

Số: 84/2025/QĐ-CTUBND

Quảng Ninh, ngày 20 tháng 10 năm 2025

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác  
Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Quảng Ninh**

*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 Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15; Luật Công nghệ thông  
tin số 67/2006/QH11;*

*Căn cứ Nghị định số 78/2025/NĐ-CP ngày 01/4/2025 của Chính phủ quy  
định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Ban hành văn bản quy  
phạm pháp luật được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 187/2025/NĐ-CP và  
Nghị định số 79/2025/NĐ-CP ngày 01/4/2025 của Chính phủ về kiểm tra, rà  
soát, hệ thống hóa và xử lý văn bản quy phạm pháp luật; Nghị định số  
42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 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  
được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 118/2025/NĐ-CP; Nghị định số  
45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính  
trên môi trường điện tử;*

*Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 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 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 của Văn phòng  
Chính phủ hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-  
CP ngày 09/6/2025 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; 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 được sửa đổi, bổ sung tại Thông tư  
số 11/2025/TT-BKHCN ngày 30/6/2025 của Bộ Khoa học và Công nghệ;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh tại  
Tờ trình số 990 /TTr-TTPVHCC ngày 12/9/2025 và Báo cáo thẩm định số  
280/BC-STP ngày 04/9/2025 của Sở Tư pháp;*

*Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Quyết định ban hành Quy chế quản lý, vận  
hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Quảng Ninh.*

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Quảng Ninh.

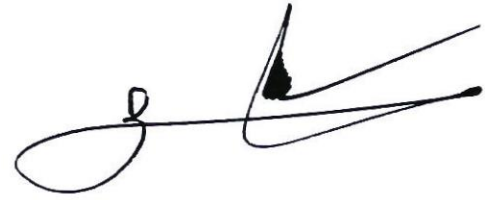
**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 05 tháng 11 năm 2025.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu; các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ (b/c);
- Cục Kiểm tra VB&QLXLVPHC, Bộ Tư pháp;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- V0-4, NC;
- Lưu: VT, NC3.

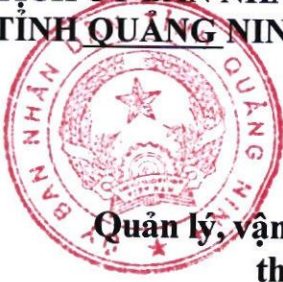
**CHỦ TỊCH**



**Bùi Văn Khăng**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH QUẢNG NINH

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



## QUY CHẾ

**Quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết  
thủ tục hành chính tỉnh Quảng Ninh**

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 84 /2025/QĐ-CTUBND ngày 20/10/2025  
của Chủ tịch UBND tỉnh Quảng Ninh)

### Chương I

## QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Quảng Ninh.

### Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu; Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, phường, đặc khu; các cơ quan, đơn vị ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh; doanh nghiệp cung ứng dịch vụ công (sau đây viết tắt là cơ quan thực hiện thủ tục hành chính); 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; cán bộ, công chức, viên chức, các cơ quan, đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan tham gia thực hiện giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

### Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Quảng Ninh (sau đây viết tắt là Hệ thống thông tin): 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. Người dùng: Là các tổ chức, cá nhân có nhu cầu sử dụng Hệ thống thông tin, Cổng Dịch vụ công quốc gia và dịch vụ công trực tuyến khác để khai thác thông tin, thực hiện các thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin.

3. Cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến: là các sở, ban, ngành, cơ quan, đơn vị; Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh có thẩm quyền tiếp nhận và thực hiện dịch vụ công trực tuyến cho người dùng theo quy định của pháp luật.

5. Biểu mẫu điện tử tương tác: là biểu mẫu của thủ tục hành chính được thể hiện dưới dạng ứng dụng máy tính (thông thường dưới dạng ứng dụng trên Web) để tổ chức, cá nhân cung cấp, trao đổi thông tin, dữ liệu khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước (theo khoản 8 Điều 3 Nghị định 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ).

