

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy chế hoạt động**  
**của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Tiền Giang**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TIỀN GIANG**

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;

Căn cứ Luật An toàn thông tin mạng ngày 19 tháng 11 năm 2015;

Căn cứ Luật Tiếp cận thông tin ngày 06 tháng 4 năm 2016;

Căn cứ 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 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;

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 về 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 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 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của 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;

Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 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 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 ngày 31 tháng 8 năm 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;

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;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông.

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Tiền Giang.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 02 năm 2025 và thay thế Quyết định số 22/2019/QĐ-UBND ngày 19 tháng 6 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế hoạt động của Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Tiền Giang.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

#### Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ (Cục KS TTHC);
- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Bộ Tư pháp (Cục KTr VBQPPL);
- Vụ Pháp chế (Bộ TT&TT);
- TT TU, TT HĐND tỉnh;
- UBMTTQVN tỉnh;
- Các Ban của HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- VP: CVP, các PCVP;
- Các phòng, ban, trung tâm trực thuộc;
- Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, KSTT(Hiếu, Vinh).

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH



Nguyễn Thành Diệu

## QUY CHẾ

Hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Tiền Giang  
(Kèm theo Quyết định số 01 /2025/QĐ-UBND ngày 14 tháng 01 năm 2025 của  
Ủy ban nhân dân tỉnh Tiền Giang)

### Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về nguyên tắc, quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Tiền Giang.

#### Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các sở, ban, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn; các cơ quan Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trên địa bàn tỉnh (sau đây gọi chung là cơ quan, đơn vị).

2. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

3. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động (sau đây gọi chung là công chức, viên chức) của các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền quy định tại khoản 1, khoản 2 của Điều này trực tiếp tham gia giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

4. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính và các tổ chức, cá nhân có liên quan đến quản lý, khai thác sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Tiền Giang.

#### Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Tiền Giang là Hệ thống thông tin được xây dựng tập trung, thống nhất, hợp nhất giữa Cổng dịch vụ công tỉnh và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh (sau đây gọi tắt là Hệ thống) để tiếp nhận, giải quyết, theo dõi, đánh giá, chất lượng thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị cho tổ chức, cá nhân.

2. Phần mềm chuyên ngành là phần mềm đặc thù của từng cơ quan, đơn vị dùng để quản lý ngành, lĩnh vực của cơ quan đó.

#### **Điều 4. Nguyên tắc hoạt động của Hệ thống**

1. Bảo đảm các nguyên tắc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo quy định tại Điều 4 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.

2. Việc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống phải tuân thủ theo các quy định của pháp luật về công nghệ thông tin, tiếp cận thông tin, an toàn thông tin, giao dịch điện tử, bảo vệ bí mật nhà nước và các quy định khác có liên quan của pháp luật đảm bảo cho việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử được thông suốt, tiết kiệm, an toàn, hiệu quả.

3. Hệ thống được kết nối với Cổng dịch vụ công quốc gia và hệ thống các dịch vụ công của bộ, ngành Trung ương triển khai đến các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh, bảo đảm việc vận hành 24 giờ tất cả các ngày trong tuần.

4. 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.

### **Chương II**

#### **QUẢN LÝ, VẬN HÀNH HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

##### **Điều 5. Tên miền và việc cấp, kích hoạt, sử dụng tài khoản định danh điện tử để thực hiện nộp hồ sơ trên Hệ thống**

1. Hệ thống có tên miền truy cập tại địa chỉ <https://dichvucong.tiengiang.gov.vn>.

2. Tổ chức, cá nhân được cấp tài khoản định danh điện tử theo quy định tại Điều 10, Điều 11 và Điều 12 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.

3. Việc kích hoạt, sử dụng tài khoản định danh điện tử theo quy định tại Điều 14 Nghị định số 69/2024/NĐ-CP.

4. Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Hệ thống bằng tài khoản định danh điện tử do hệ thống định danh và xác thực điện tử (VNeID) đã kết nối, tích hợp trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Hệ thống theo quy định tại khoản 1 Điều 7 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP (được sửa đổi, bổ sung tại khoản 7 Điều 40 Nghị định số 69/2024/NĐ-CP).

##### **Điều 6. Quản lý việc cấp, sử dụng tài khoản trong tiếp nhận và xử lý hồ sơ trên Hệ thống**

1. Sở Thông tin và Truyền thông chịu trách nhiệm quản lý, phân quyền và chuyển giao tài khoản quản trị cho các sở, ban, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố.

