toán &amp; nhận kết quả tại cơ quan xử phạt"/>		<input type="button" value="Thanh toán &amp; nhận kết quả tại nhà"/>	

Tại đây, công dân chọn [Thanh toán và nhận kết quả tại cơ quan xử phạt] hoặc [Thanh toán & nhận kết quả tại nhà] để thực hiện các thao tác nộp phạt.

### 3. Hướng dẫn thanh toán trực tuyến phí, lệ phí thủ tục hành chính

**Bước 1:** Vào chức năng “Thanh toán trực tuyến”, chọn “Thanh toán phí, lệ phí thủ tục hành chính”.

**Bước 2:** Nhập mã hồ sơ cần thanh toán, nhập mã bảo mật và nhấn chọn [Tra cứu].

Cửa sổ xuất hiện, chọn “Thanh toán trực tuyến”, sau đó nhập “Thông tin người thanh toán” như hình sau:

**Bước 3:** Tích chọn [Thanh toán] xuất hiện cửa sổ sau:

**Bước 4:** Chọn Ngân hàng trên danh sách hoặc các ví điện tử để thanh toán và nhấn chọn “Thanh toán”, xuất hiện cửa sổ để nhập thông tin công dân như sau:

The screenshot displays the BIDV payment interface. On the left, there is a form titled 'Thanh toán qua BIDV' with fields for 'Họ và tên (không dấu)', 'Số điện thoại Smartbanking', 'Mật khẩu Smartbanking', and 'Mã CAPTCHA'. Below these fields are checkboxes for 'Tôi đồng ý với các điều khoản điều kiện dịch vụ thanh toán của BIDV' and 'Xác nhận'. On the right, there is a section titled 'Xác thực mật khẩu OTP' with a dropdown for 'Tài khoản thanh toán', a field for 'Số dư', and a field for 'Mật khẩu OTP'. A red box highlights the 'Thanh toán' button at the bottom of the OTP section.

Nhập thông tin -> [Xác nhận], sau đó nhập: Tài khoản thanh toán, Số dư, Mật khẩu OTP rồi nhấn [Thanh toán].

**Bước 5:** Nhận thông báo thành công:

Màn hình hiển thị thông báo "Thanh toán thành công", có nút "Tải biên lai" → Nhấn để lưu lại.

Nên in hoặc lưu file PDF biên lai để xuất trình nếu cần



#### 4. Hướng dẫn cách tra cứu thông tin hồ sơ và xem kết quả xử lý hồ sơ

Sau khi Người dân, doanh nghiệp đăng nhập thành công, Cổng Dịch vụ công Quốc gia sẽ điều hướng về Cổng của Bộ/Ngành/Địa phương nơi mà người dân, doanh nghiệp đăng ký thực hiện thủ tục để nộp hồ sơ.

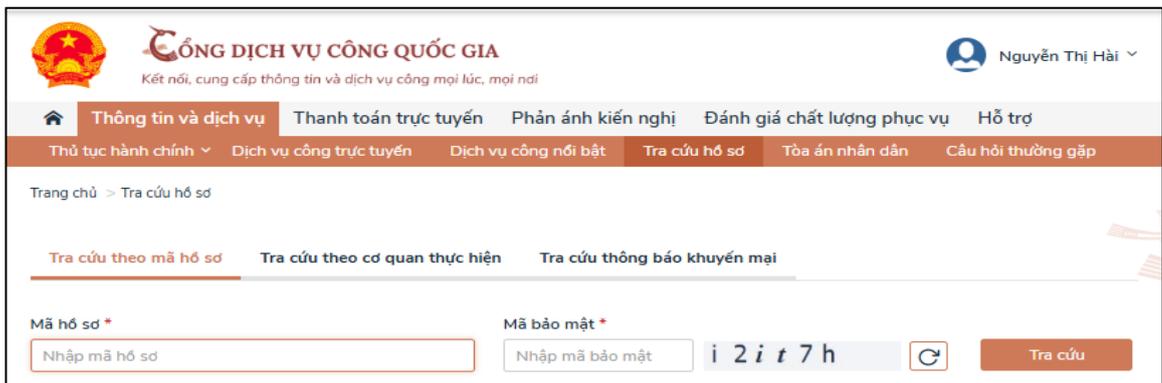
Người dân, doanh nghiệp tra cứu tình trạng hồ sơ theo mã số hồ sơ được cấp trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia, để theo dõi chi tiết tiến trình xử lý, quản lý dữ liệu đầu vào, đầu ra của hồ sơ thì người dân thực hiện đăng nhập để xem chi tiết.

