

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH TUYÊN QUANG**

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

Số: **06** /2025/QĐ-CTUBND

Tuyên Quang, ngày **10** tháng **12** năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin
giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Tuyên Quang**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;
Căn cứ Luật Công nghệ thông tin số 67/2006/QH11 được sửa đổi, bổ sung bởi Luật Quy hoạch số 21/2017/QH14, Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15;
Căn cứ Luật An toàn thông tin mạng số 86/2015/QH13;
Căn cứ Luật An ninh mạng số 24/2018/QH14;
Căn cứ Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15;
Căn cứ Nghị định số 64/2007/NĐ-CP của Chính phủ ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước;
Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 48/2013/NĐ-CP và Nghị định số 92/2017/NĐ-CP;
Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;
Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;
Căn cứ Nghị định số 69/2024/NĐ-CP của Chính phủ quy định về định danh và xác thực điện tử;
Căn cứ Nghị định số 23/2025/NĐ-CP của Chính phủ quy định về chữ ký điện tử và dịch vụ tin cậy;
Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;
Căn cứ Nghị định số 278/2025/NĐ-CP của Chính phủ quy định về kết nối, chia sẻ dữ liệu bắt buộc giữa các cơ quan thuộc hệ thống chính trị;
Căn cứ Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia;
Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;



Căn cứ Thông tư số 13/2023/TT-BNV của Bộ trưởng Bộ Nội vụ hướng dẫn lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử;

Căn cứ Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh được sửa đổi, bổ sung bởi Thông tư số 11/2025/TT-BKHCN;

Căn cứ Thông tư số 03/2025/TT-VPCP của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh;

Chủ tịch Ủy ban nhân dân ban hành Quyết định ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Tuyên Quang.

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Tuyên Quang.

Điều 2. Điều khoản thi hành

1. Quyết định này có hiệu lực từ ngày 15 tháng 12 năm 2025.

2. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các ban, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này ./.

Nơi nhận:

- Chính phủ;
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Tư pháp (Cục KTVB&QLXLVPHC);
- TT: TU, HĐND, UBND tỉnh;
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội tỉnh;
- Các Sở, ban, ngành;
- UBND các xã, phường;
- Cơ sở dữ liệu văn bản QPPL tỉnh (đăng tải);
- Như Điều 2;
- Báo và PTTH tỉnh Tuyên Quang;
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, PVHCC.

CHỦ TỊCH



Phan Huy Ngọc

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
TỈNH TUYÊN QUANG **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

QUY CHẾ

**Quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết
thủ tục hành chính tỉnh Tuyên Quang**
(Ban hành kèm theo Quyết định số 06 /2025/QĐ-CTUBND)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Tuyên Quang *(sau đây viết tắt là Hệ thống)* theo quy định tại điểm đ khoản 1 Điều 38 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Công Dịch vụ công quốc gia.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các cơ quan chuyên môn, cơ quan hành chính khác thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân các xã, phường, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã; các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh Tuyên Quang có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống *(sau đây gọi chung là cơ quan giải quyết thủ tục hành chính)*.

2. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích; Đại lý dịch vụ công.

3. Các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các cơ quan, tổ chức khác tham gia thực hiện cung cấp dịch vụ công ích, sự nghiệp.

4. Ngân hàng và các tổ chức trung gian thanh toán tham gia thực hiện quy trình thu, nộp phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác phục vụ cho việc thực hiện TTHC theo quy định.

5. Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan có thẩm quyền quy định tại khoản 1 Điều này trực tiếp tham gia vào quá trình giải quyết thủ tục hành chính *(sau đây gọi chung là Cán bộ Một cửa)*.

6. Tổ chức, cá nhân khi thực hiện thủ tục hành chính qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

Điều 3. Nguyên tắc hoạt động của Hệ thống

1. Hệ thống được xây dựng, triển khai và quản lý tập trung, thống nhất và tuân thủ quy định pháp luật về giao dịch điện tử, pháp luật bảo vệ bí mật nhà nước; pháp luật chuyên ngành quy định thủ tục hành chính thực hiện qua Hệ thống.

2. Việc tổ chức thông tin trên Hệ thống theo hướng lấy người dùng làm trung tâm.

3. Vận hành liên tục 24 giờ/ngày và 07 ngày/tuần và đáp ứng yêu cầu của tổ chức, công dân có thể nộp hồ sơ mọi lúc, mọi nơi không phụ thuộc vào địa giới hành chính.

4. Hỗ trợ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân đăng ký thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến; tiếp nhận và nhập thông tin điện tử của hồ sơ thủ tục hành chính được tổ chức, cá nhân đăng ký thực hiện theo các cách thức quy định tại Điều 16 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

5. Tuân thủ các quy định của pháp luật về giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử quy định tại Điều 4 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, ứng dụng công nghệ thông tin, đảm bảo an toàn thông tin; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh.

6. Việc khai thác, sử dụng lại thông tin của tổ chức, cá nhân trong thực hiện các TTHC, dịch vụ công trực tuyến được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật về bảo vệ thông tin, dữ liệu cá nhân.