#### **Điều 4. Nguyên tắc quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin**

1. Việc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin phải tuân thủ theo 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. Việc tổ chức thông tin trên Hệ thống thông tin theo hướng lấy người dùng làm trung tâm. Các thông tin được cung cấp trên Hệ thống thông tin bảo đảm chính xác, rõ ràng, được cập nhật liên tục, kịp thời theo các quy định hiện hành. Các thông tin được trình bày khoa học, dễ tiếp cận cho người dùng và có thể truy cập, khai thác trong mọi thời điểm. Đảm bảo tiết kiệm thời gian, công sức và chi phí cho tổ chức, cá nhân; không gây phiền hà, ách tắc trong quá trình xử lý.

3. Việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin bảo đảm sự bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch, an toàn thông tin và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền trong quá trình giải quyết công việc.

4. Hệ thống thông tin phải tích hợp, kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia bảo đảm việc vận hành 24 giờ tất cả các ngày trong tuần.

#### **Điều 5. Những hành vi bị cấm khi tham gia Hệ thống thông tin**

Những hành vi bị nghiêm cấm khi tham gia Hệ thống thông tin quy định tại Điều 6 Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15, Điều 12 Luật Công nghệ thông tin số 67/2006/QH11, Điều 7 Luật An toàn thông tin mạng số 86/2015/QH13, Điều 8 Luật An ninh mạng số 24/2018/QH14, Điều 5 Luật Bảo vệ bí mật nhà nước số 29/2018/QH14, Điều 5 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, khoản 2 Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

### **Chương II**

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

#### **Điều 6. Tên miền truy cập Hệ thống thông tin**

1. Tổ chức, cá nhân truy cập vào Cổng Dịch vụ công quốc gia tại địa chỉ: [dichvucong.gov.vn](http://dichvucong.gov.vn).

2. Cán bộ, công chức, viên chức truy cập vào hệ thống tại địa chỉ: [congchuc-hcc.quangninh.gov.vn](http://congchuc-hcc.quangninh.gov.vn).

#### **Điều 7. Thông tin và các chức năng trên Hệ thống thông tin**

Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính có những thông tin và chức năng sau:

1. Quản lý danh mục thủ tục, hồ sơ, biểu mẫu, thủ tục hành chính.
2. Quản lý danh mục trạng thái xử lý thủ tục hành chính.
3. Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.
4. Báo cáo thống kê.
5. Quản lý danh mục điện tử dùng chung.
6. Quản trị hệ thống.
7. Quản trị và sử dụng Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức và cá nhân.
8. Theo dõi quá trình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính.
9. Điều hành, tác nghiệp.
10. Các tiện ích.
11. Liên thông, tích hợp và chia sẻ thông tin, dữ liệu.
12. Ký số và tích hợp với Cổng kết nối dịch vụ chứng thực chữ ký số.
13. Sử dụng dịch vụ công trực tuyến, bao gồm: Tải ảnh, hồ sơ, tài liệu; Tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính/bưu chính công ích; Thanh toán trực tuyến; Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính.
14. Hỗ trợ người dùng, bao gồm: Hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến; Hỏi - đáp, khảo sát ý kiến người dùng; Trợ lý ảo.
15. Các chức năng khác, bao gồm: Quản lý thông tin người dùng; Khai thác Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân.
16. Các chức năng khác theo quy định của Chính phủ, theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ và theo quyết định, chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh.

**Điều 8. Lưu trữ thông tin và lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử**

1. Việc lưu trữ thông tin của Hệ thống thông tin được thực hiện theo quy định pháp luật về Lưu trữ và các quy định quản lý nhà nước khác có liên quan.
2. Hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử được lưu trữ theo Điều 17 Nghị định 45/2020/NĐ-CP; khoản 4, khoản 6 Điều 22 Nghị định 118/2025/NĐ-CP.

**Chương III**

**KHAI THÁC, SỬ DỤNG DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN  
TRÊN HỆ THỐNG THÔNG TIN**

**Điều 9. Nguyên tắc cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

1. Cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến có trách nhiệm phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ để được

hỗ trợ, hướng dẫn kỹ thuật trong quá trình xây dựng, cung cấp các dịch vụ công trực tuyến đảm bảo theo chỉ đạo, hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ, Bộ Khoa học và Công nghệ.

