

**QUYẾT ĐỊNH**

**Quy định về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BÌNH PHƯỚC**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;*

*Căn cứ 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 Giao dịch điện tử ngày 29 tháng 11 năm 2005;*

*Căn cứ Luật Công nghệ thông tin ngày 29 tháng 6 năm 2006;*

*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;*

*Căn cứ Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ về 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 Công văn số 9318/VPCP-KSTT ngày 21 tháng 12 năm 2021 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính;*

*Xét đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ trình số 83/TTr-STTTT ngày 04 tháng 8 năm 2022.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông; 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 tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. *Ch*

**Nơi nhận:**

- Bộ Thông tin và Truyền thông;
- TT.TU, TT.HĐND tỉnh;
- BCD về chuyên đổi số tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- LĐVP, các phòng, ban, Trung tâm;
- Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT.KSTTHC.

**KT.CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Trần Tuyết Minh**



## QUY ĐỊNH

Về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận,  
giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm Phục vụ hành chính công,  
Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1403 /QĐ-UBND ngày 09 tháng 8 năm 2022  
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh)

### Chương I

#### NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

##### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định về việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, Bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã.

##### Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, cấp huyện; cấp xã; Ban Quản lý Khu kinh tế có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là cán bộ, công chức, viên chức).

2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân).

3. 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.

##### Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Quy định này, những từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Cơ chế một cửa trong giải quyết thủ tục hành chính là phương thức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân của một cơ quan có thẩm quyền thông qua Bộ phận Một cửa quy định tại khoản 3 Điều này.

2. Cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính là phương thức phối hợp giữa các cơ quan có thẩm quyền trong tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết một thủ tục hành chính hoặc một nhóm thủ tục hành chính có liên quan với nhau, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải

quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa quy định tại khoản 3 Điều này.

3. Bộ phận Một cửa là tên gọi chung của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

4. Cổng Dịch vụ công quốc gia là cổng tích hợp thông tin về dịch vụ công trực tuyến, tình hình giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở kết nối, truy xuất dữ liệu từ các Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh và các giải pháp hỗ trợ nghiệp vụ, kỹ thuật do Văn phòng Chính phủ thống nhất xây dựng, quản lý.

5. Cổng Dịch vụ công tỉnh Bình Phước là cổng tích hợp thông tin về dịch vụ công trực tuyến, hệ thống thông tin nội bộ có chức năng hỗ trợ việc 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 với Cổng Dịch vụ công quốc gia và Cổng Dịch vụ công cấp bộ để đăng tải công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến.

6. Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính là nhận xét, kết luận của cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân về chất lượng và tiến độ thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của Bộ phận Một cửa, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện và cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

#### **Điều 4. Nguyên tắc thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

1. Việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông được quản lý tập trung, thống nhất.

2. Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền.

3. Quá trình số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức, cá nhân.

4. Không làm phát sinh chi phí thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

5. Cán bộ, công chức, viên chức cơ quan có thẩm quyền thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 5. Những hành vi không được làm trong quá trình số hóa hồ sơ,**

## **kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông**

1. Cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại trụ sở Bộ phận Một cửa và tại cơ quan có thẩm quyền không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

b) Cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật;

c) Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận dữ liệu điện tử; thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ nội dung dữ liệu thực hiện thủ tục hành chính;

d) Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi;

đ) Các hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực hiện công vụ.

2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

b) Vu khống, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, mạo danh người khác để tố cáo sai sự thật, không có căn cứ, không có chứng cứ chứng minh hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

c) Xúc phạm danh dự của cơ quan có thẩm quyền; dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

d) Nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không công bằng, không trung thực, không đúng pháp luật, không đúng thực tế với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

