

Số: **47** /2025/QĐ-CTUBND

Thái Nguyên, ngày 31 tháng 12 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 Thái Nguyên

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

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

Căn cứ Luật Công nghệ thông tin số 67/2006/QH11;

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

Căn cứ Luật An ninh mạng số 24/2018/QH14;

Căn cứ Luật Lưu trữ số 33/2024/QH15;

Căn cứ 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 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;

Căn cứ Nghị định số 69/2024/NĐ-CP ngày 25/6/2024 của Chính phủ quy định về định danh và xác thực điện tử;

Căn cứ Nghị định số 113/2025/NĐ-CP ngày 03/6/2025 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Lưu trữ;

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 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11/10/2021 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 13/2023/TT-BNV ngày 31/8/2023 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 31/12/2023 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh;

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

Căn cứ Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15/9/2025 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm 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;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ tại Tờ trình số 163/TTr-SKHCCN ngày 26/12/2025;

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 Thái Nguyên.

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 Thái Nguyên.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 01 năm 2026.

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

Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ Khoa học và Công nghệ;
- Cục kiểm tra văn bản và Quản lý xử lý vi phạm hành chính - Bộ Tư pháp;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- UBMTTQ Việt Nam tỉnh;
- Các sở, ban, ngành của tỉnh;
- HĐND, UBND các xã, phường;
- Báo và Phát thanh, truyền hình Thái Nguyên;
- LĐVP UBND tỉnh;
- Trung tâm thông tin tỉnh;
- Lưu: VT, KGVX (Thái)

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Nguyễn Thị Loan



QUY CHẾ

Quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Thái Nguyên

(Ban hành kèm theo Quyết định số 47 /2025/QĐ-CTUBND ngày 31/12/2025
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Thái Nguyên)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) tỉnh Thái Nguyên.

2. Đối tượng áp dụng

a) Quy chế này áp dụng đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức, cá nhân tham gia vào hoạt động quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Thái Nguyên, bao gồm:

- Các sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh (gọi tắt là cấp tỉnh).
- Ủy ban nhân dân các xã, phường (gọi tắt là UBND cấp xã).
- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.
- Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.
- Các cá nhân là cán bộ, công chức, viên chức tại các cơ quan, đơn vị, địa phương.

b) Các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan tham gia quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Thái Nguyên.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

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

1. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Thái Nguyên (sau đây gọi tắt là Hệ thống): Là hệ thống nghiệp vụ có chức năng tiếp nhận, số hóa, giải quyết, lưu trữ hồ sơ, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, kết quả giải quyết TTHC 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, Cổng Dịch vụ công quốc gia và dịch vụ công trực tuyến khác để khai thác thông tin, thực hiện các TTHC trên Hệ thống.

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

4. Biểu mẫu điện tử tương tác: Là biểu mẫu của TTHC 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.

5. Các thuật ngữ khác sử dụng trong Quy chế này được thực hiện theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

Điều 3. Tên miền và tài khoản truy cập Hệ thống

1. Hệ thống được triển khai theo mô hình tập trung, được sử dụng thống nhất, đồng bộ trên địa bàn tỉnh, tích hợp với Cổng Dịch vụ công Quốc gia phục vụ tiếp nhận, giải quyết TTHC.

2. Tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản định danh điện tử (VNeID) để đăng nhập Cổng Dịch vụ công quốc gia và nộp hồ sơ trực tuyến tại địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn> hoặc nộp hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

3. Cán bộ, công chức, viên chức được cơ quan, đơn vị, địa phương giao nhiệm vụ tiếp nhận, giải quyết TTHC sử dụng tài khoản được cung cấp để đăng nhập Hệ thống tại địa chỉ: <https://dichvucong.thainguyen.gov.vn/tiepnhan/>.

4. Các cơ quan, đơn vị, địa phương được cấp tài khoản quản trị để quản lý, phân quyền tài khoản, TTHC và thực hiện các chức năng quản trị khác trên Hệ thống.

Điều 4. Nguyên tắc quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống

1. Việc quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống tuân thủ nghiêm các quy định của pháp luật về kiểm soát TTHC, 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 TTHC trên môi trường điện tử, dịch vụ công trực tuyến được thông suốt, tiết kiệm, an toàn, hiệu quả.

