

QUY CHẾ

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

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) tỉnh Ninh Bình.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Quy chế này áp dụng đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân tham gia vào hoạt động quản lý, vận hành và khai thác trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, bao gồm

a) Các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh;

b) Ủy ban nhân dân các xã, phường (gọi tắt là UBND cấp xã);

c) Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh và cấp xã;

d) Các cá nhân là cán bộ, công chức, viên chức thực hiện việc tiếp nhận, xử lý và trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC tại các cơ quan, đơn vị nêu trên;

đ) Các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh; tổ chức, cá nhân có liên quan tham gia thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến; Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích;

e) 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;

g) 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.

2. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác tham gia quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Ninh Bình là hệ thống nghiệp vụ có chức năng tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị trực thuộc; kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia để cung cấp và thực hiện các dịch vụ công trực tuyến.

2. Tài khoản khai thác, tiếp nhận và xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Ninh Bình là tài khoản được cơ quan giải quyết TTHC cấp cho cán bộ, công chức, viên chức thuộc phạm vi quản lý để khai thác thông tin, thực hiện tiếp nhận, giải quyết TTHC, dịch vụ công trực tuyến, trên cơ sở tài khoản quản trị thiết lập và phân quyền.

3. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Ninh Bình là kho để hỗ trợ tổ chức, cá nhân quản lý, lưu giữ thông tin, dữ liệu điện tử liên quan đến giao dịch hành chính của tổ chức, cá nhân và được kết nối, chia sẻ dữ liệu với Kho quản lý dữ liệu điện tử của Tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 4. Nguyên tắc quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh

1. Việc quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh tuân thủ các quy định của pháp luật về kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, 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 TTHC trên môi trường điện tử, dịch vụ công trực tuyến được thông suốt, tiết kiệm, an toàn, hiệu quả.

2. Việc tổ chức thông tin trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo hướng lấy người dùng làm trung tâm. Các thông tin được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh bảo đảm chính xác, rõ ràng, được cập nhật liên tục, kịp thời theo các quy định hiện hành. Các thông tin được trình bày khoa học, dễ tiếp cận cho người sử dụng và có thể truy cập, khai thác trong mọi thời điểm.

3. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh được kết nối thông suốt, liên tục với Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ và hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành khác bảo đảm việc vận hành 24 giờ tất cả các ngày trong tuần.

4. Việc tham gia quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh bảo đảm đúng thẩm quyền, trách nhiệm theo các quy định của pháp luật hiện hành.

5. 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.

Điều 5. Kế thừa và chuyển đổi dữ liệu

1. Về dữ liệu: Toàn bộ dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của 03 tỉnh (Ninh Bình (cũ), Hà Nam, Nam Định) Sở Khoa học và Công nghệ có trách nhiệm xây dựng phương án dừng hoạt động các hệ thống cũ, khoanh vùng dữ liệu và chuyển đổi sang Hệ thống thông tin giải quyết TTHC mới để đảm bảo các cơ

quan, đơn vị có thể khai thác, sử dụng, tra cứu thông tin, dữ liệu phục vụ hoạt động chuyên môn, nghiệp vụ.

2. Về tài khoản người dùng

a) Tài khoản người dùng trên hệ thống cũ sẽ được chuyển đổi hoặc cấp mới trên hệ thống mới. Sở Khoa học và Công nghệ phối hợp với các cơ quan, đơn vị rà soát, chuẩn hóa thông tin người dùng và tổ chức bàn giao tài khoản, mật khẩu cho cán bộ, công chức khi có yêu cầu;

b) Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm chỉ đạo việc khóa các tài khoản không còn sử dụng trên hệ thống cũ và tiếp nhận, quản lý tài khoản trên hệ thống mới theo quy định tại Quy chế này.

3. Về tập huấn, hướng dẫn: Sở Khoa học và Công nghệ có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức các lớp tập huấn, hướng dẫn sử dụng các chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC mới cho cán bộ, công chức của các cơ quan, đơn vị, đảm bảo tất cả người dùng đều có thể sử dụng thành thạo hệ thống.