Chương II

QUẢN LÝ, VẬN HÀNH HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH TUYỀN QUANG

Điều 4. Thông tin cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh

1. Thông tin về dịch vụ công và cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ

a) Danh mục cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến gồm: Cấp tỉnh, cấp xã, cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh;

b) Danh mục thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến theo 02 mức độ được quy định tại khoản 1 Điều 11 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng và các văn bản thông tin khác theo quy định. Danh mục dịch vụ công trực tuyến phải đảm bảo theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi điểm a khoản 7 Điều 40 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

2. Thông tin hướng dẫn, hỏi đáp thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, thực hiện nghĩa vụ tài chính có liên quan.

3. Thông tin, thông báo về tiếp nhận, trả kết quả, hướng dẫn hoàn thiện, bổ sung hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, tình hình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

4. Thông tin về thanh toán trực tuyến phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính.

5. Thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo quy định.

6. Thông tin về đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến; khảo sát hài lòng của cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến.

7. Thông tin báo cáo, số liệu, thống kê liên quan đến tình hình giải quyết TTHC, dịch vụ công khác.

8. Thông tin địa chỉ, số điện thoại, thư điện tử hướng dẫn của các cơ quan, đơn vị, địa phương và cán bộ, công chức có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính; thông tin chủ quản, quản lý, duy trì hoạt động Hệ thống; thông tin đường dây nóng, tổng đài hỗ trợ.

9. Cung cấp kho dữ liệu kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống để phục vụ việc tích hợp, chia sẻ, tra cứu thông tin, dữ liệu, sử dụng để thực hiện các thủ tục hành chính khác theo quy định của pháp luật.

10. Thông tin về điều khoản sử dụng Hệ thống.

11. Các thông tin khác theo yêu cầu của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và Bộ, ngành, cơ quan Trung ương.

Điều 5. Tên miền và tài khoản người dùng

1. Hệ thống được triển khai theo mô hình tập trung, đối với tổ chức, công dân thực hiện việc nộp hồ sơ và nhận kết quả trên Cổng Dịch vụ công quốc gia (<https://dichvucong.gov.vn>), đối với cán bộ, công chức, viên chức các Sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân các xã, phường thực hiện việc tiếp nhận, xử lý và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống (<https://motcua.tuyenquang.gov.vn>) do đơn vị cung cấp dịch vụ cung cấp. Hệ thống được sử dụng thống nhất tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã trên địa bàn tỉnh.

2. Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính trên Hệ thống bằng tài khoản định danh điện tử do hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập, đã kết nối, tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa có tài khoản định danh điện tử, cán bộ tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa các cấp phối hợp với cán bộ Công an cùng cấp được phân công, hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện đăng ký tài khoản định danh điện tử mức độ 01 cho cá nhân, tổ chức. Trường hợp ủy quyền giải quyết TTHC, tài khoản định danh điện tử được xác định là tài khoản định danh điện tử của tổ chức, cá nhân ủy quyền.

4. Việc đăng nhập, quản lý tài khoản của tổ chức, cá nhân thực hiện theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 69/2024/NĐ-CP của Chính phủ quy định về định danh và xác thực điện tử. 

Điều 6. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân

1. Tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản định danh điện tử để thực hiện các giao dịch trên Hệ thống thì được cung cấp một Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống.

2. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống giúp quản lý, lưu trữ dữ liệu hoặc đường dẫn tới dữ liệu:

a) Thông tin cơ bản về doanh nghiệp trên cơ sở cung cấp, cập nhật từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về doanh nghiệp; thông tin cơ bản về công dân trên cơ sở cung cấp, cập nhật từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư;

b) Kết quả hoặc đường dẫn kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân các xã, phường;

c) Các thành phần hồ sơ thủ tục hành chính đã được cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận, số hóa, giải quyết thành công và được tổ chức, cá nhân đồng ý lưu trữ;

d) Bản sao điện tử từ sổ gốc hoặc bản sao điện tử được chứng thực từ bản chính do cơ quan có thẩm quyền cấp;

đ) Các thông tin sẵn có từ Cổng Dịch vụ công quốc gia được đồng bộ với Hệ thống;

e) Dữ liệu số hóa chủ động từ tổ chức, cá nhân có đính kèm chữ ký số của tổ chức, cá nhân khi tiến hành giao dịch dịch vụ công trực tuyến;

g) Nguồn từ hệ thống thông tin khác được Ủy ban nhân dân tỉnh quy định.

3. Kho dữ liệu tổ chức, cá nhân trên Hệ thống Dịch vụ công quốc gia cho phép công dân, doanh nghiệp cập nhật tất cả các tài liệu điện tử, thành phần hồ sơ, kết quả điện tử được lưu trữ để phục vụ việc nộp hồ sơ trực tuyến, trực tiếp các thủ tục hành chính.

Điều 7. Bảo đảm an toàn thông tin, dữ liệu

1. Hệ thống phải được áp dụng các biện pháp an toàn, bảo mật thông tin, dữ liệu để đảm bảo cung cấp thông tin, dữ liệu kịp thời và hiệu quả cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân.

2. Công an tỉnh chủ trì, phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, VNPT Tuyên Quang triển khai các biện pháp an toàn, bảo mật thông tin, dữ liệu của Hệ thống.

3. Tổ chức, cá nhân tham gia Hệ thống có trách nhiệm sử dụng đúng thẩm quyền và tuân thủ các quy định về an toàn thông tin, dữ liệu.