2. Hệ thống được kết nối thông suốt với Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp Bộ, ngành và hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành khác bảo đảm việc vận hành 24 giờ tất cả các ngày trong tuần (trừ thời gian nâng cấp, bảo trì theo kế hoạch).

3. Việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống đảm bảo 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. Việc tổ chức thông tin trên Hệ thống theo hướng lấy người dùng làm trung tâm. Các thông tin được cung cấp trên Hệ thống phải chính xác, rõ ràng và được cập nhật liên tục, kịp thời theo các quy định hiện hành. Các thông tin được thể hiện 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 và không gây phiền hà, ách tắc trong quá trình xử lý.

Điều 5. Những hành vi bị nghiêm cấm

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 QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 6. Thông tin cung cấp trên Hệ thống

1. Thông tin về TTHC và cơ quan, đơn vị thực hiện TTHC

a) Danh mục cơ quan, đơn vị thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến gồm: Cấp tỉnh, cấp xã.

b) Danh mục TTHC thực hiện trên Hệ thống được xác định theo quyết định công bố danh mục TTHC của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến thực hiện theo các mức độ toàn trình, một phần quy định tại Điều 11 và được công khai, cập nhật theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ (được sửa đổi, bổ sung tại điểm a khoản 7 Điều 40 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ).

2. Thông tin, thông báo về tiếp nhận, trả kết quả, hướng dẫn hoàn thiện, bổ sung hồ sơ giải quyết TTHC, tình hình giải quyết hồ sơ TTHC, dịch vụ công trực tuyến.

3. Thông tin về nghĩa vụ tài chính và thanh toán nghĩa vụ tài chính trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

4. Thông tin địa chỉ, số điện thoại, thư điện tử hướng dẫn của các cơ quan, đơn vị, địa phương và cán bộ, công chức, viên chức có thẩm quyền giải quyết TTHC; thông tin chủ quản, quản lý, duy trì hoạt động Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

5. Cung cấp kho dữ liệu kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống để phục vụ việc tích hợp, chia sẻ, tra cứu thông tin, dữ liệu, sử dụng để thực hiện các TTHC khác theo quy định của pháp luật.

6. Thông tin về điều khoản sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

7. Các thông tin khác theo yêu cầu của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và Bộ, ngành, cơ quan Trung ương.

Điều 7. 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 TTHC để giải quyết hoàn chỉnh một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức, cá nhân. TTHC 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 Thái Nguyên.

Điều 8. Quản lý việc cấp, sử dụng tài khoản khai thác, tiếp nhận và xử lý hồ sơ trên Hệ thống

1. Cơ quan, đơn vị, địa phương được giao quản lý, sử dụng tài khoản được cấp có chức năng quản trị các nội dung bao gồm: Danh mục TTHC, dịch vụ công trực tuyến và các thông tin về quy trình điện tử, thời hạn giải quyết, thông tin phí/lệ phí, biểu mẫu điện tử, quản lý thành phần hồ sơ, tiến trình giải quyết hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; quản trị, phân quyền cho các phòng, ban, đơn vị và người sử dụng thuộc phạm vi quản lý; thống kê, trích xuất các loại thông tin báo cáo; quản trị, quản lý thông tin khác theo quy định.

2. Sở Nội vụ được giao quản lý tài khoản có chức năng giám sát, kiểm tra và theo dõi việc sử dụng Hệ thống của các cơ quan, đơn vị, địa phương; theo dõi việc cập nhật, tiến độ, xử lý hồ sơ, việc tuân thủ quy trình và thời hạn giải quyết TTHC. Đồng thời có trách nhiệm tổng hợp, phân tích dữ liệu, đánh giá việc chấp hành kỷ luật, kỷ cương hành chính, việc thực thi công vụ thông qua xử lý TTHC trên Hệ thống và thông báo đến các cơ quan, đơn vị theo quy định.

3. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh được giao quản lý tài khoản có chức năng hỗ trợ thực hiện công tác kiểm soát TTHC trên Hệ thống theo quy định tại Chương III Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ; thực hiện giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; theo dõi, tổng hợp tình hình, kết quả giải quyết TTHC và thực hiện chức năng quản lý nhà nước về xử lý thông tin đánh giá việc giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh.