Điều 6. Yêu cầu Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh

Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh xây dựng đảm bảo theo Điều 27 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ và các văn bản pháp luật có liên quan do các cơ quan có thẩm quyền ban hành.

Chương II

QUẢN LÝ, VẬN HÀNH VÀ KHAI THÁC HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT TTHC TỈNH NINH BÌNH

Điều 7. Thông tin cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC 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 TTHC, 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 TTHC thực hiện trên Hệ thống được xác định theo quyết định công bố danh mục TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh; việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến thực hiện theo mức độ quy định tại Điều 11 và Điều 12 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP của Chính phủ (được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP).

2. Thông tin hướng dẫn, hỏi đáp thực hiện TTHC, 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 TTHC, tình hình giải quyết hồ sơ TTHC, 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 TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến; khảo sát sự 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 TTHC; thông tin chủ quản, quản lý, duy trì hoạt động Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh; thông tin đường dây nóng, tổng đài hỗ trợ.

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

10. Thông tin về điều khoản sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

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

Điều 8. Tên miền và tài khoản người dùng

1. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh được triển khai theo mô hình tập trung, đối với tổ chức, công dân thực hiện việc nộp hồ 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; UBND các xã, phường thực hiện việc tiếp nhận, xử lý và trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh (<https://motcua.ninhbinh.gov.vn/>). Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh được sử dụng thống nhất tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công các xã, phường trên địa bàn tỉnh.

2. Tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh 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 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 ngày 25/6/2024 của Chính phủ Quy định về định danh và xác thực điện tử.

Điều 9. Cập nhật, cung cấp và xử lý thông tin

1. Đối với thông tin quy định tại khoản 1 Điều 7 Quy chế này.

Cập nhật, công khai đầy đủ danh mục TTHC, dịch vụ công trực tuyến kịp thời, đúng hạn lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo Quyết định ban hành của Chủ tịch UBND tỉnh.

2. Đối với thông tin quy định tại khoản 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11 Điều 7 Quy chế này được cập nhật thường xuyên trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

Điều 10. Các chức năng hỗ trợ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh

1. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh cho phép tìm kiếm, tra cứu TTHC, kết quả và tình trạng giải quyết hồ sơ và thông tin khác liên quan.

2. Chức năng cung cấp dịch vụ bưu chính công ích.

3. Chức năng thanh toán trực tuyến khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

4. Các chức năng khác theo quy định của pháp luật liên quan.

Điều 11. Quản lý việc cấp, sử dụng tài khoản khai thác, tiếp nhận và xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh

1. Các sở, ban, ngành được giao quản lý, sử dụng tài khoản có chức năng quản trị các nội dung bao gồm: danh mục TTHC, dịch vụ công trực tuyến, quy trình điện tử, thời hạn giải quyết, thông tin phí/lệ phí, biểu mẫu điện tử, quản lý thành phần hồ sơ, tiến trình giải quyết hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; quản trị, phân quyền phòng, ban, đơn vị và người sử dụng thuộc phạm vi quản lý; thống kê, trích xuất các loại báo cáo; quản trị, quản lý thông tin khác theo quy định.

2. Đối với UBND cấp xã: được giao quản lý, sử dụng tài khoản với chức năng: quản trị, phân quyền bộ phận/công chức thuộc phạm vi quản lý; thống kê, trích xuất báo cáo; quản trị thông tin khác theo quy định; tra cứu, theo dõi tiến trình, kết quả giải quyết hồ sơ thuộc thẩm quyền.

3. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh được giao quản lý tài khoản có chức năng thực hiện công tác kiểm soát TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo Chương III Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

4. Công an tỉnh được giao quản lý 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 của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

5. Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị cấp tài khoản công vụ theo quy định tại khoản 1, khoản 2, khoản 3 điều này.

Điều 12. Nâng cấp, mở rộng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh

1. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh thường xuyên được rà soát, xây dựng phương án nâng cấp, mở rộng đảm bảo phù hợp với các quy định hiện hành và yêu cầu thực tiễn của địa phương.