2. Các sở, ban, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố

thực hiện việc cấp, phân quyền tài khoản cho công chức, viên chức (sử dụng số căn cước) hoặc tài khoản định danh điện tử do hệ thống định danh và xác thực điện tử (VNeID) tham gia quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến và điều chỉnh vị trí công tác, khóa tài khoản khi có sự thay đổi.

3. Việc sử dụng tài khoản thực hiện thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Điều 5 của Quy chế này.

4. Công chức, viên chức được cấp tài khoản phải quản lý và chịu trách nhiệm về việc sử dụng tài khoản của mình trên Hệ thống theo quy định tại Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Điều 32 và Điều 33 Nghị định số 69/2024/NĐ-CP.

### **Điều 7. Quy định về kết nối, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu**

1. Hệ thống được kết nối, liên thông, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ cơ sở dữ liệu với Cổng dịch vụ công quốc gia; Hệ thống dịch vụ công của Bộ, ngành Trung ương, các hệ thống thông tin, phần mềm chuyên ngành khác theo quy định của pháp luật.

2. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì việc thực hiện kết nối, liên thông, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu theo quy định tại khoản 1 Điều này trên cơ sở chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh, đề xuất của các sở, ban, ngành tỉnh và các cơ quan, tổ chức có liên quan theo quy định của pháp luật.

3. Các sở, ban, ngành tỉnh được giao nhiệm vụ quản lý nhà nước đối với các thủ tục hành chính đang thực hiện trên các Hệ thống dịch vụ công của Bộ, ngành Trung ương có trách nhiệm phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông để phối hợp với Bộ chuyên ngành thực hiện việc kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ hóa dữ liệu với Hệ thống.

4. Các tiêu chuẩn về kết nối, liên thông, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ cơ sở dữ liệu được thực hiện và tuân thủ theo quy định hiện hành.

### **Điều 8. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện gửi phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền bằng các cách thức sau:

a) Thông qua chuyên mục “Phản ánh, kiến nghị” trên Hệ thống.

b) Thông qua Hệ thống thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Tiền Giang tại địa chỉ <https://1022.tiengiang.gov.vn>.

2. Thông tin gửi phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua chuyên mục “Phản ánh, kiến nghị” trên Hệ thống được tích hợp, đồng bộ qua hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị 1022 tỉnh Tiền Giang để xử lý.

3. Quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua chuyên mục “Phản ánh, kiến nghị” trên Hệ thống hoặc trên Hệ thống thông tin

dịch vụ công 1022 tỉnh Tiền Giang được thực hiện theo Quyết định của Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị 1022 tỉnh Tiền Giang.

4. Các thông tin phản ánh, kiến nghị được công khai trên Hệ thống thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Tiền Giang tại địa chỉ <https://1022.tiengiang.gov.vn>.

### **Điều 9. Hỗ trợ kỹ thuật và xử lý sự cố Hệ thống**

1. Các yêu cầu hỗ trợ, xử lý sự cố trên Hệ thống phải xử lý trong thời hạn không quá 02 (hai) giờ làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu, đề nghị của cơ quan, đơn vị. Đối với trường hợp đề nghị hỗ trợ, sự cố phức tạp, thông tin thời gian hoàn thành hỗ trợ, khắc phục sự cố sẽ được thông báo trên Hệ thống.

2. Trường hợp bảo trì, nâng cấp Hệ thống theo yêu cầu, Sở Thông tin và Truyền thông thông báo cho các cơ quan, đơn vị tối thiểu trước 08 giờ làm việc.

3. Trường hợp các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phát hiện sự cố mất an toàn thông tin đối với hoạt động của Hệ thống, báo Sở Thông tin và Truyền thông theo thông tin sau:

a) Gửi thư điện tử theo địa chỉ: [sttt@tiengiang.gov.vn](mailto:sttt@tiengiang.gov.vn)

b) Văn bản gửi về địa chỉ: số 383, đường Hùng Vương, xã Đạo Thạnh, thành phố Mỹ Tho, Tiền Giang.

## **Chương III**

### **CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TRÊN HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

#### **Điều 10. Thông tin cung cấp trên Hệ thống**

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: các sở, ban, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn.

b) Danh mục dịch vụ công trực tuyến theo 02 (hai) mức độ được quy định tại khoản 1 Điều 11 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP và phải đảm bảo theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP.