Điều 8. Quản lý sử dụng khóa truy cập API (Application Programming Interface)

1. Các API phải có công cụ theo dõi và ghi nhận mọi hoạt động truy cập để phát hiện hành vi bất thường hoặc trái phép. *m*

2. Các đơn vị phát triển phải tuân thủ các nguyên tắc bảo mật khi triển khai API, không chia sẻ hoặc đưa khóa truy cập API cho các bên không liên quan.

3. Xác định cụ thể yêu cầu tối đa của một khóa truy cập API trong khoảng thời gian để tránh quá tải hoặc lạm dụng.

4. Đơn vị đầu mối quản lý các khóa truy cập API kết nối của Hệ thống là Sở Khoa học và Công nghệ.

Điều 9. Cấp, khóa, kích hoạt, thu hồi các tài khoản truy cập vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh

1. Trình tự thực hiện

a) Trường hợp cấp mới tài khoản

- Các Sở, ban, ngành quản lý ngành, lĩnh vực; Ủy ban nhân dân các xã, phường tổng hợp danh sách tài khoản người sử dụng cần cấp mới gửi đến Cơ quan quản lý Hệ thống (Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh).

- Trong 02 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản đề nghị cấp mới tài khoản và bản cam kết của các Sở, ban, ngành quản lý ngành, lĩnh vực, Ủy ban nhân dân các xã, phường, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh căn cứ các yêu cầu kỹ thuật về bảo đảm an ninh, an toàn hệ thống thực hiện xem xét số lượng tài khoản do các Sở, ban, ngành quản lý ngành, lĩnh vực, Ủy ban nhân dân các xã, phường yêu cầu cấp, cấp tài khoản người sử dụng và thông báo bằng văn bản về tên truy cập, mật khẩu mặc định đến các Sở, ban, ngành quản lý ngành, lĩnh vực; Ủy ban nhân dân các xã, phường đó.

- Trường hợp số lượng tài khoản cấp mới ít hơn số lượng các Sở, ban, ngành quản lý ngành, lĩnh vực; Ủy ban nhân dân các xã, phường yêu cầu, Cơ quan quản lý Hệ thống phải nêu rõ lý do trong văn bản thông báo gửi các Sở, ban, ngành quản lý ngành, lĩnh vực; Ủy ban nhân dân các xã, phường.

b) Trường hợp cần khóa tài khoản

- Các Sở, ban, ngành quản lý ngành, lĩnh vực; Ủy ban nhân dân các xã, phường có trách nhiệm gửi cho Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh bằng văn bản trước 05 ngày kể từ thời điểm đề nghị khóa tài khoản, trong đó nêu rõ thông tin tài khoản, lý do khóa tài khoản, thời điểm đề nghị khóa tài khoản. Trong trường hợp khẩn cấp ảnh hưởng đến an ninh, an toàn dữ liệu, các Sở, ban, ngành quản lý ngành, lĩnh vực; Ủy ban nhân dân các xã, phường gửi thông báo về Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh qua hình thức điện thoại hoặc thư điện tử để Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thực hiện khóa ngay tài khoản.

- Trong 02 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản đề nghị khóa tài khoản của các Sở, ban, ngành quản lý ngành, lĩnh vực; Ủy ban nhân dân các xã, phường, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thực hiện khóa tài khoản và thông báo tới các Sở, ban, ngành quản lý ngành, lĩnh vực; Ủy ban nhân dân các xã, phường ngay sau khi hoàn thành việc khóa tài khoản. 

- Trong trường hợp khẩn cấp: Chậm nhất trong thời gian 05 giờ làm việc kể từ thời điểm khóa tài khoản, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thực hiện thông báo cho các Sở, ban, ngành quản lý ngành, lĩnh vực; Ủy ban nhân dân các xã, phường dưới một trong các hình thức: văn bản, thư điện tử, điện thoại.

- Trong trường hợp Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh phát hiện các nguy cơ ảnh hưởng đến an ninh, an toàn dữ liệu thì thực hiện khóa ngay tài khoản và thông báo tới các Sở, ban, ngành quản lý ngành, lĩnh vực; Ủy ban nhân dân các xã, phường ngay sau khi hoàn thành việc khóa tài khoản.

c) Trường hợp kích hoạt tài khoản đã khóa

- Để tiếp tục sử dụng tài khoản đã khóa, các Sở, ban, ngành quản lý ngành, lĩnh vực; Ủy ban nhân dân các xã, phường có văn bản gửi Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, nêu rõ thông tin tài khoản, lý do đề nghị kích hoạt tài khoản, thời điểm kích hoạt.

- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thực hiện kích hoạt tài khoản đã khóa theo thời điểm đề nghị kích hoạt của các Sở, ban, ngành quản lý ngành, lĩnh vực; Ủy ban nhân dân các xã, phường.

- Trong trường hợp thời điểm đề nghị kích hoạt sớm hơn thời điểm nhận được văn bản đề nghị kích hoạt hoặc thời điểm đề nghị kích hoạt muộn hơn dưới 01 ngày làm việc so với thời điểm nhận được văn bản đề nghị kích hoạt thì thời gian kích hoạt là 01 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được văn bản đề nghị kích hoạt.

d) Trường hợp thu hồi tài khoản

- Trường hợp cần thu hồi tài khoản của cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị mình, các Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân xã, phường gửi văn bản đề nghị thu hồi tài khoản đến Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh trong đó nêu rõ thông tin tài khoản, lý do thu hồi tài khoản, thời điểm thu hồi.

