

Số: 02 /2025/QĐ-CTUBND

Điện Biên, ngày 20 tháng 8 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác và sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 64/2025/QH15 được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 87/2025/QH15;

Căn cứ Luật An toàn thông tin mạng số 86/2015/QH13;

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15;

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 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Thông tư số 01/2022/TT-VPCP ngày 02 tháng 5 năm 2022 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Văn phòng UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; Thông tư số 01/2025/TT-VPCP ngày 25 tháng 6 năm 2025 của Văn phòng Chính phủ: Sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 01/2022/TT-VPCP ngày 02 tháng 5 năm 2022 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

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 11/2025/TT-BKHCN ngày 30 tháng 6 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 của 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 Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ;

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

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

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành từ ngày 05 tháng 9 năm 2025.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ; Thủ trưởng các sở, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường thuộc Tỉnh và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ;
- Cục KTVB và QLXLVPHC - Bộ Tư pháp;
- Vụ Pháp chế - Bộ Khoa học và Công nghệ;
- TTTỉnh ủy; TT HĐND tỉnh;
- Lãnh đạo UBND tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Như Điều 3;
- Viễn thông Điện Biên;
- Bưu điện tỉnh;
- Báo và phát thanh, truyền hình Điện Biên;
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
- Trung tâm TT-HN-NK tỉnh;
- Lưu: VT, PVHCC.

CHỦ TỊCH



Lê Thành Đô



QUY CHẾ

**Quản lý, vận hành, khai thác và sử dụng
Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên**
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 02 /2025/QĐ-CTUBND)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

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

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân các xã, phường (sau đây gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp xã) và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên.

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 Điện Biên (có tên miền truy cập là <https://motcua.dienbien.gov.vn>) là hệ thống nghiệp vụ có chức năng tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên là tài khoản được cơ quan giải quyết thủ tục hành chính cấp cho cán bộ, công chức, viên chức thuộc phạm vi quản lý để khai thác thông tin, thực hiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, 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 thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên 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 hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên

1. Việc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết

thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên tuân thủ các quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính, 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 thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, dịch vụ công trực tuyến được thông suốt, tiết kiệm, an toàn, hiệu quả.

2. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên cung cấp đầy đủ chức năng, tính năng kỹ thuật theo quy định của pháp luật và được kết nối thông suốt với Cổng Dịch vụ công quốc gia, bảo đảm việc vận hành 24 giờ tất cả các ngày trong tuần (trừ trường hợp bảo trì, bảo dưỡng và nâng cấp, cập nhật).

3. Việc tham gia quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên bảo đảm đúng thẩm quyền, trách nhiệm theo các quy định của pháp luật hiện hành.

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.

Điều 5. Các hành vi bị nghiêm cấm

1. Can thiệp trái pháp luật vào quá trình thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, bao gồm: truyền, thu thập, xử lý, hiển thị, gửi hoặc thông báo kết quả xử lý hồ sơ, giao dịch thanh toán; can thiệp trái pháp luật, làm sai lệch dữ liệu hồ sơ, giao dịch thanh toán, kết quả xử lý thủ tục hành chính; phát tán, tiết lộ thông tin, sao chép dữ liệu trái thẩm quyền.

2. Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt hoặc sử dụng trái pháp luật danh tính điện tử của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

3. Các hành vi khác theo quy định của pháp luật có liên quan đến hoạt động giao dịch điện tử, an toàn thông tin mạng và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

Chương II

QUẢN LÝ, VẬN HÀNH HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH ĐIỆN BIÊN

Điều 6. Quản lý, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên

Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên do Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ quản lý, vận hành hoạt động theo Quy chế này và các quy định của pháp luật khác có liên quan, được triển khai theo mô hình tập trung.

Điều 7. Kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu giữa các Hệ thống thông tin với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên được kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu điện tử với Cổng Dịch vụ công quốc gia,

các cơ sở dữ liệu quốc gia, Hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công của bộ, ngành Trung ương, Hệ thống Quản lý văn bản và điều hành của tỉnh, các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin, phần mềm dùng chung, chuyên ngành khác theo quy định của pháp luật.

2. Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì thực hiện việc kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ hóa dữ liệu điện tử quy định tại Khoản 1 Điều này trên cơ sở đề xuất của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và các cơ quan, tổ chức có liên quan theo quy định của pháp luật.

3. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh được giao nhiệm vụ quản lý nhà nước đối với các thủ tục hành chính đang thực hiện trên các Hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công của bộ, ngành Trung ương có trách nhiệm phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ để liên hệ, 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 thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên.

4. Các cơ quan hành chính nhà nước Trung ương đóng trên địa bàn được pháp luật giao tham gia giải quyết các thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của các cấp chính quyền địa phương, các tổ chức cung ứng dịch vụ công ích và các cơ quan, tổ chức khác có nhu cầu thực hiện liên thông thủ tục hành chính với Bộ phận Một cửa của các cấp chính quyền địa phương có trách nhiệm phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ để thực hiện việc kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu điện tử trên các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính chuyên ngành với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên.

Điều 8. Công khai, cấu hình thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến

1. Danh mục thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên được đồng bộ từ danh mục thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính. Sở Khoa học và Công nghệ có trách nhiệm thực hiện đồng bộ trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản thông báo đã hoàn thành việc nhập, đăng tải công khai/không công khai dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được Quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt quy trình nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm gửi văn bản có thiết lập quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý về Sở Khoa học và Công nghệ để cấu hình quy trình giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên.

3. Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được Quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố danh mục thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, dịch vụ công trực tuyến một phần, Sở Khoa học và Công nghệ có trách nhiệm cấu hình mức độ cung cấp của thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên. Các

cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến có trách nhiệm phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ thực hiện đầy đủ quy trình kiểm thử tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

4. Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm thiết lập và cấu hình tài khoản đơn vị thụ hưởng, phí, lệ phí (nếu có) của thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên.

5. Tất cả các bước giải quyết thủ tục hành chính và các trạng thái hồ sơ tương ứng sẽ được đồng bộ dữ liệu từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên với Cổng Dịch vụ công quốc gia để phục vụ tổ chức, cá nhân tra cứu tình trạng giải quyết hồ sơ theo quy định.

Chương III **KHAI THÁC, SỬ DỤNG HỆ THỐNG THÔNG TIN** **GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH ĐIỆN BIÊN**

Điều 9. Cấp tài khoản khai thác, tiếp nhận và xử lý hồ sơ thủ tục hành chính

1. Mỗi cơ quan giải quyết thủ tục hành chính được cấp tài khoản quản trị để thực hiện việc cấp mới tài khoản cho cán bộ, công chức, viên chức thuộc cơ quan 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.

2. Cán bộ, công chức, viên chức được cấp tài khoản người dùng phải thực hiện kiểm tra, cập nhật thông tin tài khoản và thường xuyên đăng nhập tài khoản vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên để thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

3. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Điện Biên thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh được cấp tài khoản truy cập để thực hiện nhiệm vụ theo dõi, tổng hợp tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính thu thập thông tin để thực hiện đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh.

4. Sở Khoa học và Công nghệ chuyển giao cho tài khoản quản trị của các cơ quan, đơn vị để thực hiện một số chức năng khác trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên theo yêu cầu của công việc.

Điều 10. Cấp quyền khai thác thông tin dữ liệu dân cư phục vụ giải quyết thủ tục hành chính

1. Các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm tổng hợp danh sách cán bộ, công chức, viên chức đăng ký tra cứu thông tin công dân từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư phục vụ giải quyết thủ tục hành chính, gửi văn bản đến Sở Khoa học và Công nghệ để thực hiện cấp quyền tra cứu cho các tài khoản trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên.