2. Thông tin về tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trên Hệ thống. Thanh toán trực tuyến phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính.

3. Thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị trong thực hiện thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống.

4. 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.

5. Các thông tin khác có liên quan đến công tác giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị.

### **Điều 11. Thời hạn xử lý, cung cấp thông tin trên Hệ thống**

1. Đối với thông tin quy định tại khoản 1 Điều 10 của Quy chế này: trong vòng 05 (năm) ngày làm việc kể từ khi nhận được Quyết định công bố (mới, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế) thủ tục hành chính, các sở, ban, ngành tỉnh cập nhật thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực quản lý của ngành lên Hệ thống theo quy định.

2. Đối với thông tin quy định tại khoản 2, 3, 4, 5 Điều 10 của Quy chế này được Hệ thống cập nhật tự động, thường xuyên trên Hệ thống.

### **Điều 12. Lựa chọn, cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

1. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến: các sở, ban, ngành tỉnh phải rà soát, cập nhật 100% thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực quản lý của ngành trên Hệ thống theo các Quyết định công bố thủ tục hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh. Đối với mỗi thủ tục hành chính, cập nhật trên Hệ thống phải được hiển thị đầy đủ nội dung gồm: trình tự, địa điểm, cách thức thực hiện; thành phần, số lượng hồ sơ; thời gian giải quyết; đối tượng thực hiện; cơ quan giải quyết thủ tục hành chính; kết quả thực hiện thủ tục; phí, lệ phí, mẫu đơn, yêu cầu điều kiện (nếu có); căn cứ pháp lý.

2. Các sở, ban, ngành tỉnh có trách nhiệm rà soát, đánh giá sự phù hợp của thủ tục hành chính và các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính với triển khai dịch vụ công trực tuyến gửi Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, thẩm định, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt cùng dự thảo Quyết định công bố thủ tục hành chính, triển khai tổ chức thực hiện các dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống.

3. Tổ chức xây dựng và thực hiện giải pháp bảo đảm phương thức thực hiện thủ tục hành chính trên Hệ thống theo quy định tại Điều 23 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và các quy định pháp luật, văn bản hướng dẫn có liên quan.

### **Điều 13. Kiểm thử dịch vụ công trực tuyến tích hợp trên Cổng dịch vụ công quốc gia**

Sau khi Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quyết định công bố (mới, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế) danh mục thủ tục hành chính hoặc thủ tục hành chính thì các sở, ban, ngành tỉnh chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện tích hợp, kiểm thử, công khai dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Điều 27 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 và Điều 20 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 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 thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

Việc đồng bộ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến từ Hệ thống lên Cổng dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Điều 30 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg.

#### **Điều 14. Rà soát, tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính**

1. Các sở, ban, ngành tỉnh chủ động thực hiện hoặc đề xuất với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 14 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP. Tiến hành hoàn thiện quy trình điện tử ngay sau khi tái cấu trúc quy trình để cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

2. Căn cứ trên danh mục thủ tục hành chính được phê duyệt, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh phối hợp các sở, ban, ngành tỉnh thường xuyên tiến hành rà soát quy trình thực hiện thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 16 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

### **Chương IV**

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

#### **Điều 15. Nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến**

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và các quy định pháp luật về hướng dẫn chuyên ngành.

2. Sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ dịch vụ công nộp trực tuyến

a) Hệ thống thông báo yêu cầu sửa đổi hoặc bổ sung thông tin hồ sơ cho cá nhân, tổ chức qua thư điện tử hoặc tin nhắn trên điện thoại theo đăng ký của cá nhân, tổ chức.

b) Việc sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ nộp trực tuyến thực hiện theo quy định tại Điều 12 của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

#### **Điều 16. Tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

1. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

a) Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến trên Hệ thống: công chức, viên chức, tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa (sau đây gọi chung là cán bộ Một cửa) thông báo về việc tiếp nhận chính thức hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ cho tổ chức, cá nhân không quá 08 (tám) giờ làm việc kể từ khi Hệ thống tiếp nhận. Trong trường hợp hồ sơ trực tuyến nộp ngoài giờ làm việc, thời điểm để tính thời gian tiếp nhận hồ sơ được tính từ giờ làm việc kế tiếp.

