

Số: 38 /2024/QĐ-UBND

Lai Châu, ngày 10 tháng 9 năm 2024

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

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LAI CHÂU**

*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 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 An ninh mạng ngày 12 tháng 6 năm 2018;*

*Căn cứ Luật Bảo vệ bí mật nhà nước ngày 15 tháng 11 năm 2018;*

*Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 22 tháng 6 năm 2023;*

*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 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính  
phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng  
8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên  
quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; 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 130/2018/NĐ-CP ngày 27 tháng 9 năm 2018 của  
Chính phủ quy định chi tiết thi hành Luật Giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch  
vụ chứng thực chữ ký số; Nghị định 48/2024/NĐ-CP ngày 09 tháng 5 năm 2024  
của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 130/2018/NĐ-  
CP ngày 27 tháng 9 năm 2018 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành luật giao  
dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số;*

*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 quy định 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 13/2023/NĐ-CP ngày 17 tháng 4 năm 2023 của Chính phủ bảo vệ dữ liệu cá nhân;*

*Căn cứ Nghị định số 47/2024/NĐ-CP ngày 09 tháng 5 năm 2024 của Chính phủ quy định về danh mục cơ sở dữ liệu quốc gia; việc xây dựng, cập nhật, duy trì, khai thác và sử dụng cơ sở dữ liệu quốc gia;*

*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 70/2024/NĐ-CP ngày 25 tháng 6 năm 2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Căn cước;*

*Căn cứ Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11 tháng 10 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia;*

*Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;*

*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 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 Thông tin và Truyền thông Quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh;*

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

## **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 Lai Châu.**

### **Điều 2. Tổ chức thực hiện**

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

### **Điều 3. Hiệu lực thi hành**

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 20 tháng 9 năm 2024 và thay thế Quyết định số 46/2020/QĐ-UBND ngày 15 tháng 12 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Lai Châu ban hành Quy chế hoạt động Công Dịch vụ công và Hệ thống Thông tin một cửa điện tử tỉnh Lai Châu./.

#### **Nơi nhận:**

- Như Điều 2;
- Văn phòng Chính phủ;
- Cục Kiểm tra VBQPPL - Bộ Tư pháp;
- Cục C06 - Bộ Công an;
- TT. Tỉnh ủy;
- TT. HĐND tỉnh;
- Chủ tịch và các PCT UBND tỉnh;
- Đoàn ĐBQH tỉnh;
- Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh;
- Các Sở, ban, ngành, đoàn thể tỉnh;
- Các DN Viễn thông trên địa bàn tỉnh;
- Bru điện tỉnh;
- Báo Lai Châu;
- Đài PT-TH tỉnh;
- Công Thông tin điện tử tỉnh;
- V: V, HC, HCC, CB, QT, C;
- Lưu: VT, Ks2.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Lê Văn Lương**

ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH LAI CHÂU

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

**QUY CHẾ**  
**Hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết**  
**thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu**

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /2024 /QĐ-UBND  
ngày tháng 9 năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Lai Châu)

**Chương I**  
**QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

1. Quy chế này quy định hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu (truy cập tại địa chỉ <https://dichvucong.laichau.gov.vn/>) được tạo thành trên cơ sở Công Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử của tỉnh.

2. Những nội dung liên quan đến hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu không quy định tại Quy chế này thực hiện theo Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng và các quy định pháp luật khác có liên quan.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban quản lý Khu kinh tế tỉnh Lai Châu; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn có sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu.

2. Các cơ quan, đơn vị thuộc bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ được tổ chức theo ngành dọc trên địa bàn tỉnh.

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

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

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

6. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của các cơ quan, đơn vị, địa phương; các tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính tỉnh qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu.

Các quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều này sau đây gọi chung là cơ quan, đơn vị, địa phương; các quy định tại khoản 5, khoản 6 Điều này gọi chung là tổ chức, cá nhân.

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

1. Tuân thủ các nguyên tắc, yêu cầu về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính quy định tại Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ) và các quy định pháp luật khác có liên quan.

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

3. Các thông tin được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu bảo đảm chính xác, rõ ràng, được cập nhật liên tục, kịp thời theo các quy định của pháp luật.

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. Không yêu cầu tổ chức, cá nhân khai, nộp lại những dữ liệu mà cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính đang quản lý hoặc được cơ quan nhà nước khác sẵn sàng chia sẻ.

5. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu được kết nối thông suốt và liên tục để chia sẻ, tích hợp dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia và các cơ sở dữ liệu, hệ thống khác theo quy định, bảo đảm vận hành 24 giờ tất cả các ngày trong tuần.

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

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

2. Tổ chức, cá nhân (bao gồm cả Bru chính công ích) đảm nhận một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, giải quyết hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính và tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản được cấp quyền vận hành, khai thác, sử dụng hệ thống để thực hiện giao dịch trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu.

3. Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu bằng tài khoản 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, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu; việc đăng nhập, quản lý tài khoản của tổ chức, cá nhân thực hiện theo quy định tại Điều 11, Điều 13 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 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 các quy định pháp luật khác có liên quan.

4. Tổ chức, cá nhân đã đăng ký tài khoản theo đúng quy định được cấp một Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu để khai thác sử dụng dữ liệu điện tử theo quy định tại Điều 16 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và các quy định pháp luật khác có liên quan.

#### **Điều 5. Những hành vi không được làm trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu**

Tổ chức, cá nhân khi thực hiện khai thác, sử dụng thông tin từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu đã được tích hợp, kết nối, chia sẻ với các cơ sở dữ liệu khác theo quy định của pháp luật, không được thực hiện các hành vi gây nguy hại mất an toàn, an ninh và bị cấm quy định tại Điều 12 Luật công nghệ thông tin 2006 số 67/2006/QH11, Điều 7 Luật an toàn thông tin mạng 2015 số 86/2015/QH13, Điều 8 Luật An ninh mạng 2018 số 24/2018/QH14, Điều 5 Luật Bảo vệ bí mật nhà nước 2018 số 29/2018/QH14, Điều 6 Luật Giao dịch điện tử 2023 số 20/2023/QH15, các quy định tại khoản 2, khoản 3 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các hành vi vi phạm theo quy định pháp luật khác có liên quan.

## **Điều 6. Bảo vệ dữ liệu cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu**

Tổ chức, cá nhân có liên quan có sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu đã được tích hợp, kết nối, chia sẻ với các cơ sở dữ liệu khác theo quy định của pháp luật có trách nhiệm bảo mật thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân theo quy định tại Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 17 tháng 4 năm 2023 của Chính phủ bảo vệ dữ liệu cá nhân và các quy định pháp luật khác có liên quan.

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

### **Điều 7. Thông tin cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu**

1. Thông tin về dịch vụ công và cơ quan cung cấp dịch vụ

a) Danh mục cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến gồm: Cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã;

b) Danh mục và nội dung thủ tục hành chính; Danh mục dịch vụ công trực tuyến theo 02 mức độ: Dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần được quy định tại khoản 1 Điều 11 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP và đảm bảo theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP;

c) Đối với các cơ quan, đơn vị thuộc bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ được tổ chức theo ngành dọc trên địa bàn tỉnh thực hiện theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

2. Cung cấp thông tin, thống kê, tổng hợp về tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị, địa phương đầu mối giải quyết thủ tục hành chính các cấp trên địa bàn tỉnh.

3. Thanh toán trực tuyến phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính thực hiện thủ tục hành chính.

4. Thông tin tiếp nhận, giải quyết phản ánh, kiến nghị trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền.

5. Thông tin về đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến; khảo sát sự hài lòng của cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

6. Các thông tin khác có liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan Trung ương và địa phương.

7. Cung cấp kho dữ liệu hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu để phục vụ việc tích hợp, chia sẻ, tra cứu thông tin, dữ liệu, tái sử dụng dữ liệu đã được số hóa để thực hiện các thủ tục hành chính khác theo quy định của pháp luật.

8. Hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến; câu hỏi tham vấn, khảo sát.

9. Thông báo tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính; số điện thoại của Bộ phận Một cửa các cấp.

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

11. Các thông tin khác có liên quan theo quy định của pháp luật.

### **Điều 8. Cung cấp, xử lý thông tin**

1. Đối với thông tin quy định tại khoản 1 Điều 7 của Quy chế này: Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được Quyết định công bố thủ tục hành chính, danh mục thủ tục hành chính (bao gồm: mới, sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ) của cơ quan có thẩm quyền, các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan có trách nhiệm cung cấp các nội dung cụ thể và quy trình nội bộ giải quyết của từng thủ tục hành chính gửi Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để thực hiện cập nhật, cấu hình, đăng tải, thiết lập công khai trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu theo quy định; đồng thời có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra và chịu trách nhiệm về chất lượng nội dung dữ liệu thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý hoặc thẩm quyền giải quyết cập nhật, các quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu; kịp thời rà soát kiến nghị gửi Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh cập nhật lại trong trường hợp nội dung dữ liệu thủ tục hành chính chưa thống nhất, phù hợp quy định pháp luật.