2. Các hệ thống thông tin phục vụ công tác chuyên ngành có tham gia vào quy trình giải quyết hồ sơ hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh khi

đầu tư xây dựng mới bắt buộc phải đảm bảo khả năng tích hợp, chia sẻ với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh đã triển khai; đồng thời đảm bảo khả năng đồng bộ dữ liệu, cung cấp đầy đủ thông tin phục vụ cho việc tra cứu, thống kê và đồng bộ lên Cổng dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Thông tư số 18/2019/TT-BTTTT ngày 25/12/2019 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

3. Các trang thiết bị hỗ trợ, phục vụ công tác giải quyết TTHC khi đầu tư mới, bổ sung hoặc thay thế phải đảm bảo theo đúng các quy định của pháp luật, đáp ứng yêu cầu chất lượng, đồng bộ và tương thích với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

4. Trường hợp bảo trì, nâng cấp hệ thống theo kế hoạch, đơn vị quản trị vận hành thông báo cho các bên liên quan tối thiểu trước 05 ngày làm việc.

Điều 13. Đăng ký tài khoản, thay đổi thông tin tài khoản

1. Người sử dụng Hệ thống phải đăng nhập bằng tài khoản định danh điện tử được cấp theo quy định, bảo đảm an toàn, bảo mật và thực hiện đầy đủ các quy định về tài khoản định danh điện tử theo 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.

2. Việc đăng ký, kích hoạt, thay đổi thông tin tài khoản được thực hiện trực tuyến trên Hệ thống theo quy trình do cơ quan quản trị Hệ thống ban hành; bảo đảm xác thực danh tính, an toàn, bảo mật và đồng bộ với cơ sở dữ liệu định danh, xác thực điện tử theo quy định pháp luật hiện hành.

Điều 14. Đăng nhập tài khoản và nộp hồ sơ điện tử

1. Tổ chức cá nhân sử dụng tài khoản đã đăng ký thành công, đăng nhập vào địa chỉ Cổng Dịch vụ công quốc gia (dichvucong.gov.vn) để thao tác thực hiện TTHC trên môi trường điện tử gửi đến cơ quan giải quyết TTHC.

2. Tổ chức, cá nhân chuẩn bị hồ sơ điện tử, kê khai mẫu đơn, tờ khai điện tử thực hiện theo yêu cầu quy định tại khoản 1 Điều 9 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP. Việc chuyển đổi giấy tờ, tài liệu của tổ chức, cá nhân sang bản điện tử để nộp hồ sơ TTHC trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh được các cơ quan có thẩm quyền thực hiện theo hình thức cấp bản sao điện tử có giá trị pháp lý theo quy định tại Điều 10 của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

3. Sau khi hoàn thành chuẩn bị hồ sơ, mẫu đơn, tờ khai điện tử, tổ chức, cá nhân gửi đến cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia. Các thông tin, dữ liệu sau khi được ghi nhận để giải quyết TTHC lần thứ nhất, tổ chức, cá nhân chủ động lưu trữ thông tin theo quy định vào Kho dữ liệu của tổ chức, cá nhân để tái sử dụng khi thực hiện các TTHC trong các lần sau đó theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

Điều 15. Quy trình thực hiện TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh

1. Sau khi tổ chức, cá nhân đăng nhập tài khoản thành công, tổ chức, cá nhân chuẩn bị và nộp hồ sơ điện tử đến cơ quan có thẩm quyền theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

2. Quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC trên môi trường điện tử

a) Quy trình tiếp nhận, giải quyết TTHC thực hiện theo quy định tại Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và khoản 2 Điều 17 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP;

b) Kết quả giải quyết TTHC thực hiện theo quy định tại Điều 14 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và Điều 22 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

3. Sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ điện tử thực hiện TTHC thực hiện theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung bởi khoản 8 Điều 40 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

4. Phương thức nộp phí, lệ phí: Thực hiện theo quy định tại Điều 24 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

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

a) Tổ chức, cá nhân có tài khoản đã đăng ký để thực hiện TTHC 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 TTHC tỉnh;

b) Kho quản lý dữ liệu của tổ chức, cá nhân được thực hiện theo quy định tại Điều 16 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, được sửa đổi, bổ sung bởi khoản 8 Điều 40 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và các văn bản pháp luật có liên quan.