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 (được bổ sung tại khoản 1 Điều 2 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP).

b) Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tiếp: cán bộ Một cửa hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử theo quy định tại Điều 15 Quy chế này.



Trường hợp tổ chức, cá nhân không có nhu cầu nộp hồ sơ điện tử thì cán bộ Một cửa thực hiện tiếp nhận theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ vào Hệ thống theo quy định tại khoản 1 Điều 21a Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP).

Trường hợp ủy quyền giải quyết thủ tục hành chính, tài khoản định danh điện tử được xác định là tài khoản định danh điện tử của tổ chức, cá nhân ủy quyền; đối với thành phần hồ sơ là kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc phải số hóa theo quy định của pháp luật mà chưa có số hóa thì cán bộ Một cửa thực hiện sao chụp, chuyển thành tài liệu hồ sơ điện tử, ký số vào tài liệu đã được số hóa theo quy định trước khi chuyển hồ sơ đến cơ quan thực hiện thủ tục hành chính.

Việc số hóa thành phần hồ sơ khi tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP và các Quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về ban hành danh mục thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính cần phải số hóa và không thực hiện số hóa theo ngành, lĩnh vực.

c) Đối với hồ sơ tiếp nhận thông qua dịch vụ bưu chính công ích, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật; cán bộ Một cửa thực hiện tiếp nhận theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ theo quy định tại khoản 1 Điều 21a Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP).

2. Việc xử lý hồ sơ được thực hiện ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại khoản 1 Điều này, cán bộ Một cửa thực hiện chuyển hồ sơ đến cơ quan thực hiện thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, khoản 9 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP và quy định khác có liên quan của cơ quan có thẩm quyền.

3. Việc giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống được thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và khoản 2 Điều 21a Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP).

4. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính phải ký số đúng theo quy định tại khoản 3 hoặc khoản 4 Điều 9 của Thông tư số 01/2023/TT-VPCP, được đồng bộ dữ liệu vào Kho dữ liệu của tổ chức, cá nhân theo quy định pháp luật. Việc chuyển đổi hồ sơ kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử ra văn bản giấy được thực hiện trên Hệ thống đảm bảo theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

5. Việc trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, khoản 3 Điều 21a Nghị định số

61/2018/NĐ-CP (được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP) và Điều 14 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

### **Điều 17. Thanh toán trực tuyến**

1. Căn cứ yêu cầu nộp phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) tổ chức, cá nhân thanh toán trực tuyến thông qua nền tảng thanh toán trực tuyến trên Hệ thống được tích hợp với hệ thống thanh toán của Cổng dịch vụ công quốc gia.

2. Đối với hồ sơ giải quyết trực tiếp tại Bộ phận Một cửa có thu phí, lệ phí, tổ chức, cá nhân thực hiện thanh toán trực tuyến theo quy định tại Nghị định số 52/2024/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2024 của Chính phủ quy định về thanh toán không dùng tiền mặt.

3. Thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Điều 13 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Điều 22 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, khoản 12 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

4. Việc hoàn trả đối với các khoản phí, lệ phí thực hiện theo quy định tại Điều 30 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP. Đối với trường hợp cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ đã giải quyết thủ tục hành chính theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân thì không giải quyết yêu cầu hoàn trả phí, lệ phí của tổ chức, cá nhân đã nộp để thực hiện giải quyết thủ tục hành chính.

5. Căn cứ trên chứng từ nộp ngân sách nhà nước có chữ ký số của ngân hàng hoặc tổ chức cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán và thông tin đã trích nộp vào ngân sách nhà nước thành công, các cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính thực hiện các bước tiếp theo trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến cho tổ chức, cá nhân.

### **Điều 18. Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

1. 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, Điều 12 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP. Kết quả số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính được đồng bộ dữ liệu vào Kho dữ liệu của tổ chức, cá nhân theo quy định pháp luật.

Phương thức số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính từ giấy sang điện tử 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.

2. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính được chuyển đổi từ bản giấy sang 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 trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác.