2. Mỗi dịch vụ công trực tuyến được gắn với một thủ tục hành chính để giải quyết hoàn chỉnh một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức, cá nhân. Thủ tục hành chính đơn giản, rõ ràng, thuận tiện cho người dùng; công khai, minh bạch thông tin, các loại phí, lệ phí, thời gian giải quyết.

3. Các cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến thực hiện các yêu cầu về cung cấp dịch vụ công trực tuyến nhanh chóng, chính xác, thuận lợi, tiết kiệm thời gian, công sức và chi phí cho các tổ chức, cá nhân; không gây phiền hà, ách tắc trong quá trình giải quyết.

4. Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân.

5. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến bảo đảm tính toàn vẹn, an toàn, bảo mật và đảm bảo tính pháp lý; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh.

#### **Điều 10. Các mức độ cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

Hệ thống thông tin cung cấp các mức độ dịch vụ công trực tuyến theo Điều 11 Nghị định 42/2022/NĐ-CP, cụ thể như sau:

1. Dịch vụ công trực tuyến toàn trình: là dịch vụ bảo đảm cung cấp toàn bộ thông tin về thủ tục hành chính, việc thực hiện và giải quyết thủ tục hành chính đều được thực hiện trên môi trường mạng. Việc trả kết quả được thực hiện trực tuyến hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

2. Dịch vụ công trực tuyến một phần: là dịch vụ công trực tuyến không bảo đảm các điều kiện quy định tại khoản 1 Điều này.

3. Các tiêu chí để cung cấp dịch vụ công trực tuyến trong thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo khoản 1, khoản 2 Điều 13 Thông tư 01/2023/TT-VPCP.

Cơ quan nhà nước ứng dụng công nghệ thông tin, công nghệ số tối đa trong quá trình cung cấp và xử lý dịch vụ công trực tuyến trên môi trường mạng trừ trường hợp tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ phải hiện diện tại cơ quan nhà nước hoặc cơ quan nhà nước phải đi thẩm tra, xác minh tại hiện trường theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 11. Quy trình, trách nhiệm cập nhật và đăng tải dữ liệu thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến**

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh chịu trách nhiệm đăng tải công khai các thủ tục hành chính và văn bản quy định về thủ tục hành chính đã được công bố vào cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính; Cập nhật Quyết định công bố và nội dung chi tiết thủ tục hành chính mới được ban hành, sửa đổi, bổ

sung, bãi bỏ, thủ tục hành chính liên thông thuộc phạm vi chức năng quản lý, phạm vi giải quyết; dịch vụ công trực tuyến và danh mục dữ liệu dùng chung.

2. Các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu chịu trách nhiệm cung cấp nội dung chi tiết quy trình nội bộ trong thời hạn 03 ngày kể từ ngày Quyết định phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính được ban hành, gửi Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, phường, đặc khu cập nhật trên Hệ thống thông tin.

3. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thực hiện tích hợp, đồng bộ, áp dụng danh mục thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần lên Cổng Dịch vụ công quốc gia; các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu phối hợp kiểm thử hồ sơ theo quy trình; chịu trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu thực hiện việc cập nhật quy định tại khoản 1 Điều này.

4. Thời hạn cập nhật và kết nối, tích hợp dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và Hệ thống thông tin thực hiện theo quy định tại khoản 7 Điều 1 Nghị định 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính.

## **Điều 12. Cấp tài khoản khai thác, tiếp nhận và xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính**

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh sử dụng tài khoản quản trị cấp cao nhất để phân quyền quản trị, xử lý nghiệp vụ trên Hệ thống thông tin cho các tài khoản quản trị của đơn vị; tạo mới, thu hồi quyền của người dùng trong trường hợp cán bộ, công chức, viên chức, người lao động được phân công chuyển công tác hoặc không tiếp tục tham gia thực hiện quản trị, xử lý nghiệp vụ.