6. Tra cứu tình trạng hồ sơ TTHC

a) Tra cứu trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia qua mã hồ sơ TTHC;

b) Tra cứu thông qua mã QR được cung cấp cho từng hồ sơ TTHC;

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

7. Chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC điện tử ra văn bản giấy

Việc chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC điện tử ra văn bản giấy được thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, đảm bảo theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

Điều 16. Quy trình số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC

Thực hiện quy định tại Chương II Thông tư 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 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 TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

Điều 17. Lưu trữ hồ sơ TTHC điện tử

1. Thành phần hồ sơ TTHC điện tử nộp lưu thực hiện theo quy định tại Điều 3 Thông tư số 13/2023/TT-BNV ngày 31/8/2023.

2. Định dạng hồ sơ TTHC điện tử nộp lưu thực hiện theo quy định tại Điều 4 Thông tư số 13/2023/TT-BNV ngày 31/8/2023.

3. Nộp lưu hồ sơ TTHC điện tử vào Lưu trữ cơ quan thực hiện theo quy định tại Điều 5 Thông tư số 13/2023/TT-BNV ngày 31/8/2023.

4. Hoạt động nghiệp vụ lưu trữ đối với hồ sơ TTHC điện tử thực hiện theo quy định tại Điều 7 Thông tư số 13/2023/TT-BNV ngày 31/8/2023.

5. Sử dụng hồ sơ TTHC điện tử tại Lưu trữ cơ quan thực hiện theo quy định tại Điều 8 Thông tư số 13/2023/TT-BNV ngày 31/8/2023.

Điều 18. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Các cơ quan thực hiện TTHC công khai địa chỉ trụ sở làm việc, hộp thư điện tử, số điện thoại trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để tiếp nhận, phản ánh kiến nghị của các tổ chức, cá nhân liên quan đến việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến và trực tiếp.

2. Tổ chức, cá nhân có quyền gửi phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc giải quyết TTHC bằng các hình thức sau

- a) Thông qua hộp thư điện tử của các cơ quan thực hiện TTHC;
- b) Thông qua số điện thoại của cơ quan thực hiện TTHC;
- c) Thông qua chuyên mục “Phản ánh kiến nghị” trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia;
- d) Gửi trực tiếp bằng văn bản đến cơ quan thực hiện TTHC.

Điều 19. Xử lý phản ánh, kiến nghị

Đối với phản ánh, kiến nghị về giải quyết TTHC của các tổ chức, cá nhân, trong thời gian 10 (mười) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận phản ánh kiến nghị, các cơ quan giải quyết TTHC phối hợp với các cơ quan có liên quan có trách nhiệm thông tin phản hồi cho tổ chức, cá nhân.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 20. Văn phòng UBND tỉnh

1. Căn cứ chức năng nhiệm vụ, chủ động theo dõi, hướng dẫn việc triển khai TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo quy định.

2. Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ triển khai xây dựng, phát triển, quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh; kết nối, liên thông, tích hợp, chia sẻ dữ liệu về giải quyết TTHC, thực hiện dịch vụ công phục vụ công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành của Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 21. Sở Khoa học và Công nghệ

1. Phối hợp với cơ quan, đơn vị quản lý, vận hành, bảo đảm cho Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh hoạt động thông suốt, liên thông, an toàn, ổn định.

2. Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan liên quan triển khai các phương án, giải pháp kết nối, tích hợp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh với Cổng dịch vụ công Quốc gia, các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin

do bộ, ngành Trung ương triển khai để phục vụ hiệu quả giải quyết TTHC, dịch vụ công trực tuyến; cập nhật danh mục cơ quan trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC.

3. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan xây dựng kế hoạch và tổ chức thực hiện việc kế thừa, chuyển đổi dữ liệu từ các hệ thống thông tin cũ (trước sáp nhập các địa phương) sang Hệ thống thông tin giải quyết TTHC mới, bảo đảm tính chính xác, toàn vẹn và bảo mật thông tin trong quá trình chuyển đổi.

4. Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh khai thác, sử dụng các chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh để giải quyết TTHC, dịch vụ công trực tuyến.

5. Phối hợp tổng hợp báo cáo định kỳ, báo cáo đột xuất của các cơ quan giải quyết TTHC về tình hình sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

6. Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh tổ chức theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị sử dụng và quản lý hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC theo quy định của Quy chế này; báo cáo định kỳ 06 tháng/lần hoặc đột xuất tình hình hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh về UBND tỉnh để phục vụ công việc chỉ đạo điều hành.

Điều 22. Sở Tài chính

Chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ và các cơ quan liên quan tham mưu UBND tỉnh bố trí kinh phí để triển khai, nâng cấp và duy trì hoạt động có hiệu quả Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

Điều 23. Sở Nội vụ

Chủ trì, hướng dẫn các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường triển khai công tác lưu trữ tài liệu, hồ sơ giải quyết TTHC bản giấy, bản điện tử bảo đảm đúng quy định tại Điều 22 Nghị định 118/2025/NĐ-CP ngày 09/06/2025.

Điều 24. Công an tỉnh

1. Chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ và các cơ quan liên quan trong việc bảo đảm các điều kiện kết nối giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư được ổn định, thông suốt, bảo đảm an toàn, an ninh thông tin theo quy định của pháp luật.

2. Phối hợp với Cục Cảnh sát quản lý hành chính về trật tự xã hội, Bộ Công an quản lý, phê duyệt/hủy bỏ, theo dõi và trích xuất thống kê tình hình khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư với các tài khoản đã đăng ký của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

3. Hằng năm, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thực hiện rà quét, rà soát các điều kiện đảm bảo an toàn, an ninh thông tin đối với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và các trang thiết bị, cơ quan, đơn vị có kết nối, khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

4. Là đầu mối phối hợp với Cục Cảnh sát quản lý hành chính về trật tự xã hội, Bộ Công an kiểm tra, đánh giá kết quả khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

Điều 25. Trách nhiệm của cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh có hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành kết nối với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh

1. Chủ trì trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ và các cơ quan, đơn vị có liên quan để bảo đảm việc kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành do mình quản lý với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, bảo đảm đúng quy định pháp luật, an toàn, bảo mật.

2. Quản lý, phân quyền tài khoản khai thác, sử dụng hiệu quả dữ liệu trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh được kết nối, chia sẻ dữ liệu với các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu của Bộ, ngành Trung ương.

3. Thường xuyên khai thác, sử dụng dữ liệu giao dịch trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh với các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu của Bộ, ngành Trung ương phục vụ cắt giảm hồ sơ, giấy tờ giải quyết TTHC tỉnh.

4. Có trách nhiệm thông báo kịp thời tới đầu mối của Sở Khoa học và Công nghệ, các Bộ, ngành cơ quan Trung ương ngành dọc nếu phát hiện sự cố, gián đoạn mất kết nối giữa giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu do Bộ, ngành Trung ương triển khai.

Điều 26. Các sở, ban, ngành

1. Chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện Quy chế này đối với các đơn vị, công chức thuộc phạm vi, chức năng quản lý. Chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh về kết quả, tiến độ giải quyết TTHC của cơ quan, đơn vị mình; xây dựng và cung cấp dịch vụ công trực tuyến đối với TTHC tại các cấp theo chức năng quản lý ngành; tuyên truyền, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến, tiếp nhận và giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến, hồ sơ TTHC trên môi trường điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

2. Kịp thời cập nhật, chỉnh sửa, cấu hình các TTHC, dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi quản lý đảm bảo tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh; phối hợp tích hợp, kiểm thử dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi quản lý lên Cổng Dịch vụ công quốc gia đúng thời gian quy định theo Quyết định ban hành của UBND tỉnh.