2. Cán bộ, công chức, viên chức quản lý tài khoản đã được cấp quyền tra cứu thông tin công dân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện

Biên có trách nhiệm thực hiện tra cứu dữ liệu đảm bảo đúng mục đích và nhu cầu sử dụng; ký và thực hiện nghiêm túc bản cam kết “Bảo đảm an ninh, an toàn và bảo mật thông tin trong kết nối đến Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư”, chịu trách nhiệm trước pháp luật nếu để xảy ra lộ, lọt, mất an toàn, an ninh thông tin.

3. Trường hợp cơ quan, đơn vị có sự thay đổi về cán bộ, công chức, viên chức được cấp quyền tra cứu thông tin công dân trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên, cơ quan, đơn vị có trách nhiệm rà soát, tổng hợp và gửi văn bản đề nghị điều chỉnh về Sở Khoa học và Công nghệ để thực hiện việc cấp mới, thu hồi quyền sử dụng tài khoản theo đúng quy định.

Điều 11. Chuẩn bị và nộp hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính

1. Tổ chức, cá nhân chuẩn bị hồ sơ điện tử, kê khai mẫu đơn, tờ khai điện tử theo yêu cầu của dịch vụ công trực tuyến như sau:

- a) Khai mẫu đơn, tờ khai trên các biểu mẫu điện tử được cung cấp sẵn.
- b) Đăng tải các giấy tờ, tài liệu điện tử hợp lệ.
- c) Ký chữ ký số vào mẫu đơn, tờ khai, giấy tờ, tài liệu điện tử nếu có yêu cầu. Việc yêu cầu ký số được công khai trước khi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử. Thành phần hồ sơ được ký chữ ký số có giá trị pháp lý như văn bản giấy được ký hợp lệ.

2. Sau khi hoàn thành chuẩn bị hồ sơ, mẫu đơn, tờ khai điện tử, tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản định danh điện tử cấp bởi Bộ Công an (VNeID) do hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập, đã kết nối, tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để đăng nhập nộp hồ sơ thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

3. Hồ sơ nộp trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia được Cổng Dịch vụ công quốc gia phản hồi tự động cho tổ chức, cá nhân để ghi nhận việc thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến và chuyển hồ sơ về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên để giải quyết.

Điều 12. Tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Việc tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại các Điều 17, 18, 19, 20, 21, 22 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại các Điều 8, 9, 10, 11, 12 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP 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.

3. Sau khi có kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cán bộ tại Bộ phận Một cửa thực hiện việc cập nhật dữ liệu, lưu vào Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên

theo quy định.

Điều 13. Cách thức xác định thời gian giải quyết hồ sơ so với thời hạn pháp luật quy định trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên

1. Thời điểm tiếp nhận hồ sơ được xác định là thời điểm công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận hồ sơ của tổ chức, cá nhân và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên. Trường hợp hồ sơ được tiếp nhận sau 15 giờ thì thời điểm tiếp nhận hồ sơ được tính bắt đầu từ ngày, giờ hành chính của ngày làm việc kế tiếp.

2. Thời gian hẹn trả kết quả ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả được cập nhật tự động trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên theo thời hạn pháp luật quy định đối với từng thủ tục hành chính.

3. Tổng thời gian giải quyết hồ sơ được tính từ thời điểm tiếp nhận hồ sơ cho đến thời điểm đã có kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính đó trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên. Trong đó:

a) Hồ sơ giải quyết sớm hạn là hồ sơ đã có kết quả trước thời điểm hẹn trả kết quả.

b) Hồ sơ giải quyết đúng hạn là hồ sơ đã có kết quả đúng thời điểm hẹn trả kết quả.

c) Hồ sơ giải quyết quá hạn là hồ sơ đến thời điểm hẹn trả kết quả nhưng chưa có kết quả.