4. Sở Khoa học và Công nghệ chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị cấp tài khoản theo quy định tại khoản 1, khoản 2, khoản 3 Điều này. Các cơ quan, đơn vị, địa phương sử dụng tài khoản được giao đảm bảo đúng mục đích, chịu trách nhiệm trong việc quản lý các tài khoản thuộc phạm vi quản lý bao gồm: Tạo mới, hủy bỏ tài khoản và việc khai thác, tra cứu thông tin công dân từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư phục vụ giải quyết TTHC theo quy định.

Điều 9. Hỗ trợ kỹ thuật và xử lý sự cố

1. Trường hợp gặp sự cố hoặc cần hỗ trợ trong quá trình sử dụng Hệ thống, cơ quan, đơn vị, địa phương liên hệ với Sở Khoa học và Công nghệ để được hướng dẫn giải quyết.

2. Thời hạn xử lý sự cố kỹ thuật được thực hiện kịp thời, phù hợp với mức độ ảnh hưởng và tính chất của sự cố, bảo đảm không làm gián đoạn hoặc kéo dài thời gian giải quyết hồ sơ của tổ chức, cá nhân.

3. Trường hợp bảo trì hệ thống theo kế hoạch, đơn vị quản trị vận hành Hệ thống có trách nhiệm thông báo cho các bên liên quan tối thiểu trước 02 (hai) ngày làm việc.

Điều 10. Nâng cấp, mở rộng Hệ thống

1. Hệ thống thường xuyên được rà soát, xây dựng phương án nâng cấp, mở rộng đảm bảo phù hợp với các quy định hiện hành và yêu cầu thực tiễn.

2. Các hệ thống thông tin phục vụ công tác chuyên ngành có tham gia vào quy trình giải quyết hồ sơ TTHC trên Hệ thống khi đầu tư xây dựng mới bắt buộc phải đảm bảo khả năng tích hợp, chia sẻ với Hệ thống đã triển khai; đồng thời đảm bảo khả năng đồng bộ dữ liệu, cung cấp đầy đủ thông tin phục vụ cho việc tra cứu, thống kê và đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Thông tư số 18/2019/TT-BTTTT ngày 25/12/2019 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành “Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về cấu trúc, định dạng dữ liệu gói tin phục vụ kết nối Cổng dịch vụ công quốc gia với Cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin Một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh và các cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành”.

3. Các trang thiết bị hỗ trợ, phục vụ công tác giải quyết TTHC khi đầu tư mới, bổ sung hoặc thay thế phải đảm bảo theo đúng các quy định của pháp luật, đáp ứng yêu cầu chất lượng, đồng bộ và tương thích với Hệ thống.

4. Trường hợp nâng cấp Hệ thống theo kế hoạch, đơn vị quản trị vận hành Hệ thống có trách nhiệm thông báo cho các bên liên quan tối thiểu trước 05 (năm) ngày làm việc.

Điều 11. Quy trình cập nhật và đăng tải dữ liệu TTHC và dịch vụ công trực tuyến

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thực hiện đăng tải công khai các TTHC và văn bản quy định về TTHC đã được công bố theo quy định; cập nhật Quyết định công bố và nội dung chi tiết TTHC mới được ban hành, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, TTHC 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 của tỉnh cung cấp nội dung chi tiết quy trình nội bộ giải quyết TTHC khi được cấp có thẩm quyền ban hành cho Sở Khoa học và Công nghệ, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh trong thời gian không quá 02 (hai) ngày làm việc để thực hiện cập nhật trên Hệ thống.

3. Sở Khoa học và Công nghệ phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thực hiện tích hợp, đồng bộ, áp dụng danh mục TTHC cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần lên Cổng Dịch vụ công quốc gia; các sở, ban, ngành của tỉnh và Ủy ban nhân dân các xã, phường phối hợp kiểm thử hồ sơ theo quy trình.

4. Thời hạn cập nhật và kết nối, tích hợp dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC và Hệ thống thực hiện theo quy định tại khoản 7 Điều 1 Nghị định số 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 TTHC.