đ) Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

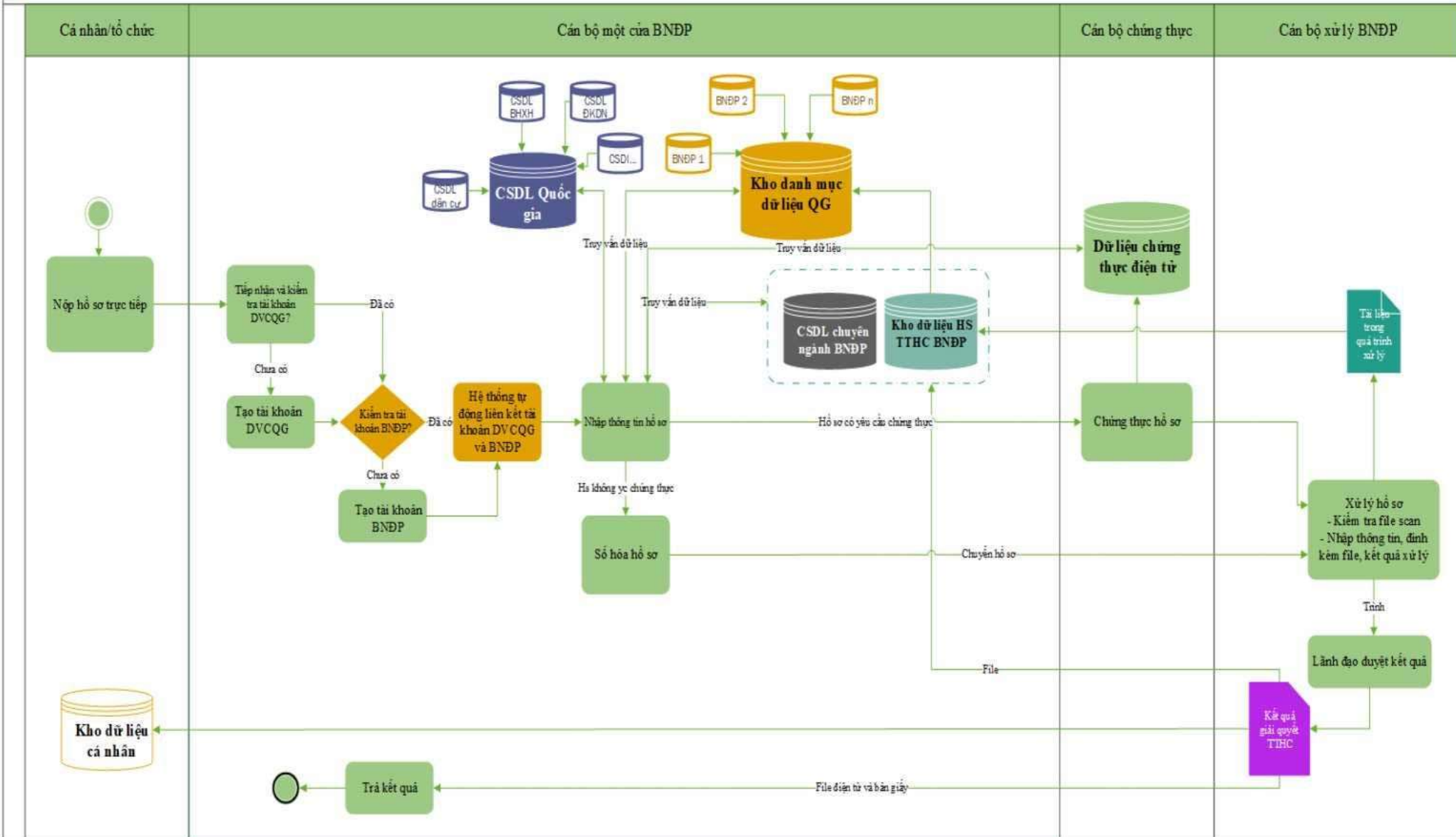
**Chương II**  
**QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ SỐ HÓA HỒ SƠ, KẾT QUẢ GIẢI**  
**QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRONG TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT**  
**THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA,**  
**MỘT CỬA LIÊN THÔNG**

**Điều 6. Quy trình chung về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

Căn cứ quy định về số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính tại Điều 21a 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 và các quy định về ứng dụng công nghệ thông tin trong tiếp nhận, giải quyết TTHC, quy trình và thao tác nghiệp vụ được khái quát, diễn giải cụ thể như sau:

**a) Sơ đồ quy trình nộp hồ sơ, số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

**QUY TRÌNH THỰC HIỆN NỘP HỒ SƠ TRỰC TIẾP TẠI BNĐP**



## **b) Diễn giải quy trình**

**Bước 1:** Cá nhân, tổ chức tới bộ phận một cửa các cấp để thực hiện thủ tục hành chính. Nộp hồ sơ cho cán bộ một cửa.

**Bước 2:** Cán bộ một cửa tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra sự tồn tại của tài khoản số của cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam (số căn cước công dân (CCCD)) hoặc số hộ chiếu (hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài; cơ quan, tổ chức (mã định danh cơ quan, mã số thuế/mã số doanh nghiệp). Trường hợp ủy quyền giải quyết thủ tục hành chính, tài khoản số được xác định theo số định danh của tổ chức, cá nhân ủy quyền. Cổng Dịch vụ công quốc gia kết nối, tích hợp với Hệ thống một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh (Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh) để chia sẻ dữ liệu phục vụ kiểm tra tại Hệ thống một cửa điện tử và liên kết tài khoản tự động giữa Cổng Dịch vụ công quốc gia với Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh trong trường hợp cá nhân, tổ chức đã có tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

**Bước 3:** Cán bộ một cửa nhập các thông tin cơ bản về bộ hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC (gồm các thông tin: người nộp, tên thủ tục hành chính); và kiểm tra các thành phần hồ sơ theo quy định TTHC (các thành phần hồ sơ được tích hợp tự động trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC).

Căn cứ vào thủ tục hành chính mà cá nhân, tổ chức cần giải quyết; trên cơ sở chia sẻ dữ liệu của các Hệ thống thông tin, cán bộ một cửa kiểm tra tính chính xác các thành phần hồ sơ đã lưu hoặc được tích hợp, đồng bộ trong hồ sơ TTHC của cá nhân, tổ chức từ trong Kho dữ liệu của cá nhân, tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh hoặc Cổng Dịch vụ công quốc gia.

### **(1) Trường hợp thành phần hồ sơ đã có dữ liệu điện tử**

Các tài liệu này sẽ được xác nhận việc chia sẻ dữ liệu, tính chính xác, cập nhật từ người dân, doanh nghiệp và đưa vào hồ sơ điện tử. Tổ chức, cá nhân không phải khai lại thông tin hoặc nộp lại hồ sơ, giấy tờ, tài liệu đã có dữ liệu điện tử.

Trường hợp khi tiếp nhận, phát hiện thông tin trong hồ sơ, giấy tờ chưa có sự thống nhất với thông tin, dữ liệu, hồ sơ, giấy tờ điện tử trong các Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành thì thực hiện tiếp nhận hồ sơ giấy; việc điều chỉnh, sửa đổi thông tin thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

### **(2) Trường hợp thành phần hồ sơ chưa có dữ liệu điện tử**

Cán bộ một cửa thực hiện tiếp nhận hồ sơ giấy; phân loại; sao chụp và chuyển thành tệp tin trên hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu theo quy định tại Điều 25 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP bảo đảm tính đầy đủ, toàn vẹn, chính xác các nội dung theo bản giấy; ký số tài liệu trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC hoặc trên phần mềm số hóa tài liệu.



Hồ sơ sau khi được số hóa được cán bộ tại bộ phận một cửa kiểm tra và chuyển cho đơn vị nghiệp vụ xử lý theo quy định.

Các hồ sơ số hóa này sau khi có kết quả giải quyết TTHC sẽ được chuyển vào Kho dữ liệu hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh hoặc Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành (chia sẻ dữ liệu với Kho dữ liệu cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh).