2. Đối với thông tin quy định tại các khoản 2, khoản 3, khoản 4, khoản 5, khoản 6, khoản 8, khoản 9, khoản 10, khoản 11 Điều 7 của Quy chế này được cập nhật thường xuyên, liên tục trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu theo yêu cầu của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và cơ quan, đơn vị, địa phương được giao nhiệm vụ về kiểm soát thủ tục hành chính.



### **Chương III**

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

#### **Điều 9. Nộp hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính**

1. Tổ chức, cá nhân dùng tài khoản VNeID đăng nhập vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu để gửi hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính đến cơ quan, đơn vị, địa phương có thẩm quyền tiếp nhận.

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

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

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

b) Số hóa sang dữ liệu điện tử theo quy định tại điểm c khoản 1 Điều 21a Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (đã được bổ sung bởi khoản 11 Điều 1 Nghị định 107/2021/NĐ-CP).

4. Việc sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ điện tử thực hiện khi có sự thay đổi của hồ sơ hoặc theo yêu cầu của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính được thực hiện thông qua việc sửa đổi, bổ sung trực tiếp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu và thực hiện theo Điều 12 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

#### **Điều 10. Tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả và số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

1. Tiếp nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính:

a) Khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính cá nhân được phân công thực hiện kiểm tra, xác thực tài khoản VNeID của cá nhân, tổ chức thông qua số định danh cá nhân của công dân Việt Nam hoặc số hộ chiếu (hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài và mã số của tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu thông qua việc kết nối, chia sẻ dữ liệu với hệ thống định danh và xác thực điện tử. Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa có tài khoản VNeID, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa các cấp hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện hoặc hỗ trợ tạo tài khoản VNeID mức độ 01 cho công dân. Trường hợp ủy quyền giải quyết thủ tục hành chính, tài khoản VNeID được xác định là tài khoản VNeID của tổ chức, cá nhân ủy quyền;

b) Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu, cá nhân tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận hoặc từ chối tiếp nhận và yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ trực tuyến của người sử dụng trong thời gian tối đa không quá 08 giờ làm việc kể từ thời điểm người sử dụng nộp hồ sơ trực tuyến thành công. Trong trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến ngoài giờ làm việc thì thời điểm để tính thời gian tiếp nhận hồ sơ được tính từ giờ làm việc kế tiếp;

c) Việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 7, Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và khoản 2 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (đã được bổ sung bởi Khoản 1 Điều 2 Nghị định 107/2021/NĐ-CP);

d) Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tiếp, cá nhân tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân đăng ký, đăng nhập tài khoản, chuẩn bị và nộp hồ sơ điện tử theo quy định tại Điều 9 Quy chế này. Trường hợp tổ chức, cá nhân không có nhu cầu nộp hồ sơ điện tử thì cá nhân tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ theo quy định tại khoản 1 Điều 21a Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (đã được bổ sung bởi Khoản 11 Điều 1 Nghị định 107/2021/NĐ-CP);

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

## 2. Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính:

a) Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều này, cá nhân tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện chuyển hồ sơ đến cơ quan giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (đã được sửa đổi bổ sung bởi khoản 9 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP) và theo các quy định pháp luật có liên quan;

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

## 3. Trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính:

a) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính gửi trả cho tổ chức, cá nhân thực hiện theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (đã được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 107/2021/NĐ-CP);

b) 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.

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

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

b) Phương thức số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính từ giấy sang điện tử đáp ứng theo khoản 2 Điều 25 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và các Điều 4, Điều 5, Điều 6, Điều 7, Điều 8, Điều 9 và Điều 10 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP;

c) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu để phục vụ việc tích hợp, chia sẻ, tra cứu thông tin, dữ liệu, sử dụng để thực hiện các thủ tục hành chính khác theo quy định của pháp luật.

### **Điều 11. Thanh toán nghĩa vụ tài chính trong giải quyết thủ tục hành chính**

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu hỗ trợ tổ chức, cá nhân tiếp nhận hồ sơ và cơ quan, đơn vị, địa phương được ủy quyền thu hộ phí, lệ phí thực hiện việc thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

2. Các dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu được kết nối và sử dụng nền tảng thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để thực hiện việc thu phí, lệ phí trong giải quyết hồ sơ, dịch vụ công trực tuyến.