Điều 12. Quy trình thực hiện TTHC trên Hệ thống

1. Nộp hồ sơ TTHC

a) Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ TTHC thực hiện theo quy định tại Điều 15 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ và Điều 3 Quy chế này.

b) Tổ chức, cá nhân chuẩn bị và nộp hồ sơ TTHC điện tử theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ và Điều 16 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ.

2. Tiếp nhận hồ sơ TTHC

Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã thực hiện tiếp nhận hồ sơ TTHC theo quy định tại Điều 17, Điều 20 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ.

3. Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC, cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ.

4. Giải quyết TTHC

a) Cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ.

b) Trường hợp hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, tổ chức, cá nhân thực hiện sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ điện tử theo quy định tại Điều 12, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ, được sửa đổi, bổ sung tại khoản 8 Điều 40 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ.

b) Trường hợp dừng thực hiện TTHC thực hiện theo quy định tại Điều 21 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ.

5. Kết quả giải quyết TTHC

a) Kết quả giải quyết TTHC, việc trả kết quả giải quyết TTHC thực hiện theo quy định tại Điều 14 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ và Điều 22 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ.

b) Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân được thực hiện theo quy định tại Điều 16 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ, được sửa đổi, bổ sung bởi khoản 8 Điều 40 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ và các văn bản pháp luật có liên quan.

6. Tra cứu tình trạng hồ sơ TTHC

Tổ chức, cá nhân thực hiện tra cứu tình trạng hồ sơ TTHC bằng một trong các phương thức sau:

a) Tra cứu trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia qua mã hồ sơ TTHC.

b) Tra cứu thông qua mã QR được cung cấp cho từng hồ sơ TTHC.

c) Hệ thống trả lời tự động qua tin nhắn (SMS).

d) Tra cứu trực tiếp tại các quầy giao dịch tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

7. Phương thức nộp phí, lệ phí

a) Tổ chức, cá nhân thực hiện nộp phí, lệ phí thực hiện TTHC theo quy định tại Điều 24 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ.

b) Quy trình thanh toán trực tuyến thực hiện theo quy định tại khoản 5 Điều 33 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11/10/2021 của Thủ tướng Chính phủ.

Điều 13. Lưu trữ hồ sơ TTHC điện tử

1. Thành phần hồ sơ TTHC điện tử nộp lưu thực hiện theo quy định tại Điều 3 Thông tư số 13/2023/TT-BNV ngày 31/8/2023 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ.

2. Định dạng hồ sơ TTHC điện tử nộp lưu thực hiện theo quy định tại Điều 4 Thông tư số 13/2023/TT-BNV ngày 31/8/2023 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ.

3. Nộp lưu hồ sơ TTHC điện tử vào Lưu trữ cơ quan thực hiện theo quy định tại Điều 5 Thông tư số 13/2023/TT-BNV ngày 31/8/2023 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ.

4. Hoạt động nghiệp vụ lưu trữ đối với hồ sơ TTHC điện tử thực hiện theo quy định tại Điều 7 Thông tư số 13/2023/TT-BNV ngày 31/8/2023 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ.

5. Sử dụng hồ sơ TTHC điện tử tại Lưu trữ cơ quan thực hiện theo quy định tại Điều 8 Thông tư số 13/2023/TT-BNV ngày 31/8/2023 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ.

Điều 14. Biểu mẫu điện tử tương tác

1. Trách nhiệm cung cấp biểu mẫu điện tử tương tác: Các sở, ban, ngành xây dựng và 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.

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.

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. 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) 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 TTHC theo quy định.

Điều 15. Quy định đối với việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

a) Các cơ quan thực hiện TTHC công khai địa chỉ trụ sở làm việc, hộp thư điện tử, số điện thoại của Bộ phận Một cửa các cấp để tiếp nhận, phản ánh kiến nghị của các tổ chức, cá nhân liên quan đến việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến và trực tiếp.

b) Tổ chức, cá nhân có quyền gửi phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc giải quyết TTHC bằng các hình thức sau: Thông qua hộp thư điện tử của các cơ quan thực hiện TTHC; thông qua số điện thoại của cơ quan thực hiện TTHC; thông qua chuyên mục “Phản ánh, kiến nghị” trên Cổng dịch vụ công quốc gia; thông qua địa chỉ phản ánh kiến nghị của Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh); gửi trực tiếp bằng văn bản đến cơ quan thực hiện TTHC.

