

Số: /2024/QĐ-UBND Hà Tĩnh, ngày tháng năm 2024

## QUYẾT ĐỊNH

### Ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hà Tĩnh

#### ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HÀ TĨNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 18 tháng 6 năm 2020;

Căn cứ Luật Công nghệ thông tin ngày 29 tháng 6 năm 2006; Luật An toàn thông tin mạng ngày 19 tháng 11 năm 2015; Luật An ninh mạng ngày 12 tháng 6 năm 2018; Luật Giao dịch điện tử ngày 22 tháng 6 năm 2023;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP;

Căn cứ Nghị định số 130/2018/NĐ-CP ngày 27 tháng 9 năm 2018 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành Luật Giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số; Nghị định số 48/2024/NĐ-CP ngày 09 tháng 5 năm 2024 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 130/2018/NĐ-CP; Nghị định số 68/2024/NĐ-CP ngày 02 tháng 6 năm 2024 của Chính phủ về việc Quy định về chữ ký số chuyên dùng công vụ;

Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Nghị định số 47/2020/NĐ-CP ngày 09 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 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 63/2024/NĐ-CP ngày 10 tháng 6 năm 2024 của Chính phủ quy định việc thực hiện liên thông điện tử 02 nhóm thủ tục hành chính: Đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ bảo hiểm y tế cho trẻ em dưới 6 tuổi; đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, giải quyết mai táng phí, tử tuất;

*Căn cứ Nghị định số 69/2024/NĐ-CP ngày 25 tháng 6 năm 2024 của Chính phủ quy định về định danh và xác thực điện tử;*

*Căn cứ Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11 tháng 10 năm 2021 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 13/2023/TT-BNV ngày 31/8/2023 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 ngày 31 tháng 12 năm 2023 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;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng UBND tỉnh tại Tờ trình số 423/VP-NC<sub>1</sub> ngày 11 tháng 10 năm 2024 và báo cáo thẩm định của Sở Tư pháp tại Văn bản số 1989/BC-STP ngày 25 tháng 9 năm 2024; ý kiến đồng ý của các thành viên UBND tỉnh qua biểu quyết tại cuộc họp ngày 30 tháng 10 năm 2024 (Thông báo số 506/TB-UBND ngày 30 tháng 10 năm 2024).*

## **QUYẾT ĐỊNH:**

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

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 11 năm 2024 và thay thế Quyết định số 15/2016/QĐ-UBND ngày 28 tháng 4 năm 2016, Quyết định số 27/2018/QĐ-UBND ngày 23 tháng 7 năm 2018 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 15/2016/QĐ-UBND của UBND tỉnh.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, thị xã, Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Cục Kiểm tra VBQPPL - Bộ Tư pháp;
- Vụ Pháp chế - Bộ TT&TT;
- TTr Tỉnh ủy, TTr HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Ban Pháp chế HĐND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ tỉnh;
- Các Phó CVP UBND tỉnh;
- Trung tâm PVHCC tỉnh;
- Trung tâm CB-TH tỉnh;
- Lưu: VT, NC<sub>1</sub>.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Hồng Lĩnh**

## QUY CHẾ

### Quản lý, vận hành, khai thác của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hà Tĩnh

(Kèm theo Quyết định số: /2024/QĐ-UBND ngày / /2024  
của Ủy ban nhân dân tỉnh)

## Chương I

### QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hà Tĩnh được tạo thành trên cơ sở hợp nhất Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

2. Những nội dung liên quan đến hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hà Tĩnh không quy định tại Quy chế này thực hiện theo Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 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.

#### Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các sở, ban, ngành cấp tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện; Ủy ban nhân dân cấp xã; các cơ quan Trung ương tổ chức theo hệ thống ngành dọc và Bộ phận Một cửa các cấp trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh có sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

2. Các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích; doanh nghiệp được thuê tham gia thực hiện một hoặc một số công đoạn trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

3. Các tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc cung cấp giải pháp, xây dựng, phát triển, nâng cấp, mở rộng, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

4. Các ngân hàng, tổ chức trung gian thanh toán đảm bảo điều kiện kết nối thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong giải quyết thủ tục hành chính.

5. Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị, địa phương sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

6. Các tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

### **Điều 3. Nguyên tắc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh**

1. Tuân thủ các nguyên tắc, yêu cầu về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ và Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh được tổ chức, quản lý theo mô hình tập trung. Việc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh tuân thủ các quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính, giao dịch điện tử, an toàn, an ninh thông tin, bảo vệ bí mật nhà nước và các quy định khác có liên quan, bảo đảm việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, dịch vụ công trực tuyến được thông suốt, tiết kiệm, an toàn, hiệu quả, đúng thẩm quyền, trách nhiệm theo quy định của pháp luật.

3. Các thông tin được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh bảo đảm chính xác, rõ ràng, được cập nhật liên tục, kịp thời theo các quy định của pháp luật. Việc khai thác, sử dụng lại thông tin của tổ chức, cá nhân trong thực hiện các thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật về bảo vệ thông tin, dữ liệu cá nhân.

4. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh được kết nối thông suốt và liên tục để chia sẻ, tích hợp, đồng bộ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia, bảo đảm vận hành 24 giờ tất cả các ngày trong tuần.

### **Điều 4. Tài khoản đăng nhập và Kho dữ liệu dữ liệu cá nhân, tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh**

1. Tài khoản Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh sử dụng tài khoản định danh điện tử (sau đây được gọi là: tài khoản VNeID), được quy định tại Nghị định số 69/2024/NĐ-CP ngày 25 tháng 6 năm 2024 của Chính phủ quy định về định danh và xác thực điện tử, đồng bộ với Hệ thống đăng nhập trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Cán bộ, công chức, viên chức và nhân viên bưu chính công ích đảm nhận một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, xử lý, giải quyết, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính sử dụng tài khoản do Đơn vị quản trị Hệ thống cung cấp, cấu hình để vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống.

Tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản VNeID để thực hiện giao dịch trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh. Việc đăng nhập, quản lý tài khoản của tổ chức, cá nhân thực hiện theo quy định tại Điều 11, Điều 13 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 10 tháng 11 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia và quy định về xác thực với danh tính điện tử.

3. Tổ chức, cá nhân đã đăng ký tài khoản đúng quy định được cấp một Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân (gọi tắt là Kho số hóa) tại Hệ

thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh và chịu trách nhiệm bảo quản tài khoản, mật khẩu đăng nhập Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh để khai thác sử dụng dữ liệu điện tử được lưu giữ trên Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân theo quy định tại Điều 16 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và quy định của pháp luật hiện hành.

## **Chương II**

### **THÔNG TIN CUNG CẤP TRÊN HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH**

#### **Điều 5. Thông tin cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh**

1. Thông tin về dịch vụ công và cơ quan 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 huyện, cấp xã.
  - b) Danh mục và nội dung thủ tục hành chính; danh mục dịch vụ công trực tuyến theo 02 mức độ: Dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần được quy định tại khoản 1 Điều 11 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP và đảm bảo theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ.
2. Cung cấp thông tin thống kê, tổng hợp về tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại các đơn vị đầu mối giải quyết thủ tục hành chính các cấp trên địa bàn tỉnh.
3. Thanh toán trực tuyến phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính thực hiện thủ tục hành chính.
4. Thông tin tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền.
5. Thông tin về đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến; khảo sát sự hài lòng của cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.
6. Các thông tin khác có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan Trung ương và địa phương.
7. Cung cấp kho dữ liệu hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh 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.
8. Hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến; câu hỏi tham vấn, khảo sát.
9. Thông báo tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính; số điện thoại của Bộ phận Một cửa các cấp.

10. Các thông tin khác khác được Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao liên quan đến hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

### **Điều 6. Cung cấp, xử lý thông tin**

1. Đối với thông tin quy định tại khoản 1 Điều 5 của Quy chế này: trong thời hạn ba ngày (03 ngày) làm việc kể từ ngày quyết định công bố thủ tục hành chính, Danh mục và Quy trình nội bộ thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền, các sở, ban, ngành theo ngành lĩnh vực phải cập nhật, đăng tải, thiết lập lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh theo quy định.