3. Các cơ quan, đơn vị, địa phương có trách nhiệm cung cấp tài khoản thụ hưởng đối với các thủ tục hành chính có thu phí, lệ phí gửi Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để hoàn thiện cấu hình vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu theo quy định.

4. Quy trình thanh toán trực tuyến trong giải quyết thủ tục hành chính được

thực hiện theo quy định tại Chương V Quyết định 31/2021/QĐ-TTg, Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

### **Điều 12. Lưu trữ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính điện tử**

1. Trách nhiệm lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử thực hiện theo quy định tại Điều 9 Thông tư số 13/2023/TT-BNV ngày 31/8/2023 của Bộ Nội vụ hướng dẫn lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử và các quy định pháp luật khác có liên quan.

2. Thành phần, định dạng hồ sơ thủ tục hành chính điện tử nộp lưu thực hiện theo quy định tại Điều 3, Điều 4 Thông tư 13/2023/TT-BNV và các quy định pháp luật khác có liên quan.

3. Lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử do cơ quan, đơn vị, địa phương có thẩm quyền giải quyết quản lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu thực hiện theo quy định tại khoản 4 Điều 21a Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (đã được bổ sung bởi khoản 11 Điều 1 Nghị định 107/2021/NĐ-CP) và các quy định pháp luật khác có liên quan.

### **Điều 13. Tra cứu tình trạng hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Tổ chức, cá nhân tra cứu tình trạng hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu hoặc Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Thông qua các ứng dụng dùng chung do tỉnh cung cấp (nếu có) được chia sẻ dữ liệu, hồ sơ hoặc các hình thức tra cứu khác tỉnh theo quy định của pháp luật (SMS, Qr, LaiChau-S...) phục vụ khai thác thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu .

### **Điều 14. Xử lý phản ánh, kiến nghị thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu**

1. Thông tin phản ánh, kiến nghị được xử lý thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu được tích hợp với Hệ thống phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

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

### **Điều 15. Đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

1. Việc đánh giá, phân loại, xếp hạng kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công của các cơ quan, đơn vị, địa phương được thực hiện tự động thông qua việc đồng bộ, tích hợp dữ liệu từ Hệ thống thông tin giải quyết

thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu lên Cổng Dịch vụ công quốc gia, dữ liệu của Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, dữ liệu báo cáo kiểm soát thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin báo cáo quốc gia.

2. Tiêu chí đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính được quy định tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử.

3. Kết quả đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến là căn cứ sử dụng để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ hàng năm của các cơ quan, đơn vị, địa phương và được công bố, công khai định kỳ hàng tháng, hàng năm theo quy định.

4. Định kỳ hàng tháng, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện công bố kết quả Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp theo Quyết định số 766/QĐ-TTg.

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

##### **Điều 16. Nâng cấp, mở rộng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu**

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu được ưu tiên về kinh phí phục vụ việc thường xuyên được nâng cấp, mở rộng, sẵn sàng kết nối, chia sẻ với các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin khác để đáp ứng với các quy định của pháp luật nhằm phục vụ tốt nhất cho tổ chức, cá nhân trong giải quyết thủ tục hành chính.

2. Chức năng trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu đảm bảo quy định tại Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31 tháng 12 năm 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 và các quy định pháp luật khác có liên quan.

3. Việc nâng cấp, mở rộng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu phải đảm bảo dữ liệu được toàn vẹn dữ liệu để đảm bảo khai thác, sử dụng hệ thống; không ảnh hưởng đến quá trình xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu.

4. Các cơ sở dữ liệu, hệ thống, phần mềm chuyên ngành khác có nghiệp vụ kết nối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu đảm bảo khả năng tích hợp, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu theo quy định tại Nghị định 47/2020/NĐ-CP ngày 09 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước, Nghị định số 47/2024/NĐ-CP ngày 09 tháng 5 năm 2024 của Chính phủ quy định về danh mục cơ sở dữ liệu quốc gia; việc xây dựng, cập nhật, duy trì, khai thác và sử dụng cơ sở dữ liệu quốc gia và các quy định pháp luật khác có liên quan.