2. Xử lý phản ánh, kiến nghị: Đối với phản ánh, kiến nghị về giải quyết TTHC của các tổ chức, cá nhân, trong thời gian 10 (mười) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận phản ánh kiến nghị, các cơ quan thực hiện thủ TTHC phối hợp với các cơ quan thực hiện thủ TTHC có liên quan có trách nhiệm thông tin phản hồi cho tổ chức, cá nhân.

3. Công khai kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị: Các cơ quan nhà nước được tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có trách nhiệm kiểm tra, cập nhật, đăng tải công khai kết quả trả lời trên Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân của Cổng Dịch vụ công quốc gia theo các hình thức được quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính và Nghị định số 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 TTHC.

Điều 16. Đánh giá chất lượng giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến

1. Việc đánh giá, phân loại, xếp hạng kết quả giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công của các sở, ban, ngành, địa phương được thực hiện tự động trên Hệ thống đánh giá việc giải quyết TTHC trên Cổng Dịch vụ công quốc gia thông qua việc đồng bộ, tích hợp từ Hệ thống; tích hợp với Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ; cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC; dữ liệu của người dân, doanh nghiệp thực hiện trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Chất lượng giải quyết TTHC tỉnh được đánh giá theo Bộ chỉ số chỉ đạo,

điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử theo quy định hiện hành.

3. Kết quả đánh giá chất lượng giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến được công bố, công khai định kỳ hằng tháng, hằng năm, làm căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ hằng năm của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 17. 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. Sở Khoa học và Công nghệ

a) Chủ trì quản lý, vận hành Hệ thống bảo đảm hoạt động ổn định, liên tục 24/7; duy trì an toàn thông tin, an ninh dữ liệu; kịp thời phát hiện, xử lý sự cố; thực hiện lưu trữ hồ sơ TTHC và bảo đảm kết nối, liên thông, tích hợp, đồng bộ theo quy định.

b) Tổ chức, chỉ đạo triển khai kết nối, tích hợp Hệ thống với Cổng Dịch vụ công Quốc gia, các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin do bộ, ngành Trung ương triển khai; phối hợp với các cơ quan liên quan để bảo đảm hiệu quả giải quyết TTHC, dịch vụ công trực tuyến. Cập nhật danh mục cơ quan trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

c) Chủ trì tổ chức triển khai kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh với các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu ngoài tỉnh qua trực kết nối, chia sẻ dữ liệu cấp tỉnh (LGSP) tuân thủ Kiến trúc chính quyền điện tử, chính quyền số theo quy định.

d) Chủ trì, phối hợp với cơ quan, đơn vị đề xuất kinh phí nâng cấp, duy trì Hệ thống phù hợp với yêu cầu thực hiện, đúng quy định, bảo đảm hiệu quả hoạt động, thuận tiện cho người sử dụng.

đ) Tăng cường đào tạo, tập huấn cho cán bộ, công chức và hướng dẫn tổ chức, cá nhân sử dụng Hệ thống.

3. Văn phòng UBND tỉnh

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan hướng dẫn công tác thực hiện TTHC và các nhiệm vụ khác về nghiệp vụ kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trên Hệ thống theo quy định.

b) Thực hiện giám sát, kiểm tra, đôn đốc các sở, ban, ngành và địa phương trong việc tiếp nhận, giải quyết TTHC; bảo đảm chất lượng, tiến độ và sự hài lòng

của tổ chức, cá nhân; đồng thời hướng dẫn phương pháp đánh giá, đo lường sự hài lòng theo quy định.

c) Theo dõi, quản lý, kiểm soát việc cung cấp và thực hiện TTHC trên Hệ thống theo quy định tại Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và các văn bản pháp luật liên quan; phối hợp với các sở, ngành triển khai nhiệm vụ rà soát, đánh giá, tái cấu trúc quy trình TTHC theo hướng dẫn tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP, bảo đảm thuận tiện cho người dân, doanh nghiệp; công khai đầy đủ, kịp thời 100% danh mục TTHC, dịch vụ công trực tuyến trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC.

d) Tổ chức công tác phân tích, tổng hợp, công khai và báo cáo về tình hình giải quyết TTHC trên Hệ thống.