2. Các sở, ban, ngành, địa phương chịu trách nhiệm quản lý tài khoản quản trị cấp cao và các tài khoản được phân quyền xử lý nghiệp vụ của Hệ thống thông tin, tài khoản được phân quyền tra cứu thông tin từ các cơ sở dữ liệu Quốc gia, chịu trách nhiệm quản lý các tài khoản được phân quyền theo quy định.

## **Điều 13. Nộp hồ sơ thủ tục hành chính**

### **1. Nộp hồ sơ trực tuyến**

a) Tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính thông qua dịch vụ công trực tuyến truy cập vào Cổng Dịch vụ công quốc gia và đăng nhập tài khoản hợp lệ để tìm hiểu thông tin hướng dẫn, sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

b) Nộp hồ sơ trực tuyến: Điền mẫu đơn, tờ khai theo mẫu hoặc kê khai qua biểu mẫu điện tử được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia; giấy tờ kèm theo, được chụp, quét (scan) từ bản chính hoặc chọn các tài liệu được số hóa trong kho dữ liệu của tổ chức, cá nhân để gửi đính kèm với dịch vụ công đã chọn và thực hiện ký số tổ chức, cá nhân (nếu có).

### **2. Tiếp nhận hồ sơ trực tuyến**

a) Cán bộ được giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến của cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ có trách nhiệm kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ trực tuyến của người dùng trong thời gian tối đa không quá 08 giờ làm việc kể từ thời điểm người dùng nộp hồ sơ trực tuyến thành công. Trong trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến ngoài giờ làm việc thì thời điểm để bắt đầu tính thời gian tiếp nhận hồ sơ theo quy định được tính từ giờ làm việc kế tiếp.

b) Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ: Cán bộ được giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến của cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến phải tiếp nhận hồ sơ; đồng thời hệ thống tự động gửi thông báo đã nhận hồ sơ và thời hạn giải quyết hồ sơ cho người dùng biết qua Cổng Dịch vụ công quốc gia, thư điện tử và tin nhắn SMS gửi đến điện thoại của người dùng.

c) Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa hợp lệ về nội dung, thành phần hồ sơ; chưa nộp phí, lệ phí (trường hợp yêu cầu nộp trước) theo quy định thì cán bộ được giao nhiệm vụ tiếp nhận hồ sơ trực tuyến sử dụng phiếu hướng dẫn trên hệ thống để gửi thông tin hướng dẫn cho người dùng hoàn thiện hồ sơ, nộp phí, lệ phí theo quy định. Trong trường hợp cần thiết, cán bộ hướng dẫn người dùng bổ sung hồ sơ qua các kênh điện thoại, thư điện tử, tin nhắn.

d) Thông tin về tình trạng xử lý hồ sơ trên hệ thống tra cứu trực tuyến được cập nhật theo thời gian thực từ Hệ thống thông tin.

đ) Người dùng có thể tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ bằng cách nhập mã số hồ sơ (in trên biên nhận hồ sơ) và làm theo hướng dẫn của Hệ thống thông tin.

### 3. Trả kết quả hồ sơ dịch vụ công trực tuyến

a) Đối với hồ sơ dịch vụ công trực tuyến một phần, người dùng thực hiện việc đối chiếu hồ sơ gốc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, phường, đặc khu; nộp phí, lệ phí (nếu có) và nhận kết quả trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công hoặc nhận kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích.

b) Đối với hồ sơ dịch vụ công trực tuyến toàn trình, việc trả kết quả cho người dùng được thực hiện qua hình thức trả kết quả trực tuyến đã được ký số thông qua thư điện tử của người dùng, kho dữ liệu trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc gửi bản giấy qua dịch vụ bưu chính công ích. Việc thanh toán phí, lệ phí (nếu có) được thực hiện thông qua các công cụ thanh toán trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt theo quy định của pháp luật.

c) Việc hoàn trả phí, lệ phí đã nộp chỉ áp dụng đối với trường hợp cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ không hoàn thành dịch vụ, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác. Đối với trường hợp cơ quan cung cấp dịch vụ đã giải quyết nhưng người dùng không nhận kết quả thì không được quyền yêu cầu hoàn trả lại phí, lệ phí đã nộp, trừ trường hợp pháp luật quy định khác. Trường hợp phát sinh chênh lệch phí, lệ phí do lỗi của người dùng dịch vụ (nộp thừa, nộp nhiều lần ...) thì đơn vị cung cấp dịch vụ cần hỗ trợ công dân để được hoàn trả.