- Trong 02 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản đề nghị thu hồi tài khoản của các Sở, ban, ngành quản lý ngành, lĩnh vực, Ủy ban nhân dân các xã, phường, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thực hiện thu hồi, vô hiệu hóa tài khoản người dùng trên Hệ thống thuộc thẩm quyền quản lý và gửi văn bản thông báo danh sách tài khoản đã được thu hồi, vô hiệu hóa cho các Sở, ban, ngành quản lý ngành, lĩnh vực; Ủy ban nhân dân các xã, phường đề nghị biết.

2. Thành phần hồ sơ

a) Trường hợp cấp mới tài khoản

- Văn bản đề nghị cấp mới tài khoản cho người sử dụng là cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị sử dụng Hệ thống (Mẫu số 01).

- Bản cam kết đảm bảo an ninh, an toàn, bảo mật thông tin trong sử dụng Hệ thống và danh sách tài khoản đề nghị cấp mới: nêu rõ họ tên, chức danh, đơn vị công tác, quyền hạn sử dụng (Mẫu số 05).

b) Trường hợp cần khóa tài khoản

WYH

Văn bản đề nghị khoá các tài khoản cho người sử dụng là cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị sử dụng Hệ thống (Mẫu số 02).

c) Trường hợp kích hoạt tài khoản đã khóa

Văn bản đề nghị kích hoạt các tài khoản cho người sử dụng là cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị sử dụng Hệ thống (Mẫu số 03).

d) Trường hợp thu hồi tài khoản

Văn bản đề nghị thu hồi các tài khoản cho người sử dụng là cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị sử dụng Hệ thống (Mẫu số 04).

3. Tiêu chuẩn hồ sơ: Bản điện tử được ký số hoặc Bản sao y điện tử.

Điều 10. Bảo đảm an toàn, bảo mật thông tin, dữ liệu

1. Hệ thống phải được áp dụng các biện pháp an toàn, bảo mật thông tin, dữ liệu để đảm bảo cung cấp thông tin, dữ liệu kịp thời và hiệu quả cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân.

2. Công an tỉnh chủ trì, phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh triển khai các biện pháp an toàn, bảo mật thông tin, dữ liệu của Hệ thống.

3. Tổ chức, cá nhân tham gia Hệ thống có trách nhiệm sử dụng đúng thẩm quyền, tuân thủ các quy định về an toàn thông tin, dữ liệu và có trách nhiệm bảo mật tài khoản, mật khẩu đăng nhập được cấp.

4. Cán bộ Một cửa khi khai thác Hệ thống có trách nhiệm: sử dụng tài khoản đúng mục đích, không chia sẻ mật khẩu; chỉ truy cập bằng thiết bị đã bảo đảm an toàn; không tự ý sao chép, di chuyển dữ liệu bằng thiết bị cá nhân; quản lý, bảo quản thiết bị, tài khoản được giao; thực hiện nghiêm quy chế nội bộ, kịp thời báo cáo khi phát hiện nguy cơ, sự cố và tham gia đầy đủ tập huấn về an toàn thông tin.

Điều 11. Xử lý sự cố

Trường hợp Hệ thống tỉnh xảy ra sự cố không thực hiện được việc cung cấp trực tuyến:

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm thông báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan bằng hình thức phù hợp và đồng thời phối hợp với các đơn vị liên quan xử lý sự cố đưa Hệ thống vào hoạt động.

2. Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính có trách nhiệm thông báo cho tổ chức, cá nhân bằng văn bản, qua điện thoại hoặc thư điện tử theo thông tin đã đăng ký và hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thành các thủ tục đang thực hiện theo các phương thức khác theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Trong thời gian khắc phục sự cố, các thủ tục hành chính được thực hiện theo các phương thức khác theo quy định của pháp luật chuyên ngành. 

Điều 12. Trách nhiệm của đơn vị quản lý, vận hành kỹ thuật Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh là đơn vị quản lý, vận hành kỹ thuật Hệ thống, có trách nhiệm:

1. Quản lý, vận hành, bảo trì, nâng cấp phần mềm, hệ thống an ninh, an toàn cho Hệ thống đáp ứng các yêu cầu của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính, tổ chức, cá nhân liên quan.
2. Làm đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị qua điện thoại theo quy định. Phối hợp với các đơn vị liên quan thực hiện các giải pháp bảo đảm việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến đúng quy định.
3. Phối hợp các đơn vị liên quan rà soát các chức năng của Hệ thống theo Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh được sửa đổi, bổ sung bởi Thông tư số 11/2025/TT-BKHCN; đề xuất các giải pháp để hoàn chỉnh các tính năng, yêu cầu theo quy định hiện hành.
4. Kịp thời ngăn chặn, xử lý tài khoản của tổ chức, cá nhân khi có hành vi gây nguy hại đến Hệ thống theo quy định.
5. Thông báo đến các cơ quan thực hiện giải quyết thủ tục hành chính và tổ chức, cá nhân thời gian khắc phục sự cố trong trường hợp Hệ thống gặp sự cố.
6. Hỗ trợ, hướng dẫn cơ quan thực hiện giải quyết thủ tục hành chính sử dụng Hệ thống.
7. Tổ chức đánh giá chất lượng, sử dụng dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước, tổ chức, cá nhân trên Hệ thống.