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

### **Điều 17. Quản lý sử dụng tài khoản Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu**

1. Người sử dụng tài khoản theo phân cấp thuộc các cơ quan, đơn vị, địa phương có trách nhiệm thống kê, trích xuất các loại báo cáo; quản trị, sử dụng, quản lý thông tin nghiệp vụ khác theo quy định thuộc phạm vi quản lý; đồng thời chịu trách nhiệm bảo mật, bảo vệ dữ liệu cá nhân theo quy định của pháp luật.

2. Tổ chức, cá nhân khi sử dụng tài khoản trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu, có chức năng để khai thác thông tin trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, phải tuân thủ nghiêm ngặt, đầy đủ các yêu cầu về an ninh, an toàn thông tin và bảo mật, không để lộ lọt thông tin đã khai thác, không cho người khác sử dụng tài khoản để khai thác thông tin, không lưu trữ, truyền tải, sử dụng trái phép, không thực hiện các hành vi cố ý gây thiệt hại, mất mát, lộ lọt thông tin, chỉ sử dụng khai thác thông tin đúng mục đích, có trách nhiệm bảo vệ các thông tin theo quy định; khi phát hiện vấn đề có thể gây mất an ninh, an toàn thông tin và bảo mật phải thông báo ngay cho cấp trên để báo cáo theo quy định; thực hiện nghiêm các quy định khai thác thông tin theo Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và các quy định pháp luật khác có liên quan.

3. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm

a) Được giao tài khoản quản trị cấp cao có chức năng xử lý nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính, theo dõi, tổng hợp tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, xử lý thông tin đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

b) Thực hiện cấp tài khoản, phân quyền, thu hồi quyền tài khoản trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu theo quy định;

c) Sau khi nhận được văn bản đề nghị của các cơ quan, đơn vị, địa phương. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý theo quy định,

thời gian thực hiện không quá 01 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản, đồng thời thông báo kết quả bằng văn bản đến cơ quan, đơn vị, địa phương để thực hiện.

4. Các cơ quan, đơn vị, địa phương khi có sự thay đổi tên cơ quan, tổ chức hoặc thay đổi cán bộ, công chức, viên chức (do luân chuyển, điều động, bổ nhiệm, chuyển công tác, nghỉ chế độ, thôi việc...), các cơ quan, đơn vị, địa phương gửi văn bản đề nghị về Văn phòng UBND tỉnh để thực hiện cấp tài khoản, phân quyền, thu hồi quyền tài khoản trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu theo quy định.

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

6. Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm phối hợp thực hiện các quy định tại khoản 1, khoản 2, khoản 3, khoản 4 và khoản 5 Điều này.

#### **Điều 18. Quản lý máy chủ bảo mật**

1. Đơn vị cung cấp dịch vụ chịu trách nhiệm quản lý máy chủ bảo mật, an toàn để bảo đảm cho Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu đảm bảo an toàn, thông suốt 24 giờ tất cả các ngày trong tuần; không làm gián đoạn việc cung cấp dịch vụ công cho tổ chức, cá nhân.

2. Trường hợp có thay đổi thông tin về máy chủ bảo mật cần cập nhật thông tin trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu, đơn vị cung cấp dịch vụ phải thông báo bằng văn bản trước 03 ngày làm việc cho Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

#### **Điều 19. Quy trình hỗ trợ, xử lý sự cố**

1. Các yêu cầu hỗ trợ, xử lý sự cố trên Hệ thống quản trị của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu được xử lý trong thời hạn không quá 8 giờ làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu, đề nghị của các cơ quan, đơn vị, địa phương. Đối với các đề nghị hỗ trợ, yêu cầu khắc phục sự cố phức tạp, thông tin về thời gian hoàn thành hỗ trợ, khắc phục sự cố được thông báo trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu.

2. Trường hợp bảo trì, nâng cấp hệ thống theo yêu cầu hoặc theo kế hoạch, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thông báo cho các bên liên quan tối thiểu trước 05 ngày làm việc tính đến ngày thực hiện bảo trì, nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu theo yêu cầu hoặc theo kế hoạch.

3. Trường hợp phát hiện sự cố mất an toàn, an ninh thông tin đối với hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu, Văn

phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm báo cáo về Sở Thông tin và Truyền thông để xử lý hoặc tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh cho tạm dừng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu để khắc phục sự cố.

4. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh là đầu mối tiếp nhận, xử lý sự cố hoặc yêu cầu hỗ trợ trong quá trình sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu.

#### **Điều 20. An toàn, an ninh thông tin**

1. Đơn vị cung cấp dịch vụ chịu trách nhiệm về việc bảo đảm vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu đảm bảo an toàn, an ninh thông tin. Kịp thời báo cáo cho Công an tỉnh, Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan trong trường hợp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu bị tin tặc tấn công.