### 4. Tra cứu tình trạng hồ sơ dịch vụ công trực tuyến

Hệ thống tra cứu tình trạng hồ sơ bao gồm:

- a) Tra cứu trực tuyến tại địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn> .
- b) Hệ thống trả lời tự động qua tin nhắn (SMS) điện thoại.
- c) Tra cứu qua Cổng Zalo Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.
- d) Tra cứu trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, phường, đặc khu.
- đ) Tra cứu qua Tổng đài hành chính công 1900558826.

#### **Điều 14. Quy trình thanh toán trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt**

1. Tổ chức, cá nhân nộp phí, lệ phí, thuế và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) trong giải quyết thủ tục hành chính hoặc thực hiện dịch vụ công thông qua chức năng thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

a) Tổ chức, cá nhân lựa chọn loại giao dịch thanh toán và điền thông tin theo yêu cầu.

b) Căn cứ các nội dung thông tin cần thanh toán đã được kết nối, chia sẻ với Cổng Dịch vụ công quốc gia, tổ chức, cá nhân thực hiện quy trình thanh toán theo quy định.

3. Thanh toán trực tuyến đối với hồ sơ trực tuyến nộp từ Cổng Dịch vụ công quốc gia

a) Tổ chức, cá nhân lựa chọn dịch vụ công trực tuyến và thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến theo hướng dẫn.

b) Căn cứ trên yêu cầu thanh toán trong quá trình nộp hồ sơ trực tuyến, tổ chức, cá nhân lựa chọn thanh toán trên hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng dịch vụ công Quốc gia.

c) Thực hiện quy trình thanh toán theo quy định tại khoản 4 Điều này.

4. Quy trình thanh toán trực tuyến

a) Tổ chức, cá nhân lựa chọn ngân hàng thương mại hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán đã kết nối, tích hợp với hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia để thực hiện thanh toán.

b) Chứng từ nộp ngân sách nhà nước, nộp bảo hiểm xã hội có chữ ký số của ngân hàng thương mại 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, nộp bảo hiểm xã hội thành công được gửi cho người nộp ngân sách nhà nước, nộp bảo hiểm xã hội, cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công và các cơ quan, tổ chức có liên quan (nếu có); đồng bộ trạng thái, dữ liệu thanh toán về hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia ngay sau khi người nộp tiền bị trừ tiền trong tài khoản.

c) Thời gian tổ chức, cá nhân hoàn thành nộp thuế, phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) đối với loại giao dịch thanh toán và số tiền đã đóng là thời gian tổ chức, cá nhân nhận được thông báo giao dịch thành công của ngân hàng thương mại, trung gian thanh toán cho loại giao dịch thanh toán và số tiền đã đóng theo quy định.

d) Căn cứ trên chứng từ nộp ngân sách nhà nước, nộp bảo hiểm xã hội có chữ ký số của ngân hàng thương mại 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, nộp bảo hiểm xã hội thành công, 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 cho tổ chức, cá nhân.

5. Tổ chức, cá nhân nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính theo hình thức thanh toán không dùng tiền mặt theo hướng dẫn của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, phường, đặc khu (thanh toán qua chuyển khoản ngân hàng, quét mã Qr, sử dụng thẻ tín dụng...).