**Bước 1:** Công dân đăng nhập vào cổng dịch vụ công

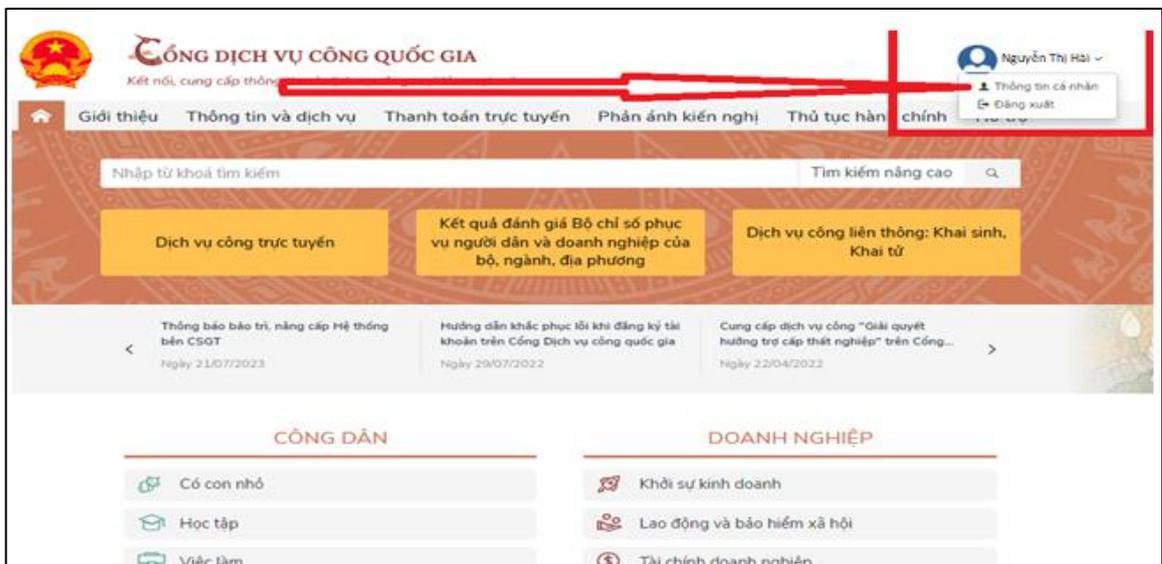
**Bước 2:** Vào thẻ [Thông tin và dịch vụ], chọn [Tra cứu hồ sơ]



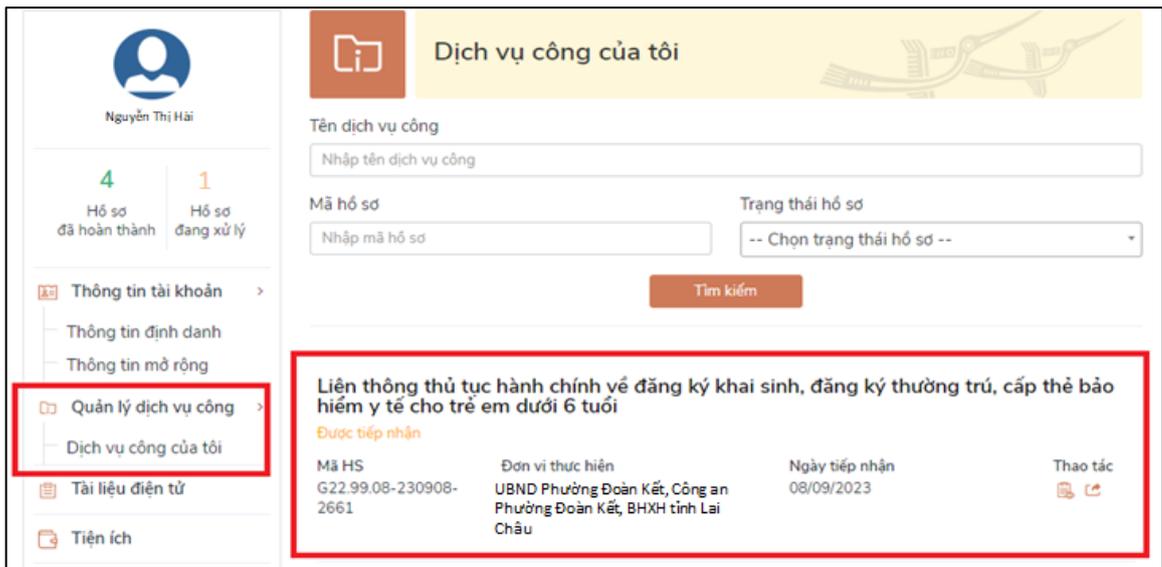
**Bước 3:** Nhập Mã hồ sơ cần tra cứu vào ô Mã hồ sơ, nhập mã bảo mật ở ô bên cạnh, sau đó nhấn [Tra cứu].