2. Các cơ quan, đơn vị, địa phương theo chức năng, nhiệm vụ được giao, thường xuyên phối hợp với Công an tỉnh, Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan xử lý, khắc phục các vấn đề về an toàn, an ninh thông tin các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu khác có kết nối, tích hợp với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu.

3. Công an tỉnh, Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện các biện pháp giám sát, bảo đảm an toàn, an ninh thông tin cho Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

4. Các tổ chức, cá nhân khi sử dụng, khai thác thông tin trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu thực hiện nghiêm các quy định về an toàn mạng, an ninh, an toàn thông tin và bảo mật thông tin theo quy định của pháp luật.

### **Chương V**

#### **HỖ TRỢ TỔ CHỨC, CÁ NHÂN TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH**

#### **Điều 21. Hỗ trợ tổ chức, cá nhân**

1. Các cơ quan, đơn vị, địa phương có trách nhiệm xây dựng tài liệu, video hướng dẫn thực hiện các dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, đơn vị, địa phương mình bảo đảm tính chính xác của thông tin.



2. Tổ chức, cá nhân đề nghị hỗ trợ trong quá trình thao tác, sử dụng các chức năng, thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu qua các hình thức khác nhau (Mục hỏi - đáp, trợ lý ảo, qua điện thoại...) được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu theo quy định.

### **Điều 22. Mục hỏi - đáp**

1. Mục hỏi - đáp

2. Chức năng: Tạo câu hỏi trực tuyến; tra cứu câu hỏi trực tuyến, tổng hợp hỏi - đáp; trả lời câu hỏi trực tuyến; quản lý hỏi - đáp trực tuyến.

### **Điều 23. Quy định đối với Mục hỏi - đáp**

1. Mục hỏi - đáp được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu để thực hiện việc tiếp nhận và giải đáp các câu hỏi của tổ chức, cá nhân về các vấn đề liên quan đến thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi trách nhiệm quản lý của các cơ quan, đơn vị, địa phương quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 1 Quy chế này, với mục tiêu tạo điều kiện cho tổ chức, cá nhân nắm bắt thêm thông tin, đáp ứng yêu cầu công khai, minh bạch trong công tác giải quyết thủ tục hành chính.

2. Nội dung trả lời câu hỏi của các cơ quan, đơn vị, địa phương có thẩm quyền trên Mục hỏi - đáp chỉ có giá trị tham khảo để thực hiện thủ tục hành chính, không có giá trị pháp lý để thi hành hoặc giải quyết các quan hệ dân sự, kinh tế và các quan hệ pháp luật khác.

3. Việc tiếp nhận, trả lời câu hỏi trên Mục hỏi - đáp quy định tại Quy chế này không bị điều chỉnh bởi các quy định của pháp luật liên quan đến khiếu nại, tố cáo và xử lý phản ánh, kiến nghị.

4. Mục hỏi - đáp không xem xét, trả lời các câu hỏi được các cơ quan, đơn vị, địa phương có thẩm quyền xác định trái với quy định hoặc vi phạm những hành vi cấm khi thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu quy định tại Điều 5 Quy chế này, hoặc câu hỏi không đáp ứng đầy đủ các quy định tại khoản 1 Điều 24 Quy chế này.

### **Điều 24. Quy định đối với việc gửi câu hỏi đến Mục hỏi - đáp**

1. Câu hỏi phải được soạn thảo dưới dạng chữ tiếng Việt có dấu, không viết tắt, không sử dụng các ký hiệu không được thừa nhận theo quy định, nội dung câu hỏi phải cụ thể, câu hỏi phải gửi đến cơ quan, đơn vị, địa phương cụ thể và thuộc phạm vi nội dung quy định tại Điều 23 Quy chế này.

2. Việc xác thực danh tính của tổ chức, cá nhân gửi câu hỏi đến Mục hỏi - đáp thực hiện thông qua tài khoản VNeID.

## **Điều 25. Quy trình tiếp nhận, trả lời tại Mục hỏi - đáp**

1. Công chức làm nhiệm vụ đầu mỗi kiểm soát thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương có trách nhiệm tiếp nhận, trả lời hoặc chuyển câu hỏi đến phòng, bộ phận chuyên môn để trả lời câu hỏi tại Mục hỏi - đáp.