3. Việc chuyển đổi giấy tờ, tài liệu của tổ chức, cá nhân sang văn bản điện tử để nộp hồ sơ thủ tục hành chính được các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính thực hiện theo hình thức cấp bản sao từ sổ gốc hoặc chứng thực

bản sao điện tử từ bản chính giấy tờ, tài liệu theo quy định tại Điều 10 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

### **Điều 19. Lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử**

1. Thời hạn bảo quản hồ sơ thủ tục hành chính điện tử thực hiện theo quy định tại điểm a khoản 4 Điều 21a Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP).

2. Hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được lưu trữ điện tử và do cơ quan có thẩm quyền giải quyết quản lý thực hiện theo quy định tại điểm b khoản 4 Điều 21a Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP).

3. Việc lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử thực hiện theo quy định tại Điều 17 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

### **Điều 20. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân**

1. Tổ chức, cá nhân có tài khoản đã đăng ký để thực hiện thủ tục hành chính được cung cấp một Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống và được tích hợp với Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

2. Các tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm bảo quản tài khoản, mật khẩu đăng nhập tại Hệ thống 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 khoản 3, khoản 4 Điều 16 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Điều 24 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

3. Việc lưu dữ liệu điện tử của tổ chức hoặc cá nhân vào Kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân được xác định qua số định danh cá nhân hoặc mã định danh điện tử của tổ chức.

4. Việc quản lý, kết nối chia sẻ dữ liệu trên Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân theo quy định tại khoản 5 Điều 16 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

### **Điều 21. Tra cứu tình trạng hồ sơ thủ tục hành chính**

Tổ chức, cá nhân có thể sử dụng mã hồ sơ thủ tục hành chính hoặc số căn cước công dân (hoặc số căn cước) hoặc tên của tổ chức, cá nhân để tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ thông qua chức năng tra cứu trực tuyến trên Hệ thống và theo hướng dẫn của Hệ thống.

### **Điều 22. Đánh giá hiệu quả, chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

1. Thực hiện theo nhóm 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.

2. Việc đánh giá kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan, đơn vị được thực hiện tự động trên hệ thống đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của Cổng dịch vụ công quốc gia (hệ thống EMC).

3. Hệ thống của tỉnh kết nối với Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số.

## **Chương IV** **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 23. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh**

1. Đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị thực hiện rà soát, đánh giá, tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu xây dựng dịch vụ công trực tuyến theo các mức độ quy định; hướng dẫn công tác tiếp nhận, số hóa, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính đúng thời hạn, quy trình theo quy định của pháp luật.

2. Tham gia quản lý, vận hành Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, Cổng dịch vụ công quốc gia đối với các nội dung thuộc thẩm quyền của tỉnh.

3. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc tích hợp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh trên Cổng dịch vụ công quốc gia; đánh giá chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân trong thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công của tỉnh bằng dữ liệu theo thời gian thực.

4. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan cập nhật thông tin thủ tục hành chính đầy đủ trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

5. Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông theo dõi, chỉ đạo, hướng dẫn việc triển khai thủ tục hành chính trên Hệ thống theo quy định.

6. Đôn đốc và phối hợp các sở, ban, ngành tỉnh ban hành bổ sung danh mục thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần của các đơn vị; các quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính.

### **Điều 24. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Chịu trách nhiệm về kỹ thuật trên Hệ thống và hỗ trợ, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị cập nhật danh mục thủ tục hành chính trên Hệ thống; đảm bảo các chức năng trên Hệ thống đầy đủ theo quy định.

2. Đảm bảo hạ tầng và an toàn an ninh thông tin cho Hệ thống vận hành ổn định, thống suốt.

3. Tổng hợp những khó khăn, vướng mắc của cơ quan trong quá trình khai thác, sử dụng Hệ thống để báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo.

4. Chỉ đạo các cơ quan báo, đài thực hiện tuyên truyền vận động tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống; nghiên cứu, thực hiện các giải pháp để nâng cao số lượng tổ chức, cá nhân tham gia sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

5. Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, rà soát đề xuất cấp có thẩm quyền để nâng cấp, chỉnh sửa Hệ thống đáp ứng các yêu cầu thực tế, chức năng theo quy định.

#### **Điều 25. Trách nhiệm của Sở Tài chính**

Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các đơn vị liên quan tham mưu cấp có thẩm quyền xem xét bố trí kinh phí đảm bảo cho việc quản lý, vận hành duy trì hoạt động Hệ thống trên cơ sở phù hợp với phân cấp quản lý ngân sách hiện hành và khả năng cân đối ngân sách địa phương hàng năm.