4. Trường hợp trả lại hồ sơ do không đủ điều kiện giải quyết thì thời điểm Bộ phận Một cửa xác nhận đã có Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ, đính kèm trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên được tính là thời điểm trả kết quả, thời hạn trả lại hồ sơ phải trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

5. Trường hợp yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, thực hiện nghĩa vụ tài chính thì Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên xác định thời gian giải quyết hồ sơ như sau:

a) Chức năng yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên chỉ có thể thực hiện trong thời hạn giải quyết hồ sơ.

b) Tại thời điểm Bộ phận Một cửa xác nhận đã có Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ thì Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên tạm dừng tính thời gian xử lý hồ sơ. Thời gian xử lý hồ sơ được tính lại từ đầu kể từ khi cán bộ tiếp nhận hồ sơ lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả bổ sung, ghi rõ số lần bổ sung và có cùng mã số hồ sơ với Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả trước đó.

6. Trường hợp hồ sơ dự kiến quá hạn giải quyết thì Bộ phận Một cửa căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, điều chỉnh lại thời gian trả kết quả

xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên. Việc hẹn lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần và trong thời hạn giải quyết hồ sơ theo quy định.

7. Thời gian giải quyết hồ sơ của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính được Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên thể hiện trên giao diện xử lý hồ sơ bằng các màu chữ khác nhau, kết hợp thông tin ghi chú. Trong đó:

a) Khi thời gian giải quyết hồ sơ trong thời hạn quy định của quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thông tin ghi chú có màu xanh.

b) Khi thời gian giải quyết hồ sơ vượt quá thời hạn quy định của quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thông tin ghi chú có màu đỏ.

Điều 14. Gửi thông tin về kết quả giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến cho tổ chức, cá nhân

1. Thông tin về việc giải quyết hồ sơ được thông báo tự động cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ thông qua các hình thức đã được đăng ký khi nộp hồ sơ như sau:

a) Thông qua chức năng gửi thư điện tử mà người nộp hồ sơ đăng ký kết nối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên.

b) Thông qua tài khoản định danh điện tử của cá nhân đã đăng nhập để nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

c) Thông qua ứng dụng mạng xã hội zalo "Kênh Hành chính công tỉnh Điện Biên".

2. Cách thức gửi trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính được thực hiện theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân; phù hợp với mức độ cung cấp dịch vụ công trực tuyến và quy định của pháp luật đối với từng thủ tục hành chính, bao gồm các cách thức sau: gửi trực tuyến bằng kết quả có xác thực điện tử, gửi trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

3. Chức năng lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên được xây dựng để người nộp hồ sơ thực hiện quyền lựa chọn cách thức nhận kết quả nêu trên. Trường hợp người nộp hồ sơ lựa chọn cách thức nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích thì phải cung cấp thông tin về địa chỉ đăng ký nhận kết quả để cập nhật lên Phiếu tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; đồng thời trả phí dịch vụ bưu chính công ích theo quy định.

Điều 15. Thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Căn cứ trên yêu cầu nộp phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) trong giải quyết thủ tục hành chính, tổ chức, cá nhân tra cứu mã số hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính để thực hiện thanh toán trực tuyến thông qua chức năng thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Căn cứ trên chứng từ nộp ngân sách nhà nước có chữ ký số của ngân hàng hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán và thông tin đã trích tài

khoản của người nộp tiền để nộp nghĩa vụ tài chính vào ngân sách nhà nước thành công, các cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công thực hiện các bước tiếp theo trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến cho tổ chức, cá nhân.

Chương IV **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 16. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ theo dõi, chỉ đạo, hướng dẫn việc triển khai thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên theo quy định.

2. Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ triển khai các phương án, giải pháp kết nối, tích hợp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên 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 thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

Điều 17. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ

1. Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý, vận hành, bảo đảm cho Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên hoạt động thông suốt, liên thông, an toàn, ổn định.

2. Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan liên quan triển khai các phương án, giải pháp kết nối, tích hợp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên 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 thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến; cập nhật danh mục cơ quan trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

3. 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 thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên để giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

4. Phối hợp tổng hợp báo cáo định kỳ, báo cáo đột xuất của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính về tình hình sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên.

5. Hằng năm lập, đề xuất kinh phí nâng cấp, duy trì Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên.

Điều 18. Trách nhiệm của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan công khai tiến độ giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên theo Quy chế này.

2. Thực hiện thiết lập và cấu hình tài khoản đơn vị thụ hưởng, phí, lệ phí của cơ quan, đơn vị để quản lý phí, lệ phí cho thủ tục hành chính được xử lý tại cơ quan, đơn vị.

3. Triển khai việc xây dựng quy trình nội bộ về giải quyết thủ tục hành chính thuộc chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan mình, phù hợp với quy trình chung, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt, ban hành. Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ xây dựng, cập nhật quy trình điện tử, biểu mẫu điện tử đảm bảo việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến hoạt động thông suốt.

4. Quán triệt, chỉ đạo thống nhất việc sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên 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 và chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả, tiến độ giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến của ngành, địa phương mình.

5. Thông tin, tuyên truyền để tổ chức, cá nhân biết về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, địa phương mình; đăng ký và theo dõi "Kênh Hành chính công tỉnh Điện Biên" trên ứng dụng mạng xã hội zalo (tại địa chỉ: <https://zalo.me/3452060380145890990>) để nhận được đầy đủ thông tin về hồ sơ thủ tục hành chính và cài đặt, đăng ký tài khoản ứng dụng "Điện Biên Smart" để nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến, tra cứu hồ sơ thủ tục hành chính.

6. Thực hiện nghiêm túc chế độ báo cáo, thông báo kịp thời các sự cố liên quan đến Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên về Sở Khoa học và Công nghệ để phối hợp xử lý.

Điều 19. Trách nhiệm của đơn vị cung cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên

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 thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên 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 thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên 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 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 thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên 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. Chỉnh sửa, bổ sung các chức năng, tính năng kỹ thuật; khắc phục lỗi, sự cố (nếu có) của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên

theo yêu cầu của Sở Khoa học và Công nghệ.

Điều 20. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức được cấp tài khoản khai thác, tiếp nhận và xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên

1. Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên theo tài khoản được cấp để giải quyết nhiệm vụ được giao, thường xuyên đăng nhập, thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến của các tổ chức, cá nhân đúng quy trình, thời gian quy định.

2. Thay đổi mật khẩu tài khoản khi đăng nhập trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên lần đầu tiên, khuyến khích thường xuyên thay đổi mật khẩu sử dụng của cá nhân để đảm bảo tính bảo mật, an toàn thông tin trong quá trình sử dụng. Trường hợp bị mất, bị đánh cắp hoặc phát hiện có người sử dụng trái phép tài khoản của mình, sử dụng tài khoản của mình để chiếm đoạt dữ liệu phải thông báo kịp thời cho cơ quan quản lý, Sở Khoa học và Công nghệ và cơ quan Công an có thẩm quyền để kịp thời khắc phục, ngăn chặn, điều tra, xử lý theo thẩm quyền.

3. Chỉ sử dụng, khai thác dữ liệu trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên cho các mục đích hợp pháp và phải chịu trách nhiệm về mọi hoạt động được thực hiện bằng tài khoản của mình.

Điều 21. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân khi sử dụng dịch vụ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên

1. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về những thông tin kê khai trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên, chỉ sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên 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 thủ tục hành chính, dịch vụ công trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Điện Biên.

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

Điều 22. Trách nhiệm thi hành

1. Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này; tổng hợp tình hình và báo cáo kết quả thực hiện về Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã và các tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc Quy chế này. Trong quá trình thực hiện, trường hợp phát sinh vướng mắc, các tổ chức, cá nhân phản ánh kịp thời về Sở Khoa học và Công nghệ để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung./.