đ) Triển khai các nhiệm vụ chỉ đạo mới của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Văn phòng Chính phủ và UBND tỉnh liên quan đến việc giải quyết TTHC, bảo đảm kịp thời, đúng quy định.

e) Hằng năm, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan đánh giá tính năng, hiệu năng Hệ thống.

4. Sở Tài chính

Trên cơ sở đề xuất của các cơ quan, đơn vị, khả năng cân đối ngân sách, Sở Tài chính chủ trì phối hợp với các đơn vị liên quan tham mưu cấp có thẩm quyền nguồn kinh phí theo phân cấp để thực hiện các nhiệm vụ nâng cấp, duy trì Hệ thống.

5. Công an tỉnh

a) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ và các cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ Công an đảm bảo các điều kiện để kết nối giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư hoạt động ổn định, thông suốt và an toàn, an ninh thông tin theo quy định.

b) Định kỳ, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ và các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện rà soát, rà soát các điều kiện đảm bảo an toàn, an ninh thông tin đối với Hệ thống theo quy định.

c) Thường xuyên kiểm tra, đánh giá kết quả khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

6. Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh có hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành kết nối với Hệ thống

a) Chủ trì trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, phối hợp Sở Khoa học và Công nghệ và các cơ quan, đơn vị có liên quan để bảo đảm việc kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành do mình quản lý với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, bảo đảm đúng quy định pháp luật, an toàn, bảo mật.

b) Quản lý, phân quyền tài khoản khai thác, sử dụng hiệu quả dữ liệu trên Hệ thống được kết nối, chia sẻ dữ liệu với các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu của Bộ, ngành Trung ương. Thường xuyên khai thác, sử dụng dữ liệu giao dịch trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh với các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu của Bộ, ngành Trung ương phục vụ cắt giảm hồ sơ, giấy tờ giải quyết TTHC tỉnh.

c) Có trách nhiệm thông báo kịp thời tới đầu mối của Sở Khoa học và Công nghệ, các Bộ, ngành, cơ quan Trung ương ngành dọc nếu phát hiện sự cố, gián đoạn mất kết nối giữa Hệ thống với các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu do Bộ, ngành Trung ương triển khai.

7. Các sở, ban, ngành

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

b) Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ và các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện thiết lập và cấu hình tài khoản đơn vị thụ hưởng, phí, lệ phí của cơ quan, đơn vị để quản lý phí, lệ phí cho TTHC được xử lý tại cơ quan, đơn vị.

c) Triển khai xây dựng quy trình nội bộ về giải quyết TTHC thuộc chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan mình, phù hợp quy định, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt, ban hành. Xây dựng, cập nhật quy trình điện tử, biểu mẫu điện tử đảm bảo việc tiếp nhận, giải quyết TTHC, dịch vụ công trực tuyến hoạt động thông suốt.

d) Quán triệt, chỉ đạo thống nhất việc sử dụng Hệ thống nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ công thuận lợi nhất cho tổ chức, cá nhân và chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả, tiến độ giải quyết TTHC, dịch vụ công trực tuyến.

đ) Thông tin, tuyên truyền để tổ chức, cá nhân biết về Hệ thống trong giải quyết TTHC, dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan mình.

e) Bố trí, sắp xếp đảm bảo cơ sở, vật chất, trang thiết bị và nguồn lực để phục vụ quản lý, khai thác, vận hành Hệ thống có hiệu quả.

g) Chỉ đạo, quán triệt các quy định về an toàn thông tin, an ninh mạng tới toàn thể công chức, viên chức được cấp tài khoản truy cập Hệ thống nhằm nâng cao nhận thức về trách nhiệm bảo đảm an ninh mạng của từng cá nhân.

h) Xác định chính xác các cá nhân được phép truy cập Hệ thống; gửi đề nghị thay đổi, thu hồi tài khoản truy cập Hệ thống tới đơn vị vận hành Hệ thống ngay sau khi có sự thay đổi phân công về xử lý dữ liệu cá nhân tại đơn vị.