#### **Điều 26. Trách nhiệm của Công an tỉnh**

Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh đề nghị Cục Cảnh sát Quản lý hành chính về trật tự xã hội (Cục C06) - Bộ Công an tiếp tục thực hiện tích hợp, kết nối và chia sẻ dữ liệu dân cư giữa Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư với Hệ thống phục vụ xác thực, chia sẻ thông tin công dân khi thực hiện thủ tục hành chính.

#### **Điều 27. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố và Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn**

##### 1. Các sở, ban, ngành tỉnh

a) Chủ trì phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông và các đơn vị liên quan thực hiện cập nhật danh mục thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu thực hiện dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần của các đơn vị trên Hệ thống đầy đủ và kịp thời.

b) Thực hiện rà soát, tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính theo nhiệm vụ tại khoản 2 Điều 14 của Quy chế này; đảm bảo tỷ lệ dịch vụ công trực tuyến toàn trình được tích hợp, công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định của Bộ, ngành và Ủy ban nhân dân tỉnh.

c) Thường xuyên rà soát, kịp thời cập nhật, đóng các thủ tục hành chính hết hiệu lực hoặc không còn sử dụng thuộc lĩnh vực quản lý của ngành trên Hệ thống theo các quyết định công bố thủ tục hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

d) Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông để phối hợp với Bộ chuyên ngành thực hiện việc kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ hóa dữ liệu điện tử với Hệ thống.

2. Tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân hiểu và sử dụng các dịch vụ công trực tuyến, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố,

Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn phát huy vai trò của các tổ công nghệ số cộng đồng tại các cơ quan, đơn vị trong công tác tuyên truyền, hướng dẫn, hỗ trợ sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

3. Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố chỉ đạo, phân công nhân sự hỗ trợ Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trong công tác tổ chức triển khai thực hiện; phối hợp với các sở, ban, ngành tỉnh trong công tác rà soát, cập nhật danh mục thủ tục hành chính trên Hệ thống.

4. Thực hiện việc tiếp nhận và số hóa, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống đúng thời hạn, quy trình theo quy định của pháp luật.

5. Rà soát, cung cấp tài khoản ngân hàng hoặc Kho bạc nhà nước gửi Văn phòng Ủy ban dân tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông để cập nhật trên Hệ thống (nếu có thay đổi); đồng thời, phối hợp thực hiện quy trình thanh toán phí, lệ phí đảm bảo sự thuận tiện cho công chức, viên chức, tổ chức, cá nhân trong quá trình tham gia sử dụng dịch vụ công và xử lý hồ sơ.

6. Hỗ trợ tổ chức, cá nhân tham gia vào Hệ thống thông qua nhiều hình thức, đặc biệt là Tổng đài 1022.

**Điều 28. Trách nhiệm của công chức, viên chức tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính**

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

2. Có trách nhiệm sử dụng Hệ thống 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; thực hiện đúng quy trình trên Hệ thống; bảo mật thông tin về tài khoản của tổ chức, cá nhân và các thông tin trên Hệ thống.

3. Thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Chương II Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

4. Thực hiện lập và giao nộp hồ sơ thủ tục hành chính điện tử vào lưu trữ cơ quan đúng theo quy định tại khoản 2 Điều 9 Thông tư số 13/2023/TT-BNV ngày 31 tháng 8 năm 2023 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ hướng dẫn lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử.

**Điều 29. Tổ chức, cá nhân khi sử dụng dịch vụ trên Hệ thống**

1. Chịu trách nhiệm đối với tất cả các nội dung do tổ chức, cá nhân gửi, đăng ký, cung cấp khi thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công và các tiện ích trên Hệ thống.

2. Thực hiện đầy đủ các quy định liên quan việc thực hiện thủ tục hành chính và nộp các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

**Điều 30. Điều khoản thi hành**

1. Trường hợp các văn bản quy phạm pháp luật được dẫn chiếu tại Quy chế này được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế bằng văn bản mới thì áp dụng các văn bản sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế.

2. Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có phát sinh vấn đề khó khăn, vướng mắc hoặc cần sửa đổi, bổ sung cho phù hợp, các cơ quan, đơn vị có liên quan kịp thời, phản ánh kiến nghị về Ủy ban nhân dân tỉnh (*qua Sở Thông tin và Truyền thông*) để xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.