2. Sau khi tiếp nhận câu hỏi tại Mục hỏi - đáp:

a) Chậm nhất trong thời gian 02 ngày làm việc, công chức làm nhiệm vụ đầu mỗi kiểm soát thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương có trách nhiệm trả lời các câu hỏi đáp ứng theo quy định tại khoản 1 Điều 24 Quy chế này; đồng thời trả lời, nêu rõ lý do các câu hỏi không đáp ứng quy định tại khoản 4 Điều 23 Quy chế này.

b) Trường hợp câu hỏi tại Mục hỏi - đáp có tính chất phức tạp, cần sự phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương thì cơ quan, đơn vị, địa phương nhận được câu hỏi, chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan xem xét trả lời tổ chức, cá nhân trong thời hạn không quá 05 ngày làm việc;

c) Câu trả lời phải ghi cụ thể các thông tin: tên cơ quan, đơn vị, địa phương trả lời; họ và tên, chức vụ của người trả lời theo quy định và công khai trên Mục hỏi - đáp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu;

d) Việc chuyển câu hỏi tại Mục hỏi - đáp thực hiện thông qua tài khoản sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu cấp cho công chức làm nhiệm vụ đầu mỗi kiểm soát thủ tục hành chính được các cơ quan, đơn vị, địa phương phân công làm nhiệm vụ đầu mỗi tiếp nhận câu hỏi và đăng tải nội dung trả lời.

3. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, có trách nhiệm phân quyền tài khoản cho công chức làm nhiệm vụ đầu mỗi kiểm soát thủ tục hành chính, để thực hiện tiếp nhận, trả lời tại Mục hỏi - đáp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu.

## **Chương VI TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 26. Khen thưởng, kỷ luật**

1. Các cơ quan, đơn vị, địa phương có trách nhiệm theo dõi, tổng hợp báo cáo và đề xuất cơ quan, người có thẩm quyền xét khen thưởng định kỳ (hàng năm) hoặc đột xuất cho tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc thực hiện Quy chế này theo quy định của pháp luật.

2. Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu tập thể, cá nhân của các cơ quan, đơn vị, địa phương thiếu trách nhiệm trong việc phối hợp, cản trở việc tổ

chức thực hiện gây khó khăn, phiền hà, sách nhiễu hoặc vi phạm các điều cấm, để lộ lọt thông tin của tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật và quy định tại Quy chế này, thì tùy theo mức độ vi phạm, sẽ bị xem xét, xử lý kỷ luật hoặc bị xử lý hình sự theo quy định.

### **Điều 27. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh**

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương triển khai thực hiện Quy chế này và thực hiện quản lý, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu.

2. Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Sở Nội vụ và các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện rà soát và kịp thời điều chỉnh các quy định về tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị cho phù hợp với các quy định.

3. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan xây dựng câu hỏi tham vấn, khảo sát, trả lời những vấn đề thường gặp trong quá trình giải quyết các thủ tục hành chính và công khai trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu.

4. Chủ trì, phối hợp cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn, kiểm tra, tổng hợp, đánh giá kết quả triển khai thực hiện của các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính và tiến độ xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu; định kỳ hàng quý báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và báo cáo đột xuất (khi có yêu cầu).

5. Tổng hợp thông tin, ý kiến góp ý của các cơ quan, đơn vị, địa phương để nghiên cứu điều chỉnh, bổ sung, nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu.

6. Xây dựng kinh phí trình Ủy ban nhân dân tỉnh để duy trì hoạt động, nâng cấp và các hoạt động khác của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu theo quy định.

### **Điều 28. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Chủ trì thường xuyên theo dõi, hướng dẫn kỹ thuật, kiểm tra, thực hiện các biện pháp giám sát, biện pháp đảm bảo an toàn thông tin, duy trì hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu.

2. Chủ trì đảm bảo việc kết nối, tích hợp, liên thông, đồng bộ dữ liệu với các cơ sở dữ liệu, Hệ thống thông tin do Trung ương, các bộ ngành khi có yêu cầu với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu.

3. Chủ trì chỉ đạo đơn vị cung cấp dịch vụ thực hiện bảo đảm chất lượng dịch

vụ, đường truyền kết nối thông suốt, bảo đảm an toàn mạng phục vụ tốt cho việc vận hành, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu.

4. Chỉ đạo các cơ quan thông tin đại chúng và hệ thống thông tin cơ sở tăng cường truyền thông đối với các hoạt động trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu.