2. Đối với thông tin quy định tại các khoản 2, khoản 3, khoản 4, khoản 5, khoản 6, khoản 8, khoản 9 Điều 5 của Quy chế này được cập nhật thường xuyên, liên tục trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

3. Các sở, ban, ngành và địa phương có liên quan đến việc cung cấp thông tin thủ tục hành chính tại khoản 1 Điều 5 của Quy chế này có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra chất lượng nội dung dữ liệu thủ tục hành chính cập nhật, quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh và kịp thời kiến nghị Văn phòng UBND tỉnh, cơ quan có thẩm quyền để điều chỉnh Danh mục và Quy trình nội bộ thủ tục hành chính chưa đúng với các Quyết định công bố của Ủy ban nhân dân tỉnh.

## **Chương III**

### **KHAI THÁC, SỬ DỤNG HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH**

#### **Điều 7. Nộp, bổ sung hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính**

1. Tổ chức, cá nhân đăng nhập vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh để nộp hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính đến cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận.

2. Hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính được kê khai đầy đủ các mẫu đơn, tờ khai điện tử, kèm theo đầy đủ thành phần thủ tục hồ sơ theo yêu cầu của từng dịch vụ công trực tuyến, đảm bảo đúng quy định của pháp luật.

3. Việc chuyển đổi giấy tờ, tài liệu của tổ chức, cá nhân sang bản điện tử để nộp hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh bằng cách:

a) Cấp bản sao điện tử từ sổ gốc hoặc chứng thực bản sao điện tử từ bản chính giấy tờ, tài liệu theo quy định tại Điều 10 của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ.

b) Số hóa sang dữ liệu điện tử theo khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ.

4. Việc sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ điện tử thực hiện khi có sự thay đổi của hồ sơ hoặc theo yêu cầu của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính được thực hiện thông qua việc sửa đổi, bổ sung trực tiếp trên Hệ thống thông tin giải

quyết thủ tục hành chính của tỉnh và thực hiện theo Điều 12 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ.

### **Điều 8. Tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả và số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

1. Tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

a) Đối với hồ sơ nộp trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, công chức, viên chức và nhân viên bưu chính công ích được phân công tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận hoặc từ chối tiếp nhận và yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ trực tuyến của người nộp theo quy định tại khoản 4 Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP. Trong trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến ngoài giờ làm việc thì thời điểm để tính thời gian tiếp nhận hồ sơ được tính từ giờ làm việc kế tiếp.

b) Việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, khoản 2 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ được sửa đổi, bổ sung theo khoản 1 Điều 2 Nghị định số 107/NĐ-CP.

c) Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tiếp, công chức, viên chức và nhân viên bưu chính công ích tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân đăng ký, đăng nhập tài khoản, chuẩn bị và nộp hồ sơ điện tử theo quy định tại Điều 7 Quy chế này. Trường hợp tổ chức, cá nhân không có nhu cầu nộp hồ sơ điện tử thì công chức, viên chức, nhân viên bưu chính công ích tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ theo quy định tại khoản 1 Điều 21a được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ và khoản 8 Điều 40 Nghị định số 69/2024/NĐ-CP của Chính phủ.

d) Đối với hồ sơ tiếp nhận thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật, việc tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ theo quy định tại khoản 1 Điều 21a được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ và khoản 8, Điều 40, Nghị định số 69/2024/NĐ-CP của Chính phủ.

2. Giải quyết hồ sơ

a) Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều này, công chức, viên chức và nhân viên bưu chính công ích tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện chuyển hồ sơ đến cơ quan giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ, khoản 9 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ và quy định khác có liên quan của cơ quan có thẩm quyền.

b) Việc giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh được thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị định

số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ và khoản 2 Điều 21a được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ.

### 3. Trả kết quả

a) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính gửi trả cho tổ chức, cá nhân theo quy định tại khoản 1, 2, 3, 4 Điều 20 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP của Chính phủ được sửa đổi, bổ sung tại khoản 10 Điều 1 và khoản 1 Điều 2 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ.

b) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính được chuyển đổi từ bản giấy sang bản điện tử phải đáp ứng các yêu cầu theo khoản 3 Điều 25 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và có giá trị như văn bản giấy trừ những trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác.