**Bước 4:** Cán bộ nghiệp vụ xử lý hồ sơ thực hiện kiểm tra thông tin trên tệp tin mà bộ phận một cửa chuyển đến và chuyển sang dữ liệu điện tử để lưu vào kho dữ liệu hồ sơ TTHC của Bộ, ngành, địa phương hoặc Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành (chia sẻ dữ liệu với Kho dữ liệu cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; đồng bộ trạng thái xử lý với Hệ thống thông tin một cửa điện tử) đối với loại giấy tờ phải số hóa thuộc phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị theo quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

Trong trường hợp phải thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến các cơ quan liên quan trong quá trình xử lý hồ sơ thì kết quả thẩm tra, xác minh và kết quả trả lời của cơ quan liên quan phải được số hóa thành dữ liệu điện tử để lưu vào kho dữ liệu hồ sơ TTHC của Bộ, ngành, địa phương hoặc Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành (chia sẻ dữ liệu với Kho dữ liệu cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; đồng bộ trạng thái xử lý với Hệ thống thông tin một cửa điện tử).

Kết quả giải quyết thủ tục hành chính trình cấp có thẩm quyền ký số, phát hành theo quy định pháp luật về công tác văn thư để trả cả bản giấy và bản điện tử cho tổ chức, cá nhân, trừ trường hợp thủ tục hành chính chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử hoặc cá nhân, tổ chức chỉ yêu cầu cung cấp bản điện tử. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính được đưa vào Kho dữ liệu hồ sơ TTHC của cá nhân, tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp Bộ, cấp tỉnh hoặc Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành (chia sẻ dữ liệu với Kho dữ liệu cá nhân, tổ chức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh). Hệ thống quản lý văn bản và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh được kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý tạo thuận lợi cho quá trình số hóa, lưu trữ, tái sử dụng kết quả số hóa.

Đối với thành phần hồ sơ điện tử (là kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc phải số hóa theo quy định pháp luật, yêu cầu quản lý) thuộc phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị được ký số của cơ quan, tổ chức vào bản sao y theo quy định tại Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05 tháng 3 năm 2020 của Chính phủ về công tác văn thư.

**Bước 5:** Trả kết quả giải quyết TTHC

- Kết quả giải quyết điện tử được gắn mã theo quy định và lưu trữ trong Cơ sở dữ liệu quốc gia hoặc Cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc Kho dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính của Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh.

- Kết quả giải quyết điện tử được trả cho cá nhân, tổ chức trong mục đích vụ công của tôi trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh, trừ trường hợp thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật chuyên ngành phải có mặt để trực tiếp nhận kết quả.

- Cán bộ một cửa trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng bản giấy theo quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, trừ trường hợp thủ tục hành chính chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử cho cá nhân, tổ chức.

### **Điều 7. Quy trình phân loại, số hóa hồ sơ**

Theo quy định tại và Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, việc số hóa hồ sơ, giấy tờ trong tiếp nhận, xử lý, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức được thực hiện theo nguyên tắc phân loại như sau:

- Hồ sơ, giấy tờ phải thực hiện số hóa theo quy định tại điểm c khoản 1 Điều 21a Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (đã được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP) và Nghị định số 45/2020/NĐ-CP bao gồm:

+ Giấy tờ trong thành phần hồ sơ mà cá nhân, tổ chức nộp là kết quả giải quyết của thủ tục hành chính trước đó;

+ Giấy tờ trong thành phần hồ sơ phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành;

+ Giấy tờ trong thành phần hồ sơ phải số hóa theo yêu cầu quản lý do Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh quyết định;