#### **Điều 15. Kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân**

Các dữ liệu được thể hiện trong Kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân được thực hiện theo quy định tại khoản 3 Điều 16 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, bao gồm:

1. Dữ liệu về thông tin người làm thủ tục, chủ sở hữu hồ sơ, lưu trữ dưới dạng dữ liệu đặc tả để định danh chủ hồ sơ như: Chứng minh thư nhân dân/Căn cước công dân/Căn cước (đối với cá nhân) hoặc số hộ chiếu (hoặc số giấy tờ có giá trị đi lại quốc tế) của người nước ngoài, Mã số thuế/Mã số doanh nghiệp (đối với doanh nghiệp).

2. Dữ liệu hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công đã được tiếp nhận và xử lý thành công.

3. Dữ liệu về tiến trình, lịch sử xử lý, nội dung, tệp tin trong quá trình xử lý hồ sơ.

4. Kết quả hoặc đường dẫn kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử; Kết quả chứng thực bản sao điện tử từ bản chính.

5. Các dữ liệu đặc tả khác của giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính được số hóa.

6. Tệp tin do tổ chức, cá nhân có chữ ký số chủ động cập nhật.

#### **Điều 16. Biểu mẫu điện tử tương tác**

1. Trách nhiệm cung cấp biểu mẫu điện tử tương tác: Các sở, ban, ngành, địa phương xây dựng và thực hiện giải pháp cung cấp biểu mẫu điện tử tương tác đối với các dịch vụ công trực tuyến để giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi giải quyết của cơ quan, đơn vị.

2. Quy trình thiết lập biểu mẫu tương tác

a) Trên cơ sở kết quả rà soát mẫu đơn, tờ khai, xây dựng các biểu mẫu điện tử tương tác cho từng dịch vụ công trực tuyến đáp ứng yêu cầu đơn giản, thuận lợi, tối đa hóa việc khai thác dữ liệu để điền tự động, có khả năng tái sử dụng dữ liệu của biểu mẫu. Định dạng thông tin cơ bản của biểu mẫu điện tử tương tác bao gồm: Mã số mẫu đơn, tờ khai; Mã định danh của tổ chức, cá nhân; Các thông tin cơ bản về tổ chức, cá nhân; các thông tin khác nếu có.

b) Biểu mẫu điện tử tương tác bao gồm các phần: nội dung thông tin của mẫu đơn, tờ khai theo quy định của thủ tục hành chính; thông tin bổ sung để hỗ trợ tìm kiếm, tích hợp hoặc đăng tải thành phần hồ sơ.

Trường hợp thành phần hồ sơ của thủ tục hành chính chưa được cắt giảm, đơn giản hóa, các sở, ban, ngành, địa phương xây dựng biểu mẫu điện tử tương tác theo hướng cho phép tổ chức, cá nhân tìm kiếm thành phần hồ sơ trong Kho quản lý dữ liệu điện tử của cá nhân, tổ chức hoặc tìm kiếm thông qua kết nối, tích hợp với các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành.

c) Kiểm thử và sử dụng biểu mẫu điện tử tương tác được thực hiện cùng với việc kiểm thử, cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

3. Biểu mẫu điện tử tương tác đáp ứng các yêu cầu tối thiểu sau:

a) Định dạng thông tin phải tuân thủ quy định dữ liệu của các cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, cơ sở dữ liệu quốc gia về doanh nghiệp và tích hợp từ các cơ sở dữ liệu này.

b) Mã số biểu mẫu xác định theo cấu trúc: Mã số thủ tục hành chính được áp dụng thống nhất theo mã được cấp trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính. Ký hiệu mẫu đơn tờ khai được quy định theo thủ tục hành chính.

c) Cho phép điền tự động các thông tin, dữ liệu đã được số hóa, chia sẻ.

d) Cho phép tổ chức, cá nhân ký số trong trường hợp dịch vụ công trực tuyến có yêu cầu.

đ) Việc xuất bản biểu mẫu điện tử tương tác phải bảo đảm thống nhất với yêu cầu về thể thức của mẫu đơn, tờ khai thủ tục hành chính theo quy định.