### 4. Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

a) Hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân được số hóa và lưu kết quả theo quy định tại Điều 11, 12 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ, được đồng bộ dữ liệu sang Kho dữ liệu số hóa của tỉnh.

b) Phương thức số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính từ bản giấy sang điện tử đáp ứng theo khoản 2 Điều 25 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và các Điều 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ.

c) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, đồng thời phục vụ việc sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật.

5. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

a) Tổ chức, cá nhân có tài khoản đã đăng ký để thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử được cung cấp một Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

b) Các tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm bảo quản tài khoản, mật khẩu đăng nhập tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh để khai thác sử dụng dữ liệu điện tử được lưu giữ trên Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân theo quy định tại Điều 16 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và quy định của pháp luật hiện hành.

## **Điều 9. Thanh toán nghĩa vụ tài chính trong giải quyết thủ tục hành chính**

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh hỗ trợ cán bộ, công chức, viên chức, người tiếp nhận hồ sơ hoặc đơn vị được ủy quyền thu hộ phí, lệ phí thực hiện việc thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính.

2. Các dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh được kết nối và sử dụng nền tảng thanh toán trực tuyến trên



Công Dịch vụ công quốc gia để thực hiện việc thu phí, lệ phí trong giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến.

3. Các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm cung cấp tài khoản thụ hưởng đối với các thủ tục hành chính có thu phí, lệ phí để hoàn thiện cấu hình vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

4. Quy trình thanh toán trực tuyến trong giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Chương V Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ và các quy định tại liên quan tại Quy chế này.

#### **Điều 10. Lưu trữ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính điện tử**

1. Trách nhiệm lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử thực hiện theo quy định tại Điều 9 Thông tư số 13/2023/TT-BNV ngày 31 tháng 8 năm 2023 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ.

2. Thành phần, định dạng hồ sơ thủ tục hành chính điện tử nộp lưu thực hiện theo quy định tại Điều 3, 4 Thông tư số 13/2023/TT-BNV ngày 31 tháng 8 năm 2023 và các văn bản hướng dẫn của Bộ Nội vụ.

3. Thời hạn bảo quản hồ sơ thủ tục hành chính điện tử thực hiện theo quy định tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ.

4. Hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được lưu trữ điện tử và do cơ quan có thẩm quyền giải quyết quản lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh theo quy định tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ.

#### **Điều 11. Tra cứu tình trạng hồ sơ thủ tục hành chính**

Tổ chức, cá nhân tra cứu tình trạng hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh tại địa chỉ <https://dichvucong.hatinh.gov.vn> hoặc Công Dịch vụ công quốc gia tại địa chỉ <https://dichvucong.gov.vn>.

#### **Điều 12. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh**

1. Mục Phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh được kết nối liên thông chuyển tới Hệ thống phản ánh, kiến nghị trên Công Dịch vụ công quốc gia.

2. Quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân thực hiện theo quy định tại Chương VI Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ.

#### **Điều 13. Đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

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, địa phương được thực hiện tự động thông qua việc đồng bộ, tích hợp dữ liệu từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh lên Công Dịch vụ công quốc gia, dữ liệu của

Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, dữ liệu báo cáo kiểm soát thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin báo cáo quốc gia...

2. Tiêu chí đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính được quy định tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 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. Kết quả đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến là căn cứ sử dụng để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ hàng năm của các cơ quan, đơn vị, địa phương và được công bố, công khai định kỳ hàng tháng, hàng năm theo quy định.

#### **Điều 14. Hỗ trợ kỹ thuật và xử lý sự cố**

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (Trung tâm Công báo - Tin học) là đầu mối tiếp nhận, xử lý sự cố hoặc yêu cầu hỗ trợ trong quá trình sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

2. Trường hợp phát hiện sự cố mất an toàn, an ninh thông tin đối với hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, đơn vị được giao nhiệm vụ quản lý, vận hành Hệ thống có trách nhiệm báo cáo về Sở Thông tin và Truyền thông để xử lý hoặc tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh cho tạm dừng Hệ thống để khắc phục sự cố.