i) Quản lý các tài khoản của cơ quan, đơn vị mình được cấp quyền để khai thác các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin của Bộ, ngành, cơ quan Trung ương và của tỉnh trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh bảo đảm an toàn bảo mật

theo quy định.

k) Chỉ đạo công chức, viên chức đảm bảo việc xử lý đồng bộ hồ sơ giấy và hồ sơ trên Hệ thống, thực hiện lập và giao nộp hồ sơ TTHC điện tử vào lưu trữ cơ quan đúng quy định.

l) Thực hiện nghiêm túc chế độ báo cáo, thông báo kịp thời các sự có liên quan đến Hệ thống về Sở Khoa học và Công nghệ để phối hợp xử lý.

8. UBND các xã, phường

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

b) Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ và các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện thiết lập và cấu hình tài khoản đơn vị thụ hưởng, phí, lệ phí của cơ quan, đơn vị để quản lý phí, lệ phí cho TTHC được xử lý tại cơ quan, đơn vị.

c) Phối hợp với các sở, ban, ngành trong việc cung cấp và tái cấu trúc quy trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến và cập nhật nội dung TTHC theo nội dung công bố theo quy định.

d) Quán triệt, chỉ đạo thống nhất việc sử dụng Hệ thống nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ công thuận lợi nhất cho tổ chức, cá nhân và chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả, tiến độ giải quyết TTHC, dịch vụ công trực tuyến.

đ) Thông tin, tuyên truyền để tổ chức, cá nhân biết về Hệ thống trong giải quyết TTHC, dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan mình.

e) Bố trí, sắp xếp đảm bảo cơ sở, vật chất, trang thiết bị và nguồn lực để phục vụ quản lý, khai thác, vận hành Hệ thống có hiệu quả.

g) Chỉ đạo, quán triệt các quy định về an toàn thông tin, an ninh mạng tới toàn thể cán bộ, công chức, viên chức được cấp tài khoản truy cập Hệ thống nhằm nâng cao nhận thức về trách nhiệm bảo đảm an ninh mạng của từng cá nhân.

h) Xác định chính xác các cá nhân được phép truy cập Hệ thống; gửi đề nghị thay đổi, thu hồi tài khoản truy cập Hệ thống tới đơn vị vận hành Hệ thống ngay sau khi có sự thay đổi phân công về xử lý dữ liệu cá nhân tại đơn vị.

i) Quản lý các tài khoản của cơ quan, đơn vị mình được cấp quyền để khai thác các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin của Bộ, ngành, cơ quan Trung ương và của tỉnh trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh bảo đảm an toàn bảo mật theo quy định.

k) Chỉ đạo công chức, viên chức đảm bảo việc xử lý đồng bộ hồ sơ giấy và hồ sơ trên Hệ thống, thực hiện lập và giao nộp hồ sơ TTHC điện tử vào lưu trữ cơ quan đúng quy định.

l) Thực hiện nghiêm túc chế độ báo cáo, thông báo kịp thời các sự có liên quan đến Hệ thống về Sở Khoa học và Công nghệ để phối hợp xử lý.

9. Đơn vị cung cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Thái Nguyên

a) Tổ chức đào tạo, hướng dẫn, hỗ trợ các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống theo quy chế này và quy định pháp luật có liên quan.

b) Bảo đảm hạ tầng kỹ thuật, an toàn, an ninh thông tin cho Hệ thống theo quy định; kịp thời phát hiện, xử lý, khắc phục sự cố, duy trì hệ thống vận hành thông suốt, liên tục 24/24 giờ tất cả các ngày trong tuần; thực hiện chế độ lưu trữ dự phòng dữ liệu.

c) Đảm bảo việc kết nối, tích hợp, liên thông, đồng bộ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia và các cơ sở dữ liệu quốc gia, Hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công của Bộ, ngành Trung ương, các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin, phần mềm dùng chung và chuyên ngành khác theo quy định.

d) Thông báo bằng văn bản cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân sử dụng Hệ thống trước khi tiến hành bảo trì, bảo dưỡng và nâng cấp, cập nhật phiên bản. Bảo đảm tính toàn vẹn cơ sở dữ liệu trước và sau bảo trì, bảo dưỡng và nâng cấp, cập nhật phiên bản mới.

đ) Chính sửa, bổ sung các chức năng, tính năng kỹ thuật; khắc phục lỗi, sự cố (nếu có) của Hệ thống theo yêu cầu của Sở Khoa học và Công nghệ.

e) Tổng hợp báo cáo định kỳ, báo cáo đột xuất của các Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính về tình hình sử dụng Hệ thống; tổng hợp, báo cáo cấp có thẩm quyền xem xét, chỉ đạo.

g) Thiết kế các biểu mẫu điện tử, biểu mẫu báo cáo đảm bảo chính xác theo các văn bản quy phạm pháp luật của Trung ương và địa phương, linh hoạt theo các tiêu chí trong cải cách hành chính, chuyển đổi số hàng năm thuận tiện cho việc giải quyết TTHC, thống kê, báo cáo, chấm điểm chỉ số cải cách hành chính, chuyển đổi số của tỉnh.

10. Cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận và giải quyết TTHC

a) Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm sử dụng Hệ thống theo tài khoản được cấp để giải quyết nhiệm vụ được giao, thường xuyên đăng nhập, thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC của các tổ chức, cá nhân đúng quy trình, thời gian quy định.

b) Chỉ sử dụng, khai thác dữ liệu trên Hệ thống cho các mục đích hợp pháp và phải chịu trách nhiệm về mọi hoạt động được thực hiện bằng tài khoản của mình.

c) Cán bộ giải quyết hồ sơ TTHC trên Hệ thống phải nghiêm chỉnh chấp hành chế độ bảo mật, an toàn, an ninh thông tin, chịu trách nhiệm đối với các thông tin mà mình cung cấp, đồng thời thông tin ngay cho Sở Khoa học và Công nghệ khi phát hiện các dấu hiệu vi phạm an toàn thông tin, lỗ hổng bảo mật hoặc tài khoản bị xâm phạm.

d) Không thực hiện các hoạt động xử lý hoặc khai thác dữ liệu cá nhân trên Hệ thống ngoài phạm vi trách nhiệm, nhiệm vụ được phân công.

đ) Khi không còn được phân công xử lý trên Hệ thống, yêu cầu đơn vị quản lý thực hiện thay đổi, thu hồi tài khoản; có trách nhiệm bàn giao tài khoản cho người tiếp nhận công việc theo phân công của đơn vị quản lý.

11. Tổ chức, cá nhân khi sử dụng dịch vụ trên Hệ thống

a) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về những thông tin tài khoản trên Hệ thống định danh và xác thực điện tử của Bộ Công an, chỉ sử dụng Hệ thống cho các mục đích hợp pháp và phải chịu trách nhiệm về mọi hoạt động được thực hiện bằng tài khoản của mình.

b) Chịu trách nhiệm đối với tất cả các nội dung do tổ chức, cá nhân gửi, đăng ký, cung cấp khi thực hiện TTHC, dịch vụ công.

c) Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết TTHC và nộp các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

12. Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích

a) Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích có trách nhiệm bố trí người làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp đáp ứng yêu cầu thực hiện nhiệm vụ khi được giao đảm nhận một hoặc một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định pháp luật. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp, cán bộ, nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích phải tuân thủ và thực hiện đầy đủ trách nhiệm, các nội dung công việc thuộc phạm vi được giao theo quy định tại khoản 3 Điều 5 Nghị định số 118/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ.

b) Tuyên truyền rộng rãi đến tổ chức, cá nhân về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.

c) Kịp thời xử lý những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích thuộc phạm vi trách nhiệm của mình.

d) Thực hiện cơ chế, nhiệm vụ trong phạm vi ký kết, đảm nhận một hoặc một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định pháp luật.

Điều 18. 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 19. Điều khoản thi hành

1. Trong trường hợp các văn bản quy phạm pháp luật được viện dẫn trong Quy chế này có sự sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế bằng văn bản mới thì được áp dụng theo quy định tại các văn bản mới đó.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời gửi phản ánh đến Sở Khoa học và Công nghệ để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung Quy chế này cho phù hợp./.