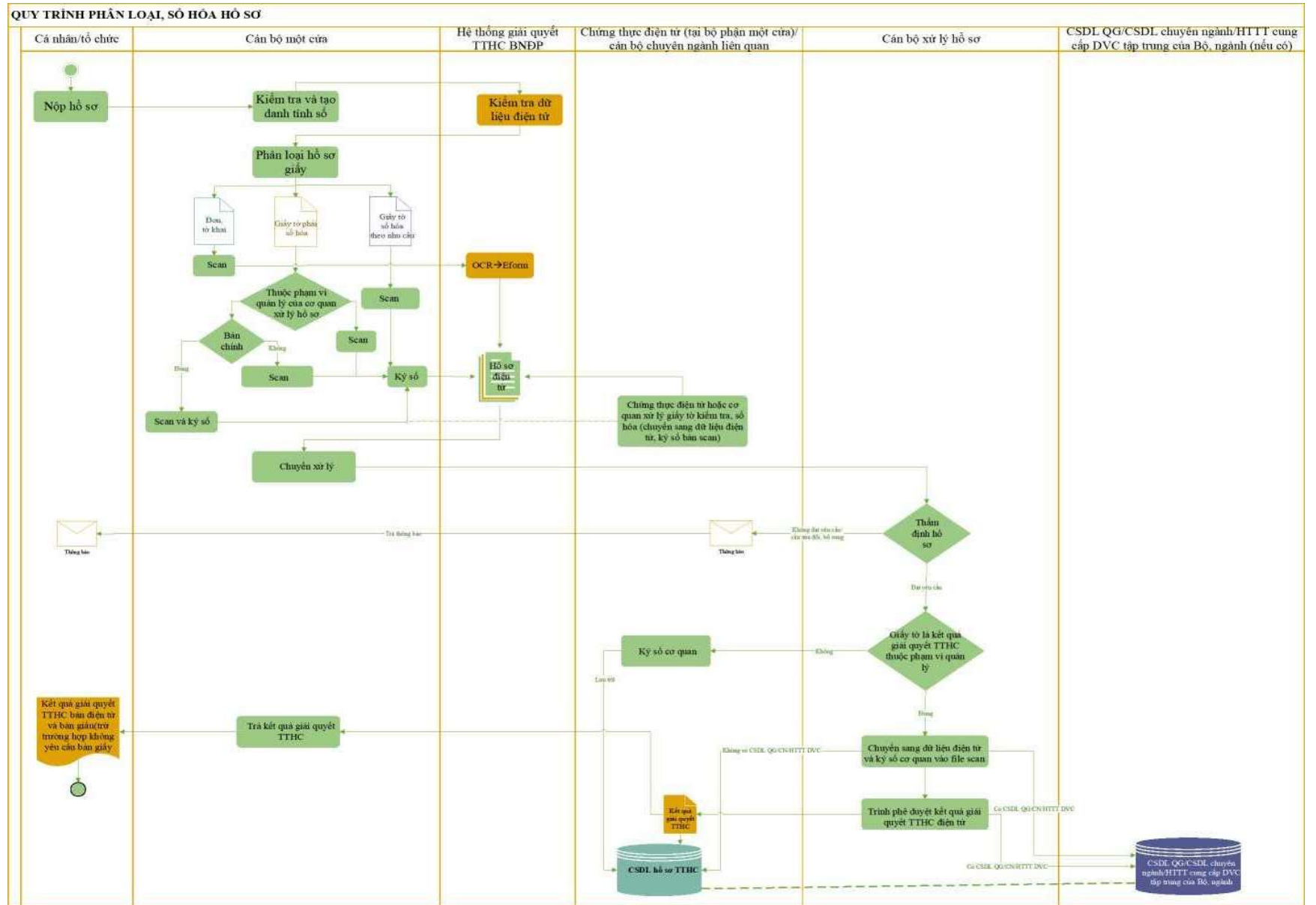
+ Kết quả xử lý hồ sơ của các cơ quan, đơn vị tham gia trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính;

+ Kết quả giải quyết của thủ tục hành chính.

- Hồ sơ, giấy tờ còn lại không thuộc 5 trường hợp nêu trên được thực hiện số hóa theo nhu cầu trên cơ sở đề nghị của cá nhân, tổ chức. Trường hợp này cá nhân, tổ chức phải trả chi phí số hóa bằng mức chi theo quy định pháp luật cho việc tạo lập, chuyển đổi thông tin điện tử, số hoá thông tin trên môi trường mạng phục vụ hoạt động thường xuyên của cơ quan, đơn vị sử dụng ngân sách nhà nước.