Chương III KHAI THÁC HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 13. Các giao dịch điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh

1. Khai nhận và phản hồi thông tin về việc xử lý hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân.
2. Tiếp nhận, trao đổi, chuyển thông tin, hồ sơ thủ tục hành chính tới cơ quan thực hiện thủ tục hành chính.
3. Nhận kết quả xử lý từ các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính, hệ thống xử lý chuyên ngành tại Hệ thống.
4. Cung cấp tình trạng thực hiện, trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thông qua Hệ thống.

5. Luân chuyển hồ sơ hành chính điện tử trong nội bộ cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

6. Giao dịch qua dịch vụ giá trị gia tăng (tin nhắn, mạng xã hội, bưu chính công ích, thanh toán trực tuyến) trên cơ sở thỏa thuận, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

Điều 14. Thẩm quyền đăng nhập, xử lý

1. Thẩm quyền đăng nhập, xử lý trên Hệ thống

a) Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính đăng nhập Hệ thống để khai thông tin, nhận phản hồi thông tin về việc xử lý hồ sơ, nhận kết quả xử lý đối với thủ tục hành chính;

b) Người có thẩm quyền, cơ quan thực hiện giải quyết thủ tục hành chính và các đơn vị liên quan tiếp nhận xử lý, trao đổi, cung cấp thông tin, tình trạng xử lý, kiểm soát việc sử dụng, khai thác thông tin và trả kết quả thực hiện thủ tục hành chính;

c) Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh truy cập Hệ thống để quản lý tài khoản người dùng và quản lý, vận hành kỹ thuật Hệ thống.

2. Cán bộ, công chức, viên chức sử dụng tài khoản công vụ, VNeID để giải quyết TTHC dịch vụ công trực tuyến theo quy định.

Điều 15. Khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia (CSDLQG) về dân cư trên Hệ thống

1. Khi có nhu cầu tra cứu thông tin công dân từ CSDLQG về dân cư trên Hệ thống, cơ quan, đơn vị cam kết bảo đảm bảo mật thông tin và đăng ký khai thác CSDLQG về dân cư gửi về Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Phòng Cảnh sát Quản lý Hành chính về Trật tự Xã hội - Công an tỉnh.

2. Thành phần hồ sơ

a) Mỗi cá nhân phải thực hiện một bản cam kết đối với cá nhân (Mẫu số 06) để lưu tại cơ quan đề nghị cấp tài khoản;

b) Cơ quan đề nghị cấp tài khoản tổng hợp danh sách những cá nhân đã lập bản cam kết, từ đó lập bản cam kết đối với cơ quan (Mẫu số 07) để nộp làm thành phần hồ sơ;

c) Danh sách tài khoản đăng ký sử dụng khai thác dịch vụ tra cứu CSDLQG về dân cư (Mẫu số 08).

3. Tiêu chuẩn hồ sơ: Bản điện tử được ký số hoặc Bản sao y điện tử.

4. Các cơ quan, đơn vị đăng ký khai thác CSDLQG về dân cư đảm bảo đăng ký đúng theo nhu cầu, đúng thông tin cán bộ, công chức, viên chức, không dùng chung tài khoản để tra cứu. 

Điều 16. Xây dựng quy trình nội bộ và thiết lập quy trình điện tử

1. Cơ quan, đơn vị chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan rà soát, xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của cấp tỉnh, xã và gửi hồ sơ trình đến Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.
2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thẩm định, kiểm soát về hình thức, nội dung quy trình trước khi trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.
3. Các Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các xã, phường chủ trì, phối hợp với cơ quan cung cấp dịch vụ Hệ thống thực hiện xây dựng, cấu hình quy trình điện tử của các thủ tục hành chính trên Hệ thống được thiết lập dựa theo quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt; đồng thời phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thực hiện kiểm thử quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính thuộc quyền quản lý trên Hệ thống và trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.
4. Các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm đăng ký tài khoản cho cán bộ, công chức, viên chức được phân công thực hiện các bước xử lý công việc trong quy trình nội bộ đã được phê duyệt để cập nhật thông tin, dữ liệu về tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, trả kết quả thủ tục hành chính lên Hệ thống.

Điều 17. Khai thông tin hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến

1. Cá nhân, tổ chức sử dụng tài khoản định danh điện tử đăng nhập Cổng Dịch vụ công quốc gia, khai thông tin và gửi hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến hoặc sửa đổi, bổ sung thông tin khai, hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến.
2. Đối với dịch vụ công trực tuyến toàn trình tổ chức, cá nhân thực hiện việc thanh toán trực tuyến phí, lệ phí (nếu có) trên Hệ thống hoặc trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và được cung cấp chứng từ đã nộp phí, lệ phí điện tử theo quy định pháp luật.
3. Đối với dịch vụ công trực tuyến một phần tổ chức, cá nhân thực hiện việc thanh toán phí, lệ phí bằng tiền mặt tại quầy thu phí hoặc thanh toán trực tuyến (nếu có) trên Hệ thống hoặc trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và được cung cấp chứng từ đã nộp phí, lệ phí điện tử theo quy định pháp luật.
4. Tổ chức, cá nhân sử dụng Hệ thống có trách nhiệm xuất trình hồ sơ thủ tục hành chính (bản gốc hoặc bản chính hoặc bản sao có chứng thực) theo quy định của pháp luật chuyên ngành khi có yêu cầu kiểm tra, đối chiếu.