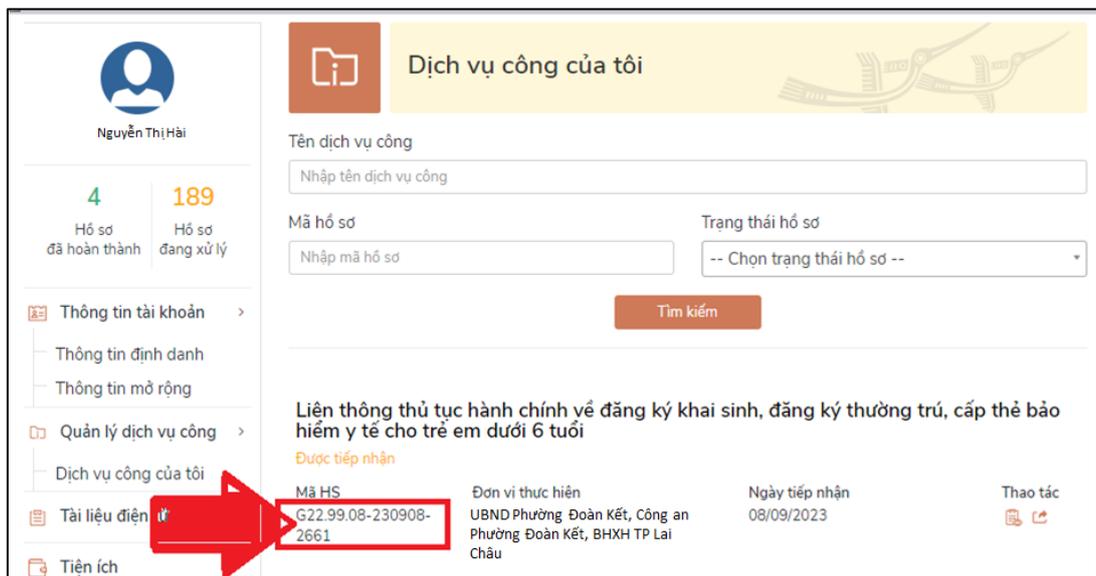
*Hoặc:* Tích chuột vào mũi tên bên phải phần tên tài khoản đăng nhập, chọn [Thông tin cá nhân]



Màn hình [Dịch vụ công của tôi] xuất hiện như sau:



**Bước 4:** Tích chọn mã hồ sơ để kiểm tra kết quả xử lý hồ sơ.



### Tình huống và câu hỏi thảo luận:

\* Tình huống 1:

Người dân đến UBND xã nộp hồ sơ trực tiếp dù thủ tục đã có trên cổng dịch vụ công trực tuyến.

- Câu hỏi thảo luận:

Vì sao cần khuyến khích sử dụng dịch vụ công trực tuyến?

Lợi ích của người dân khi nộp hồ sơ online là gì?

Cán bộ cơ sở cần hỗ trợ người dân như thế nào?

\* Tình huống 2:

Người dân đã nộp hồ sơ trực tuyến nhưng không biết cách tra cứu kết quả xử lý.

- Câu hỏi thảo luận:

Cách tra cứu hồ sơ trên cổng dịch vụ công?

Làm thế nào để thanh toán lệ phí trực tuyến an toàn?

Vai trò của công dân trong việc giám sát, phản hồi chất lượng dịch vụ công?

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**

- Tài liệu chuyển đổi số của Cục tin học hóa – Bộ Thông tin Truyền thông (nay là cục Chuyển đổi số - Bộ Khoa học công nghệ).
- <https://dx.mic.gov.vn>.
- <https://thegioididong.com>.
- <https://thuvienphapluat.vn>.
- <https://huyendoiso.mobiedu.vn>.
- <https://onetouch.mic.gov.vn>.
- <https://fptshop.com.vn>.
- <https://vietnamblockchain.asia>.
- <https://kqtkd.duytan.edu.vn>.
- <https://www.thegioididong.com>.
- <https://fptshop.com.vn>.
- <https://dec.neu.edu.vn>.
- <https://thuvienphapluat.vn>.
- <https://omicall.com> - Dịch vụ tổng đài đa kênh ứng dụng AI.
- <https://congan.quangtri.gov.vn>.
- <https://antv.gov.vn>.
- <https://qlvb.laichau.gov.vn>.
- <https://ninhbinh.gov.vn>.
- <https://thuvienphapluat.vn>.
- Các ChatbotAI.