Quy trình phân loại hồ sơ, số hóa gắn với quá trình tiếp nhận, xử lý, trả kết quả giải quyết TTHC như sau:

#### **a) Sơ đồ quy trình**



## **b) Mô tả quy trình**

**Bước 1:** Cán bộ một cửa phân loại giấy tờ chưa có bản điện tử có giá trị pháp lý trong thành phần hồ sơ của cá nhân, tổ chức và tiến hành số hóa, cụ thể:

- Đơn, tờ khai: Thực hiện scan hoặc sao chụp chuyên thành tệp tin trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh; đồng thời thực hiện nhận dạng ký tự quang học (OCR) để bóc tách các dữ liệu trong mẫu đơn (nếu có). Hệ thống thông tin giải quyết TTHC sẽ tự động điền biểu mẫu điện tử (nếu có).

- Giấy tờ là kết quả giải quyết TTHC: Nếu thuộc phạm vi quản lý của cơ quan xử lý hồ sơ, cán bộ một cửa thực hiện scan hoặc sao chụp chuyên thành tệp tin trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh; đồng thời thực hiện OCR hồ sơ để bóc tách các dữ liệu hồ sơ như: Chủ giấy tờ (cá nhân, tổ chức: gồm mã và tên); giấy tờ (gồm mã và tên); thời gian số hóa; các thông tin khác trên giấy tờ. Trường hợp còn lại, cán bộ một cửa thực hiện scan hoặc sao chụp chuyên thành tệp tin và ký số trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC; đồng thời, chuyển tệp tin (không cần ký số) để thực hiện chứng thực (nếu có bộ phận chứng thực được bố trí ngay tại Bộ phận một cửa) hoặc chuyển tệp tin đã ký số đến cơ quan quản lý giấy tờ này để kiểm tra, số hóa theo quy định.

- Giấy tờ trong thành phần hồ sơ phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành hoặc theo yêu cầu quản lý: Cán bộ một cửa thực hiện scan hoặc sao chụp chuyên thành tệp tin trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh; đồng thời thực hiện OCR hồ sơ để bóc tách các dữ liệu của hồ sơ như: Chủ giấy tờ (cá nhân, tổ chức: gồm mã và tên); giấy tờ (gồm mã và tên); thời gian số hóa; các thông tin khác trên giấy tờ. Trường hợp theo yêu cầu quản lý, pháp luật chuyên ngành có quy định khác về việc số hóa các giấy tờ này thì thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành (ví dụ: Điểm a khoản 7 Điều 15 Nghị định số 15/2021/NĐ-CP ngày 03 tháng 3 năm 2021 của Chính phủ quy định người đề nghị thẩm định có trách nhiệm nộp bản chụp (định dạng .PDF) tài liệu Báo cáo nghiên cứu khả thi, thiết kế xây dựng đã đóng dấu thẩm định cho cơ quan chuyên môn về xây dựng).

- Giấy tờ số hóa theo nhu cầu: Thực hiện scan hoặc sao chụp chuyên thành tệp tin và ký số cơ quan, tổ chức theo quy định tại Điều 25, 26, 27 Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05 tháng 3 năm 2020 của Chính phủ về công tác văn thư.

Tùy thuộc vào điều kiện cụ thể của bộ phận một cửa và loại giấy tờ cần phải số hóa để tổ chức công việc, bố trí nhân sự bộ phận một cửa phù hợp, trong đó có một số loại hồ sơ, giấy tờ cần chú ý đặc biệt:

- Hồ sơ có khổ lớn, bao gồm bản thiết kế, bản đồ,. Đối với các tài liệu này có thể cần thiết bị chuyên dụng.

- Hồ sơ, tài liệu có kích thước nhỏ hơn mức bình thường.

- Hồ sơ gồm nhiều loại tài liệu có kích thước, màu sắc, chất lượng giấy, mực, làm bằng các chất liệu,. khác nhau.

- Hồ sơ bị nhăn, ghim, đóng gáy, cuộn,.. cần chuẩn bị thêm trước khi số hóa.

- Hồ sơ dễ hỏng mà có thể gặp rủi ro trong quá trình số hóa (nếu là hồ sơ quan trọng, có thể đưa đến quyết định không số hóa).