Điều 18. Sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện sửa đổi, bổ sung thành phần hồ sơ trên Hệ thống theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.
2. Hình thức sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến như sau: 

- a) Tạo lập thông tin sửa đổi, bổ sung theo tiêu chí, định dạng theo hướng dẫn và gửi đến Hệ thống;
- b) Khai báo trực tiếp trên Hệ thống;
- c) Việc sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ điện tử được lưu lại lịch sử sửa đổi và không làm thay đổi mã hồ sơ thủ tục hành chính.

Điều 19. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

Việc tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 17 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Điều 20. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Việc chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Điều 21. Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

Việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Điều 22. Tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính

Việc tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 20, Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Điều 23. Dừng thực hiện thủ tục hành chính

Việc dừng thực hiện thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 21 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP được sửa đổi, hướng dẫn bởi Điều 7 Thông tư số 03/2025/TT-VPCP của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 24. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Việc trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 22 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Điều 25. Xin lỗi trong trường hợp giải quyết thủ tục hành chính trễ hạn

1. Trách nhiệm thực hiện việc xin lỗi

a) Người đứng đầu cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm thực hiện việc xin lỗi về thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn và chuyển cho cơ quan, đơn vị tiếp nhận và trả kết quả;

b) Trường hợp thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn do lỗi của cơ quan, đơn vị tiếp nhận và trả kết quả thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp nhận và trả kết quả có trách nhiệm thực hiện việc xin lỗi;

c) Trường hợp cơ quan, đơn vị tiếp nhận hồ sơ không đồng thời là cơ quan, đơn vị trả kết quả thì ngay khi có thông tin về việc hồ sơ có thể trễ hạn, cơ quan,

đơn vị tiếp nhận hồ sơ chủ động thực hiện việc xin lỗi về hồ sơ giải quyết trễ hạn cho cá nhân, tổ chức.

2. Nội dung việc xin lỗi về thủ tục hành chính giải quyết trễ hạn

a) Đối với hồ sơ không đảm bảo tiến độ giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày làm việc trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải thông báo bằng văn bản cho Bộ phận Một cửa trực tại Trung tâm Phục vụ hành chính công và gửi văn bản xin lỗi cho tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ các thông tin sau: tên cá nhân, tổ chức nộp hồ sơ; loại hồ sơ; số Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả/Biên nhận hồ sơ; tình trạng giải quyết hồ sơ; lý do trễ hạn theo mẫu Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần và không quá 1/3 tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính;

b) Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Bộ phận Một cửa trực tại Trung tâm Phục vụ hành chính công điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có) và thông báo qua tài khoản tổ chức, cá nhân trên Hệ thống.

Điều 26. Thanh toán phí, lệ phí, thuế

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện thanh toán phí, lệ phí, nộp thuế theo phương thức sau:

a) Trực tuyến thông qua chức năng thanh toán phí, lệ phí của Hệ thống hoặc trên Cổng Dịch vụ công quốc gia;

b) Trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã;

c) Thanh toán từ các điểm giao dịch của hệ thống ngân hàng trên toàn tỉnh;

d) Sử dụng các công cụ, dịch vụ tiện ích khác có hỗ trợ thanh toán theo quy định pháp luật.

2. Quy trình thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo hướng dẫn của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 27. Tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ thủ tục hành chính

1. Hệ thống tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ thủ tục hành chính của tỉnh bao gồm:

a) Tra cứu trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia thông qua mã hồ sơ TTHC tại địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn>;

b) Tra cứu trực tiếp tại các quầy giao dịch của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

2. Tổ chức, cá nhân có thể tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ thủ tục hành chính bằng cách nhập mã số hồ sơ (in sẵn trên biên nhận hồ sơ) và làm theo hướng dẫn của Hệ thống.

Điều 28. Đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính

1. Việc đánh giá, phân loại, xếp hạng kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công của các Sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân các xã, phường được thực hiện tự động trên Hệ thống đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của Cổng Dịch vụ công quốc gia thông qua việc đồng bộ, tích hợp từ Hệ thống; tích hợp với Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ; Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính; dữ liệu của người dân, doanh nghiệp thực hiện trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống.

2. Nhóm tiêu chí đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính được quy định tại Quyết định số 766/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử.

3. Chức năng đánh giá giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính điện tử được cung cấp trên Hệ thống theo Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 11/2025/TT-BKHCN.