### **Chương IV**

#### **NÂNG CẤP, MỞ RỘNG VÀ QUẢN LÝ TÀI KHOẢN TRÊN HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CỦA TỈNH**

#### **Điều 15. Nâng cấp, mở rộng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh**

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh thường xuyên được nâng cấp, mở rộng để đáp ứng với các quy định của pháp luật hiện hành và để giải quyết các yêu cầu thực tiễn của địa phương trong quá trình sử dụng Hệ thống tại địa phương.

2. Chức năng trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh đảm bảo quy định tại Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31 tháng 12 năm 2023 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.

3. Việc nâng cấp, mở rộng Hệ thống phải đảm bảo an toàn, toàn vẹn dữ liệu đảm bảo tính liên tục trong khai thác, sử dụng Hệ thống.

4. Các phần mềm chuyên ngành có nghiệp vụ kết nối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh đảm bảo khả năng tích hợp, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu theo quy định tại Nghị định 47/2020/NĐ-CP ngày 09 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước.

5. Thiết bị, phần mềm ứng dụng cho Bộ phận Một cửa phải đảm bảo tương thích, kết nối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh nhằm phát huy đầy đủ các tính năng của thiết bị, phần mềm.

**Điều 16. Quản lý sử dụng tài khoản Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh**

1. Người sử dụng tài khoản có chức năng quản trị thuộc các cơ quan, đơn vị, địa phương có trách nhiệm phân quyền thống kê, trích xuất các loại báo cáo; quản trị, quản lý thông tin khác theo quy định thuộc phạm vi quản lý.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (Bộ phận kiểm soát TTHC, Trung tâm Phục vụ hành chính công) được giao tài khoản quản trị có chức năng xử lý nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính, theo dõi, tổng hợp tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, xử lý thông tin đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

3. Công an tỉnh được giao tài khoản có chức năng quản lý, quản trị, phân quyền và theo dõi, thống kê tình hình khai thác, sử dụng Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trên địa bàn tỉnh.

4. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (Trung tâm Công báo - Tin học) chịu trách nhiệm tổ chức bàn giao, cấp tài khoản theo quy định tại khoản 1, khoản 2, khoản 3 Điều này.

**Chương V**  
**TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 17. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh**

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (Trung tâm Công báo - Tin học) chịu trách nhiệm quản lý, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh; chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan bảo đảm vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh bảo mật, an toàn, thông suốt. Chịu trách nhiệm về kết quả, chất lượng hoạt động của của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh theo Quy chế này và các quy định khác có liên quan của pháp luật hiện hành; tổ chức đánh giá quá trình quản lý, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh và định kỳ kiểm tra, giám sát công tác quản lý, vận hành Hệ thống theo đúng quy định.

2. Thường xuyên nghiên cứu, tổng hợp khó khăn, vướng mắc của các cơ quan, đơn vị, địa phương trong quá trình khai thác, sử dụng để kịp thời điều chỉnh, bổ sung, nâng cấp các chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

3. Tổ chức đào tạo, hướng dẫn, hỗ trợ các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng các chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh theo Quy chế này và các quy định pháp luật có liên quan.

4. Xây dựng dự toán kinh phí trình Ủy ban nhân dân tỉnh để duy trì hoạt động, nâng cấp, mở rộng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

5. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương trong kết nối, tích hợp thông tin, công bố thủ tục hành chính, danh mục thủ tục hành chính; công khai thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính.

6. Chủ trì 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, tiến độ xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh và báo cáo theo đúng quy định.

### **Điều 18. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra và đôn đốc các đơn vị triển khai, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, đồng thời tổng hợp các vướng mắc, phát sinh trong quá trình thực hiện để báo cáo, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp.

2. Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tăng cường sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh. Giám sát, kiểm tra, tổng hợp, kết quả thực hiện của các cơ quan, đơn vị trong toàn tỉnh.

3. Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành thẩm định tiêu chí, điều kiện đối với dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần trong thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

4. Phối hợp Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tăng cường sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

5. Chỉ đạo cơ quan báo chí, truyền thông của tỉnh tăng cường thông tin, tuyên truyền về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh để tổ chức, cá nhân biết và sử dụng.