#### **Chương IV** **TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ** **TRÊN HỆ THỐNG THÔNG TIN**

**Điều 17. Nội dung, quy trình tiếp nhận, chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị tiếp nhận trên Hệ thống thông tin**

1. Nội dung phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính được tiếp nhận trên Hệ thống thông tin theo quy định tại Điều 5 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính và các nội dung khác theo chỉ đạo của Trung ương, tỉnh.

2. Việc tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân được thực hiện trên Hệ thống thông tin.

### 3. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

a) Các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu sử dụng tài khoản được phân quyền, truy cập chức năng tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị để tiếp nhận, phân loại và chuyển xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân gửi đến thông qua Hệ thống thông tin.

b) Đối với phản ánh, kiến nghị được gửi bằng văn bản, điện thoại, fax, thư điện tử, các sở, ban, ngành, địa phương cập nhật đầy đủ nội dung các phản ánh, kiến nghị này vào chức năng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị và xử lý theo quy định của pháp luật.

4. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh rà soát, đôn đốc các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu và các cơ quan, đơn vị liên quan trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân đảm bảo kịp thời, đúng quy định.

### **Điều 18. Thời hạn xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị**

1. Thời hạn xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị là 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị; trường hợp hết thời hạn này mà chưa xử lý xong, định kỳ cứ sau 05 ngày làm việc, các sở, ngành, địa phương cập nhật tình hình xử lý vào Hệ thống thông tin để thông tin cho tổ chức, cá nhân.

2. Đối với các phản ánh, kiến nghị có kết quả xử lý, trong thời hạn 02 ngày làm việc các sở, ngành, địa phương cập nhật kết quả vào Hệ thống thông tin để trả lời cho tổ chức, cá nhân.

## **Chương V TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 19. Trách nhiệm thực hiện**

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương; cán bộ, công chức, viên chức và tổ chức, cá nhân có liên quan quy định tại Điều 2 Quy chế này chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy chế.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh

a) Đôn đốc, theo dõi việc thực hiện Quy chế này của các cơ quan, đơn vị, địa phương. Định kỳ hằng năm hoặc đột xuất tổng hợp tình hình thực hiện, các vướng mắc, phát sinh, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp.

b) Truy cập chức năng tiếp nhận, trả lời để đánh giá, phân loại xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân gửi đến thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin của tỉnh. Đối với phản ánh, kiến nghị gửi bằng văn bản, điện thoại, thư điện tử, được cập nhật đầy đủ nội dung các phản ánh, kiến nghị này vào chức năng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị và xử lý theo quy định của pháp luật.

c) Thường xuyên theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, hồ sơ dịch vụ công trực tuyến đảm bảo theo đúng quy định của pháp

luật và quy định tại Quy chế này. Thường xuyên khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với các thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến cung cấp trên Hệ thống thông tin của các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức. Kịp thời xử lý hoặc kiến nghị xử lý theo thẩm quyền đối với các trường hợp vi phạm, chần chừ, khắc phục đối với những tồn tại, hạn chế.

d) Thông báo cho đơn vị được giao quản trị, vận hành hệ thống và các đơn vị có liên quan khi xảy ra sự cố của Hệ thống thông tin để được hỗ trợ, khắc phục kịp thời; chủ trì tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo nâng cấp, bổ sung các chức năng hỗ trợ, tính năng tiện ích trên Hệ thống thông tin để thuận tiện cho người dùng đảm bảo tính công khai, minh bạch, hiện đại.

đ) Hỗ trợ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp sử dụng tài khoản VNeID để đăng nhập và khai thác, sử dụng Công Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin hiệu quả.

e) Tập huấn, hướng dẫn cho các sở, ban, ngành, địa phương cách cung cấp dịch vụ công trực tuyến lên Công Dịch vụ công quốc gia; chủ trì đánh giá, kiểm thử, đồng bộ thủ tục hành chính lên Công Dịch vụ công quốc gia.