3. Thực hiện việc lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC điện tử theo quy định của pháp luật chuyên ngành, phù hợp với môi trường, điều kiện lưu trữ điện tử và các quy định có liên quan của pháp luật về lưu trữ. Chỉ đạo các cán bộ công chức, viên chức thực hiện lưu trữ hồ sơ TTHC điện tử theo quy định tại Điều 9 Thông tư 13/2023/TT-BNV.

4. Chỉ đạo, tổ chức để cán bộ, công chức, viên chức và các tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện việc số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo đúng quy định tại Điều 5 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP và các văn bản pháp luật có liên quan, bảo đảm dữ liệu số được cập nhật, lưu trữ, khai thác và chia sẻ thống nhất trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

5. Chịu trách nhiệm quản lý các tài khoản của cơ quan, đơn vị mình được cấp quyền để khai thác các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin của Bộ, ngành cơ quan Trung ương và của tỉnh trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh bảo đảm an toàn bảo mật theo quy định.

6. Hằng năm có giải pháp nâng cao tỷ lệ đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị, địa phương và nhân sự thuộc thẩm quyền quản lý trong tiếp nhận, xử lý hồ sơ TTHC, dịch vụ công trực tuyến.

7. Trong quá trình giải quyết TTHC, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Sở Khoa học và Công nghệ để được hỗ trợ, hướng dẫn hoặc giải đáp.

Điều 27. UBND các xã, phường

1. Chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện Quy chế này thuộc phạm vi, chức năng quản lý của địa phương. Chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh về tổ chức thực hiện, kết quả, tiến độ giải quyết TTHC của đơn vị trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

2. Phối hợp với các sở, ban, ngành trong việc cung cấp và tái cấu trúc quy trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến và cập nhật nội dung TTHC theo nội dung công bố theo quy định.

3. Hướng dẫn cho tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần, tổ chức tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả và thu phí, lệ phí giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh theo quy định.

4. Chỉ đạo, tổ chức đề cán bộ, công chức, viên chức và các tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện việc lưu trữ hồ sơ TTHC điện tử theo quy định tại Điều 9 Thông tư số 13/2023/TT-BNV; đồng thời thực hiện số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo quy định tại Điều 5 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP và các văn bản pháp luật có liên quan, bảo đảm dữ liệu số được cập nhật, lưu trữ, khai thác và chia sẻ thống nhất trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC.

5. Chịu trách nhiệm quản lý các tài khoản của cơ quan, đơn vị mình được cấp quyền để khai thác các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin của Bộ, ngành cơ quan Trung ương và của tỉnh trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh bảo đảm an toàn bảo mật theo quy định.

6. Có trách nhiệm bố trí, sắp xếp đầy đủ cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật, trang thiết bị, đường truyền, phần mềm, nhân lực và kinh phí cần thiết để bảo đảm quản lý, khai thác, vận hành an toàn, thông suốt, hiệu quả Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của địa phương theo đúng quy định của pháp luật.

7. Trong quá trình giải quyết TTHC, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị phản ánh về Sở Khoa học và Công nghệ để được hỗ trợ, hướng dẫn hoặc giải đáp.

Điều 28. Cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận và giải quyết TTHC trên môi trường điện tử