- Hồ sơ có lớp phủ đặc biệt (trong suốt, bán trong suốt, mờ), bề mặt phản chiếu, dầu nổi thì cần phải chuẩn bị thêm trước khi số hóa hoặc cần tối ưu ảnh sau khi số hóa.

- Hồ sơ là sản phẩm nghe - nhìn như băng, đĩa,... cần các thiết bị chuyên dụng và các bước xử lý khác thông thường.

- Hồ sơ có giá trị văn hóa, lịch sử thì ngoài việc số hóa có thể cần thực hiện các giải pháp lưu trữ hồ sơ gốc thích hợp.

Việc sao chụp hồ sơ cần đảm bảo tối thiểu các yêu cầu sau:

- Chụp cả hai mặt tài liệu, trừ khi tất cả các tờ đều trắng một mặt.

- Xác thực số lượng hồ sơ gốc theo số lượng bản sao chụp để đảm bảo tất cả các hồ sơ gốc đều được số hóa.

- Số lượng ảnh ở bản sao chụp phải bằng số lượng trang đầu vào và được sắp xếp theo đúng thứ tự.

- Tạo hai bản quét cho các trang có gắn giấy ghi chú: Một bản có giấy có ghi chú trên văn bản và một bản đã bỏ giấy ghi chú.

- Đảm bảo chụp toàn bộ văn bản.

- Đảm bảo các bản sao chụp chính xác, toàn diện, đầy đủ so với bản gốc.

- Đảm bảo tính toàn vẹn dữ liệu trong quá trình chuyển giao xử lý.

- Về thông số kỹ thuật phải đáp ứng tiêu chuẩn dữ liệu thông tin đầu vào của cơ sở dữ liệu tài liệu lưu trữ tại Thông tư số 02/2019/TT-BNV ngày 24 tháng 01 năm 2019 của Bộ Nội vụ quy định tiêu chuẩn dữ liệu thông tin đầu vào và yêu cầu bảo quản tài liệu lưu trữ điện tử.

**Bước 2:** Hồ sơ điện tử được ký số, chuyển đến cơ quan chủ trì xử lý và các cơ quan phối hợp (nếu có) trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh. Cán bộ xử lý thực hiện kiểm tra, xử lý hồ sơ.

- Nếu hồ sơ không đạt yêu cầu: Thông báo cho cá nhân, tổ chức.

- Nếu hồ sơ đạt yêu cầu: Cán bộ xử lý kiểm tra giấy tờ là kết quả giải quyết TTHC thuộc phạm vi quản lý của cơ quan và giấy tờ phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành hoặc theo yêu cầu quản lý để thực hiện số hóa (chuyển sang dữ liệu điện tử trên hệ thống), chuyển lưu trữ vào hệ thống. Việc số hóa của cán bộ xử lý được thực hiện trên hệ thống thông tin theo yêu cầu nghiệp vụ (Cơ sở dữ liệu quốc gia/Cơ sở dữ liệu chuyên ngành/Hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công tập trung của bộ, ngành). Trường hợp không có Cơ sở dữ liệu quốc gia/Cơ sở dữ liệu chuyên ngành/Hệ thống thông tin cung cấp dịch

vụ công tập trung của bộ, ngành, việc số hóa của cán bộ xử lý được thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh.

Quá trình xử lý hồ sơ, kết quả thẩm tra, xác minh và kết quả trả lời của cơ quan liên quan phải được cơ quan thẩm tra, xác minh, cơ quan phối hợp số hóa theo dữ liệu điện tử để lưu vào hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu.

**Bước 3:** Cán bộ xử lý hồ sơ trình cấp có thẩm quyền ký duyệt kết quả giải quyết TTHC điện tử theo quy định.

Kết quả giải quyết TTHC điện tử được ký số, phát hành theo quy định công tác văn thư và lưu trữ vào Cơ sở dữ liệu quốc gia/Cơ sở dữ liệu chuyên ngành/Hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công của bộ, ngành (lưu trữ đường links vào Kho dữ liệu hồ sơ TTHC) hoặc lưu trữ trên Kho dữ liệu hồ sơ TTHC trong trường hợp không có Cơ sở dữ liệu quốc gia/Cơ sở dữ liệu chuyên ngành/Hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công tập trung của bộ, ngành.