### **Điều 19. Trách nhiệm của Sở Tài chính**

Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (Trung tâm Công báo - Tin học), Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí để triển khai, quản lý và duy trì có hiệu quả hoạt động Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

**Điều 20. Trách nhiệm của đơn vị được giao nhiệm vụ quản lý, vận hành và duy trì hoạt động thường xuyên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.**

1. Chịu trách nhiệm quản lý, vận hành hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh 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 trong 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.

2. Tổng hợp thông tin, ý kiến góp ý của các đơn vị để đề xuất hiệu chỉnh, nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

3. Triển khai thiết kế biểu mẫu điện tử thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo kết quả rà soát, xây dựng biểu mẫu điện tử của các cơ quan, đơn vị.

### **Điều 21. Trách nhiệm của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính**

1. Quán triệt, chỉ đạo thống nhất việc sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh 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.

2. Tổ chức quản lý, sử dụng tài khoản được cấp cho cán bộ, công chức, viên chức và nhân viên bưu chính công ích của cơ quan, đơn vị đảm bảo bảo mật, an toàn thông tin; khai thác và sử dụng các dữ liệu, dịch vụ trên Hệ thống theo đúng thẩm quyền, đảm bảo bảo mật dữ liệu cá nhân theo quy định.

3. Thông tin, tuyên truyền về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, địa phương.

4. Thường xuyên theo dõi, kiểm tra, giám sát tình hình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh 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 thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

5. Thông báo kịp thời các sự cố liên quan đến Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (Trung tâm Công báo - Tin học) để phối hợp khắc phục, xử lý.

6. Thực hiện báo cáo về kết quả khó khăn, vướng mắc và ý kiến góp ý về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh gửi về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (Trung tâm Công báo - Tin học) để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

7. Tổ chức lập hồ sơ, thu thập, quản lý, bảo quản và sử dụng hồ sơ thủ tục hành chính, bao gồm cả hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử theo đúng quy định của pháp luật, phục vụ công tác khai thác, sử dụng hồ sơ thủ tục hành chính điện tử đã nộp lưu theo quy định của Luật Lưu trữ năm 2011 và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

### **Điều 22. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân khi sử dụng dịch vụ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh**

1. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về những thông tin kê khai, đăng ký và sử dụng tài khoản trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của

tỉnh. Quản lý tài khoản, chữ ký số, giữ bí mật thông tin tài khoản, mật khẩu của mình, trường hợp mật khẩu bị mất hoặc bị đánh cắp hoặc phát hiện có người sử dụng trái phép tài khoản của mình, phải thông báo kịp thời cho Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (Trung tâm Công báo - Tin học).

2. Chịu trách nhiệm đối với tất cả các thông tin, nội dung đã cung cấp khi sử dụng dịch vụ và các tiện ích trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

3. Chịu trách nhiệm quản lý, khai thác sử dụng dữ liệu điện tử được lưu giữ trên Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân theo quy định tại Điều 16 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và quy định của pháp luật hiện hành.

4. Trường hợp sử dụng lại các thông tin, nội dung trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh để đăng tải trên các phương tiện truyền thông phải thực hiện theo quy định của pháp luật.

### **Điều 23. Trách nhiệm của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh**

1. Bố trí nguồn lực hỗ trợ các đơn vị trong quá trình vận hành, sử dụng Hệ thống; 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 triển khai theo yêu cầu; đảm bảo an toàn, thông tin theo cấp độ được phê duyệt khi Hệ thống có sự cố phải kịp thời khắc phục, xử lý, đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định, liên tục.

2. Kịp thời triển khai nâng cấp, mở rộng Hệ thống để đảm bảo đáp ứng đầy đủ các chức năng theo quy định tại Điều 15 Quy chế này.

### **Điều 24. Điều khoản thi hành**

1. Trong trường hợp các văn bản quy phạm pháp luật được viện dẫn để áp dụng thực hiện tại Quy chế này có sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế thì áp dụng theo các văn bản được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế đó.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế này, nếu gặp vấn đề khó khăn, vướng mắc, bất cập, phát sinh, đề nghị các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức, cá nhân có liên quan kịp thời phản ánh bằng văn bản về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tổng hợp, tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.