g) Chủ trì phối hợp với các sở, ban, ngành, cơ quan, đơn vị có liên quan thường xuyên rà soát, đánh giá chất lượng các thủ tục hành chính thực hiện trên môi trường điện tử theo quy định về kiểm soát thủ tục hành chính và hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ; Thực hiện cập nhật thông tin thủ tục hành chính của tỉnh, danh mục dữ liệu dùng chung lên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính. Tổng hợp, thống kê chi tiết danh mục thủ tục hành chính của các cấp chính quyền cung cấp trên Hệ thống thông tin. Kiểm tra, rà soát, đối chiếu, đôn đốc các sở, ban, ngành cập nhật để đảm bảo chính xác; định kỳ tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

### 3. Sở Khoa học và Công nghệ

a) Phối hợp triển khai các giải pháp kết nối, chia sẻ, tích hợp các Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của các bộ, ngành Trung ương và các hệ thống, ứng dụng, tiện ích khác với Hệ thống thông tin tỉnh khi có văn bản đề nghị của các đơn vị và chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh; Phối hợp, cùng các đơn vị ngành dọc chủ trì kết nối hướng dẫn Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, phường, đặc khu và các sở, ban, ngành, địa phương khai thác, sử dụng.

b) Phối hợp Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh thường xuyên tuyên truyền, giới thiệu dịch vụ công trực tuyến để nâng cao nhận thức và khuyến khích, hướng dẫn các tổ chức, cá nhân tham gia, sử dụng; tăng cường truyền thông đối với các hoạt động trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

c) Phối hợp bảo đảm an toàn thông tin và dữ liệu trên Hệ thống thông tin; hoạt động an toàn, ổn định, liên tục và được kết nối, tích hợp với Công Dịch vụ công quốc gia. Thường xuyên rà soát, kiểm tra, kịp thời phát hiện và khắc phục

những sự cố đảm bảo an toàn, thông suốt trong quá trình quản lý, sử dụng, vận hành hệ thống.

d) Tạo, cập nhật, thu hồi tài khoản trên hệ thống quản trị tài khoản tập trung của tỉnh theo yêu cầu của các đơn vị.

4. Công an tỉnh chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ và các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng và thực hiện giải pháp kỹ thuật đảm bảo Hệ thống thông tin đáp ứng các yêu cầu về an toàn, an ninh thông tin khi thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo quy định của Chính phủ, hướng dẫn của cơ quan chuyên ngành và theo yêu cầu thực tế của tỉnh.

5. Sở Tài chính chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí triển khai các đề án, dự án liên quan đến xây dựng, nâng cấp, thuê Hệ thống thông tin; kinh phí bảo trì, duy trì hoạt động hằng năm của Hệ thống thông tin.

6. Các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu.

a) Chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện Quy chế này thuộc phạm vi, chức năng quản lý của cơ quan, đơn vị, địa phương. Chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả tiến độ, giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị, địa phương. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến, tuyên truyền, hướng dẫn sử dụng, tiếp nhận và giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị, địa phương trên Hệ thống thông tin theo quy định.

b) Thông báo cho Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh bằng văn bản về thông tin của người phụ trách theo dõi mục phản ánh kiến nghị của cơ quan, đơn vị, địa phương để liên hệ trong quá trình xử lý câu hỏi của tổ chức, cá nhân trên mục phản ánh kiến nghị trên Hệ thống thông tin.

c) Kịp thời chấn chỉnh và xử lý nghiêm đối với các trường hợp vi phạm quy định trong tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến và các quy định tại Quy chế này; có giải pháp nâng cao tỷ lệ đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị, địa phương và cán bộ thuộc thẩm quyền quản lý trong tiếp nhận, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

d) Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thực hiện kiểm thử các dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin để đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

đ) Thường xuyên rà soát, đối chiếu để đảm bảo tính đầy đủ, chính xác của dữ liệu thủ tục hành chính đã được cập nhật và thực hiện công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

## **Điều 20. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

1. Các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức, cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc thực hiện Quy chế này được xem xét khen thưởng theo quy định.

2. Các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức, cá nhân không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ hoặc vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm bị xử lý theo quy định.

**Điều 21. Điều khoản thi hành**

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có các vấn đề vướng mắc, phát sinh; các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh về Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.