4. Kết quả đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến được công bố, công khai định kỳ hàng tháng, hàng năm, làm căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ hàng năm của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

Điều 29. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trong việc khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh

1. Trách nhiệm của các Sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân các xã, phường:

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống theo Quy chế này. Đồng thời, thực hiện việc tích hợp, kiểm thử và cung cấp dịch vụ công trực tuyến từ Hệ thống lên Cổng Dịch vụ công quốc gia; thường xuyên rà soát, đánh giá, nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống;

b) Quán triệt, chỉ đạo thống nhất việc sử dụng Hệ thống nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ công thuận lợi nhất cho tổ chức, cá nhân;

c) Thông tin, tuyên truyền về Hệ thống trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, địa phương mình;

d) Thường xuyên theo dõi, kiểm tra, giám sát tình hình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống để kịp thời phát hiện và giải quyết các vấn đề vướng mắc, tồn tại để đảm bảo thời gian giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân; kiểm tra, rà soát các nội dung của thủ tục hành chính và quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết, quản lý của cơ quan, đơn vị, địa phương khi có sự thay đổi để phối hợp cập nhật kịp thời trên Hệ thống;

đ) Thông báo kịp thời các sự cố liên quan đến Hệ thống về Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để phối hợp khắc phục, xử lý; ✓

e) Thực hiện báo cáo về kết quả ứng dụng, khó khăn, vướng mắc và ý kiến góp ý về Hệ thống gửi về Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh;

g) Cung cấp cho đơn vị quản lý, vận hành kỹ thuật Hệ thống các yêu cầu kỹ thuật kết nối hệ thống thuộc phạm vi quản lý, tiêu chí thông tin, định dạng mẫu của hồ sơ trực tuyến theo quy định của pháp luật chuyên ngành;

h) Đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và đặc biệt là các thao tác xử lý trong quy trình điện tử được thực hiện trên Hệ thống;

i) Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng thẩm quyền và đảm bảo việc trả lời, công khai trên Hệ thống Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Trách nhiệm của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh

a) Chịu trách nhiệm quản lý, vận hành hoạt động của Hệ thống theo quy định; chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan đảm bảo duy trì Hệ thống vận hành thông suốt, liên tục 24 giờ/ngày; đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin theo quy định; thực hiện chế độ lưu trữ dự phòng dữ liệu; đảm bảo việc kết nối, tích hợp, liên thông, đồng bộ dữ liệu với các Hệ thống thông tin do Trung ương, các Bộ ngành khi có yêu cầu;

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan thông tấn, báo chí trên địa bàn tỉnh tăng cường truyền thông đối với các hoạt động trên Hệ thống;

c) Thường xuyên theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra, tập huấn và đôn đốc việc quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh. Đưa kết quả giải quyết hồ sơ vào đánh giá điểm cải cách hành chính và điểm đánh giá mức độ chuyển đổi số đối với các đơn vị liên quan trên địa bàn tỉnh;

d) Tổng hợp các thông tin, ý kiến góp ý, vướng mắc của các đơn vị liên quan đến Hệ thống và đề nghị nâng cấp, sửa đổi để báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh;

đ) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tiến hành các biện pháp khắc phục các sự cố liên quan đến Hệ thống đảm bảo nhanh chóng, kịp thời;

e) Tiếp nhận yêu cầu và phân quyền nghiệp vụ liên quan đến giải quyết TTHC đầy đủ cho cán bộ đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính các Sở, ban, ngành nhằm phục vụ quá trình theo dõi, thống kê, báo cáo hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định;

g) Phối hợp với Sở Nội vụ, Sở Khoa học và Công nghệ kiểm tra, đánh giá định kỳ và đột xuất tình hình quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống tại các cơ quan, đơn vị;

h) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này.

3. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

a) Theo dõi, chỉ đạo, hướng dẫn việc triển khai thủ tục hành chính trên Hệ thống theo quy định; phối hợp triển khai các phương án, giải pháp kết nối, tích hợp Hệ thống với Công Dịch vụ công quốc gia, các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu của các Bộ, ngành Trung ương, phục vụ hiệu quả trong giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến;

b) Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tăng cường việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần trên Hệ thống; giám sát, kiểm tra, tổng hợp kết quả thực hiện của các cơ quan, đơn vị trong toàn tỉnh; tham mưu trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quyết định công bố danh mục dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần triển khai trên địa bàn tỉnh;

c) Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị xây dựng lộ trình cung cấp dịch vụ công. Định kỳ hằng năm, tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh lộ trình cung cấp dịch vụ công và tình hình triển khai thực hiện của các cơ quan, đơn vị;

d) Tổ chức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua các kênh cung cấp thông tin trên môi trường mạng của tỉnh và trả lời theo đúng chức năng nhiệm vụ được giao hoặc chuyển đến các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, trả lời theo quy định của pháp luật;

đ) Chủ trì, phối hợp với cơ quan liên quan theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn, kiểm tra, tổng hợp, đánh giá kết quả triển khai thực hiện của các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính và tiến độ xử lý hồ sơ trên Hệ thống; định kỳ hàng quý báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và báo cáo đột xuất (khi có yêu cầu).

4. Trách nhiệm của Công an tỉnh

a) Là đầu mối của tỉnh, chủ trì phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đảm bảo các điều kiện để kết nối giữa Hệ thống và CSDLQG về dân cư hoạt động ổn định, thông suốt và an toàn, an ninh thông tin theo quy định;

b) Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thực hiện rà soát, rà soát các điều kiện đảm bảo an toàn, an ninh thông tin đối với Hệ thống và các trang thiết bị của cơ quan, đơn vị có kết nối, khai thác CSDLQG về dân cư;

c) Thường xuyên kiểm tra, đánh giá kết quả khai thác CSDLQG về dân cư của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên Hệ thống.

5. Trách nhiệm của Sở Tài chính

Chủ trì, phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và các cơ quan liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí để triển khai và duy trì hoạt động có hiệu quả Hệ thống tại các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh.

6. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

Căn cứ các nhóm tiêu chí thành phần được quy định tại Quyết định số 766/QĐ-TTg xây dựng Tiêu chí chấm điểm đánh giá, xếp loại cải cách thủ tục,

hành chính trong Bộ tiêu chí chấm điểm, đánh giá, xếp loại cải cách hành chính hằng năm.

7. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ

Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh duy trì kết nối toàn diện Hệ thống với Hệ thống thu thập, đánh giá mức độ sử dụng dịch vụ công trực tuyến (Hệ thống EMC).

8. Trách nhiệm các doanh nghiệp bưu chính công ích

Phối hợp với các cơ quan liên quan thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ TTHC theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống, đảm bảo an toàn, đúng thời gian quy định.

Điều 30. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân khi sử dụng dịch vụ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh

1. Tổ chức, cá nhân có các quyền sau:

- a) Được hỗ trợ đào tạo, hướng dẫn, cung cấp các thông tin cần thiết khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến;
- b) Được cung cấp tài khoản sử dụng, tạm dừng, hủy bỏ tài khoản qua Hệ thống;
- c) Được chọn lựa kênh cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường điện tử;
- d) Được bảo đảm an toàn thông tin, bảo vệ bí mật kinh doanh và thương mại theo quy định của pháp luật;
- đ) Được cung cấp đầy đủ thông tin về quá trình, tình trạng xử lý hồ sơ hành chính trực tuyến; hóa đơn điện tử, biên lai điện tử (nếu có);
- e) Được phản ánh, kiến nghị việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến qua Hệ thống;
- g) Được đánh giá mức độ hài lòng về việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến qua Hệ thống.

2. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm sau:

- a) Chịu trách nhiệm đối với tất cả các nội dung do tổ chức, cá nhân đã kê khai, gửi, đăng ký, cung cấp khi thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công và các tiện ích khác trên Hệ thống. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về mọi hoạt động được thực hiện bằng tài khoản của mình;
- b) Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và nộp các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;
- c) Không được cản trở hoạt động cung cấp và sử dụng các dịch vụ giả mạo, sử dụng mật khẩu trái phép, chiếm quyền điều khiển; tạo, cài đặt, phát tán phần mềm độc hại, vi-rút máy tính; phá hoại cơ sở hạ tầng kỹ thuật Hệ thống;

d) Lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến theo quy định của pháp luật giao dịch điện tử và pháp luật chuyên ngành; cung cấp các chứng từ điện tử/chứng từ giấy có liên quan để phục vụ công tác kiểm tra, thanh tra (nếu có);

đ) Tuân thủ quy định của pháp luật chuyên ngành, giao dịch điện tử, bí mật nhà nước và sử dụng chữ ký số.

Điều 31. Rà soát, đánh giá việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh

1. Việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống cần phải được tổ chức rà soát, đánh giá để làm cơ sở cho việc điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung các nội dung có liên quan, góp phần ngày càng nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống.

2. Công tác rà soát, đánh giá việc cung cấp dịch vụ công trên Hệ thống thực hiện theo quy định cụ thể của Văn phòng Chính phủ.

Điều 32. Kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ hóa dữ liệu giữa các hệ thống thông tin

1. Hệ thống được kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ hóa dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia, các Cơ sở dữ liệu quốc gia, Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp của Chính phủ, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC các Bộ, ngành Trung ương, Hệ thống quản lý văn bản và điều hành của tỉnh, các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành khác theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và các tiêu chuẩn kỹ thuật quy định tại Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành danh mục tiêu chuẩn kỹ thuật về ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai các biện pháp kỹ thuật để kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa Hệ thống với Cổng Dịch vụ công quốc gia, với các hệ thống thông tin khác do các Bộ, ngành Trung ương triển khai để phục vụ hiệu quả cho việc gửi nhận hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến; kịp thời đồng bộ các trạng thái hồ sơ để cung cấp dịch vụ công trực tuyến từ Hệ thống lên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì giám sát, theo dõi và đôn đốc các Sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân các xã, phường thực hiện quy trình tích hợp, kiểm thử việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định tại Điều 27 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia.

4. Bưu điện Hà Giang, Tuyên Quang có trách nhiệm kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với hệ thống VNPost của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam về gửi, nhận hồ sơ, kết quả TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích với Hệ thống theo quy định tại Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích và

Thông tư số 17/2017/TT- BTTTT của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định một số nội dung và biện pháp thi hành Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

Chương IV

KINH PHÍ VÀ CHẾ ĐỘ BÁO CÁO

Điều 33. Chế độ báo cáo

1. Các Sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân các xã, phường có trách nhiệm báo cáo định kỳ theo quy định tại Thông tư số 01/2020/TT-VPCP của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định chế độ báo cáo định kỳ và quản lý, sử dụng, khai thác Hệ thống thông tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ hoặc đột xuất theo quy định của tỉnh.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh có trách nhiệm báo cáo về tình hình quản lý, vận hành Hệ thống, kế hoạch triển khai bổ sung và nâng cấp Hệ thống theo Quy chế này.

Điều 34. Kinh phí bảo đảm duy trì, vận hành và nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính

Hàng năm, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm lập dự toán kinh phí cho công tác xây dựng, duy trì, vận hành, nâng cấp Hệ thống gửi Sở Tài chính tổng hợp, trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định. /

TRUYỀN QUẢ