1. Thực hiện đúng trách nhiệm quy định tại khoản 1 Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, cụ thể

- a) Hướng dẫn, hỗ trợ để tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC trên môi trường điện tử;
- b) Kiểm tra hồ sơ, gửi các thông tin phản hồi cho tổ chức, cá nhân theo các thông tin tổ chức, cá nhân đã đăng ký khi thực hiện TTHC trên môi trường điện tử;
- c) Sử dụng tài khoản công vụ được cấp vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh để theo dõi, giải quyết hồ sơ điện tử thực hiện TTHC của tổ chức, cá nhân theo đúng quy định và đảm bảo hiệu quả;
- d) Báo cáo Thủ trưởng cơ quan giải quyết TTHC khi phát hiện các hành vi sử dụng hệ thống thông tin không đúng mục đích, các dấu hiệu gây ảnh hưởng đến an toàn, an ninh thông tin để kịp thời xử lý;
- đ) Tuân thủ Luật An toàn thông tin mạng số 86/2015/QH13, Luật An ninh mạng số 24/2018/QH14, Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15 và các quy định pháp luật liên quan về bảo vệ thông tin cá nhân khi thực hiện thu thập thông tin cá nhân của tổ chức, cá nhân tham gia thực hiện TTHC trên môi trường điện tử;
- e) Cập nhật các kiến thức bảo đảm sử dụng thành thạo các phần mềm ứng dụng được triển khai trong giải quyết TTHC trên môi trường điện tử;
- g) Cán bộ, công chức, viên chức có trách nhiệm sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo tài khoản được cấp để thực hiện nhiệm vụ được giao, đảm bảo việc xử lý đồng bộ hồ sơ giấy và hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh; thực hiện theo đúng quy trình điện tử, bảo mật thông tin về tài khoản của cá nhân và các thông tin của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

2. Thực hiện việc số hóa thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực theo quy định tại Điều 5 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP và các văn bản pháp luật có liên quan; bảo đảm dữ liệu số được cập nhật, lưu trữ, khai thác và chia sẻ thống nhất trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

3. Cán bộ giải quyết hồ sơ TTHC điện tử có trách nhiệm thực hiện lập và giao nộp hồ sơ TTHC điện tử vào lưu trữ cơ quan đúng theo quy định tại Khoản 2 Điều 9 Thông tư 13/2023/TT-BNV.

Điều 29. Tổ chức, cá nhân khi sử dụng dịch vụ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh

1. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về những thông tin kê khai, chỉ sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh cho các mục đích hợp pháp và phải chịu trách nhiệm về mọi hoạt động được thực hiện bằng tài khoản của mình.

2. Chịu trách nhiệm đối với tất cả các nội dung do tổ chức, cá nhân gửi, đăng ký, cung cấp khi thực hiện TTHC, dịch vụ công và các tiện ích khác trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

3. Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết TTHC và nộp các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

4. Tổ chức, cá nhân có quyền chọn lựa kênh cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường điện tử và có trách nhiệm tuân thủ những quy định về sử dụng các dịch vụ công trực tuyến đó.

Điều 30. Trách nhiệm của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC

1. 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 Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo quy chế này và quy định pháp luật có liên quan.

2. Bảo đảm hạ tầng kỹ thuật, an toàn, an ninh thông tin cho Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo quy định; kịp thời phát hiện, xử lý, khắc phục sự cố, duy trì hệ thống vận hành thông suốt, liên tục 24/24 giờ tất cả các ngày trong tuần; thực hiện đầy đủ chế độ lưu trữ dự phòng dữ liệu.

3. Đảm bảo việc kết nối, tích hợp, liên thông, đồng bộ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia và các cơ sở dữ liệu quốc gia, Hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công của bộ, ngành Trung ương, các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin, phần mềm dùng chung và chuyên ngành khác theo quy định.

4. Thông báo bằng văn bản cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh trước khi tiến hành bảo trì, bảo dưỡng và nâng cấp, cập nhật phiên bản. Bảo đảm tính toàn vẹn cơ sở dữ liệu trước và sau bảo trì, bảo dưỡng và nâng cấp, cập nhật phiên bản mới.

5. Chính sửa, bổ sung các chức năng, tính năng kỹ thuật; khắc phục lỗi, sự cố (nếu có) của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo yêu cầu của Sở Khoa học và Công nghệ.

Điều 31. Sửa đổi và bổ sung Quy chế

Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn, vướng mắc, phát sinh cần sửa đổi, bổ sung, đề nghị các cơ quan, đơn vị kịp thời báo cáo về Sở Khoa học và Công nghệ để tổng hợp và tham mưu UBND tỉnh xem xét, điều chỉnh cho phù hợp./.