### **Điều 29. Trách nhiệm của Sở Tài chính**

Chủ trì phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ưu tiên bố trí kinh phí để triển khai, quản lý và duy trì hoạt động có hiệu quả Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu.

### **Điều 30. Trách nhiệm của Công an tỉnh**

Chủ trì phối hợp với Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đảm bảo an ninh mạng đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu.

### **Điều 31. Trách nhiệm của Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh**

Theo chức năng, nhiệm vụ, phối hợp với Công an tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đảm bảo an toàn thông tin, an ninh mạng đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu.

### **Điều 32. Trách nhiệm của cơ quan, đơn vị, địa phương**

1. Chủ trì trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính; phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính theo ngành, lĩnh vực quản lý.

2. Thực hiện tiếp nhận, giải quyết 100% hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu; chỉ đạo, hướng dẫn các tổ chức, cá nhân liên quan tham gia giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính phải thao tác, cập nhật đầy đủ quy trình các bước trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu.

3. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan cung cấp thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu theo Quy chế này; thường xuyên rà soát, đánh giá, nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu.

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

5. Tổ chức quản lý, sử dụng tài khoản được cấp cho cá nhân của cơ quan, đơn vị, địa phương đảm bảo bảo mật, an toàn thông tin; khai thác và sử dụng các dữ liệu, dịch vụ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu theo đúng thẩm quyền, đảm bảo bảo mật dữ liệu cá nhân theo quy định.

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

7. Thường xuyên theo dõi, kiểm tra, giám sát tình hình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu để kịp thời phát hiện và giải quyết các vấn đề vướng mắc, tồn tại để đảm bảo thời gian giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân; kiểm tra, rà soát các nội dung của thủ tục hành chính và quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết, quản lý của cơ quan, đơn vị, địa phương khi có sự thay đổi để phối hợp cập nhật kịp thời trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu.

8. Tổ chức lập hồ sơ, thu thập, quản lý, bảo quản và sử dụng hồ sơ thủ tục hành chính, bao gồm cả hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử theo đúng quy định của pháp luật, phục vụ công tác khai thác, sử dụng hồ sơ thủ tục hành chính điện tử đã nộp lưu trữ theo quy định.

9. Phối hợp chặt chẽ với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trong quá trình vận hành hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu để đảm bảo việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi giải quyết của cơ quan, đơn vị được diễn ra thông suốt, an toàn, hiệu quả.

10. Thông báo kịp thời các sự cố liên quan của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để phối hợp khắc phục, xử lý.

11. Thực hiện báo cáo về kết quả ứng dụng, khó khăn, vướng mắc và ý kiến góp ý về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu gửi về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

### **Điều 33. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân khi sử dụng dịch vụ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu**

1. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về những thông tin kê khai, đăng ký và sử dụng tài khoản trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu. Quản lý tài khoản, chữ ký số, giữ bí mật, bảo mật thông tin tài khoản, mật khẩu của mình, trường hợp mật khẩu bị mất hoặc bị đánh cắp hoặc phát hiện có người sử dụng trái phép tài khoản của mình, phải thông báo kịp thời cho Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

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

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

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

### **Điều 34. Trách nhiệm của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu**

1. Cung cấp dịch vụ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu đáp ứng đầy đủ các chức năng, tính năng kỹ thuật theo quy định của pháp luật.

2. Tổ chức vận hành, quản trị hệ thống, đảm bảo an toàn thông tin, an ninh mạng, đường truyền và hoạt động ổn định 24 giờ/ngày trên môi trường điện tử, kịp thời khắc phục, xử lý ngay có các sự cố xảy ra; đồng thời có các phương án đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin, sao lưu dự phòng dữ liệu hoặc các sự cố khác theo quy định của pháp luật.

3. Bố trí đảm bảo nguồn lực để hỗ trợ các tổ chức, cá nhân trong quá trình vận hành, sử dụng.

4. Đảm bảo sẵn sàng việc kết nối, tích hợp, liên thông, đồng bộ dữ liệu với các cơ sở dữ liệu, Hệ thống thông tin khác do Trung ương, các bộ ngành trung ương yêu cầu với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lai Châu.

### **Điều 35. Điều khoản thi hành**

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

2. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có phát sinh vướng mắc, khó khăn, bất cập phát sinh hoặc thay đổi về nội dung quy định cần sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế, các cơ quan, đơn vị, địa phương báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) để xem xét, quyết định việc sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế cho phù hợp./.