Bản điện tử của giấy tờ là kết quả giải quyết TTHC thuộc phạm vi quản lý của cơ quan và giấy tờ phải số hóa theo quy định của pháp luật chuyên ngành hoặc theo yêu cầu quản lý được ký số của cơ quan, tổ chức vào bản sao y theo quy định tại Điều 25, 26, 27 Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05 tháng 3 năm 2020 của Chính phủ về công tác văn thư.

**Bước 4:** Kết quả giải quyết TTHC được trả cho cá nhân, tổ chức cả bản giấy và bản điện tử, trừ trường hợp TTHC chỉ quy định cung cấp bản điện tử hoặc cá nhân, tổ chức chỉ yêu cầu cung cấp bản điện tử.

**Một số yêu cầu:**

- Quá trình số hóa phải bảo đảm tính đầy đủ, chính xác, toàn vẹn dữ liệu của hồ sơ, giấy tờ được số hóa và tính hoàn thiện về nội dung, quy trình số hóa.

- Dữ liệu điện tử của giấy tờ phải tối thiểu có các trường thông tin sau: (1) Mã loại giấy tờ; (2) Số định danh của cá nhân, tổ chức, trường hợp cá nhân không có CCCD thì phải bổ sung họ tên, năm sinh, ngày cấp, cơ quan cấp; (3) Tên giấy tờ; (4) Trích yếu nội dung chính của giấy tờ; (5) Thời hạn có hiệu lực; (6) Phạm vi có hiệu lực (nếu có). Các thông tin, dữ liệu khác được thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành như: Số khung của xe trong đăng kiểm, đăng ký phương tiện; biển số phương tiện; mã số chứng chỉ,...

Giấy tờ số hóa được lưu trữ theo mã số có cấu trúc sau: <mã số định danh của cá nhân, tổ chức>.<mã loại giấy tờ/tên giấy tờ>

Trong đó, mã loại giấy tờ đối với kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thống nhất sử dụng theo mã loại kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

- Hệ thống quản lý văn bản của bộ, ngành, địa phương phải được kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh (Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh), các cơ sở dữ liệu

nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho quá trình thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC.

- Thường xuyên tổ chức kiểm soát chất lượng bản số hóa trên cơ sở các tiêu chuẩn quy định dữ liệu đầu vào như: Kiểm soát chất lượng hoạt động của máy quét; kiểm tra mẫu trong trường hợp thực hiện số hóa đồng loạt; kiểm tra chất lượng ảnh; kiểm tra dữ liệu đặc tả,...

### **Chương III** **NHIỆM VỤ CỦA CÁC SỞ, BAN, NGÀNH TỈNH** **UBND CẤP HUYỆN, CẤP XÃ**

#### **Điều 8. Sở Thông tin và Truyền thông**

a) Hướng dẫn việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

b) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Công an tỉnh thực hiện các biện pháp giám sát, biện pháp bảo đảm an toàn thông tin cho Công Dịch vụ công của tỉnh; hướng dẫn các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, cấp xã về bảo đảm an toàn thông tin.

#### **Điều 9. Sở Tài chính**

Ban hành quy định về mức chi phục vụ các hoạt động thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

**Điều 10.** Các sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, cấp xã có trách nhiệm triển khai thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan theo quy định.

### **Chương IV** **KINH PHÍ THỰC HIỆN**

#### **Điều 11. Kinh phí thực hiện**

1. Kinh phí thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, cấp xã được dự toán trong tổng kinh phí chi thường xuyên cho hoạt động quản lý nhà nước của cơ quan, đơn vị.

2. Ngoài kinh phí do ngân sách nhà nước bảo đảm, sở, ban, ngành tỉnh, UBND cấp huyện, cấp xã được sử dụng các nguồn hợp pháp khác để thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý.