

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH THÁI NGUYÊN**

Số: /2024/QĐ-UBND

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

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2024

**Dự thảo**

## **QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết  
thủ tục hành chính tỉnh Thái Nguyên**

### **ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THÁI NGUYÊN**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015;*

*Căn cứ Luật Công nghệ thông tin năm 2006;*

*Căn cứ Luật Giao dịch điện tử năm 2006;*

*Căn cứ Luật An toàn thông tin mạng năm 2015;*

*Căn cứ các Nghị định của Chính phủ: số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; số 47/2020/NĐ-CP ngày 09/4/2020 về quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước; số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 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 Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 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;*

*Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;*

*Căn cứ Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông.*

## **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 Thái Nguyên.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực từ ngày ... tháng ... năm 202....

Quyết định này thay thế Quyết định số 11/2020/QĐ-UBND ngày 15/5/2020 của UBND tỉnh Thái Nguyên về việc ban hành Quyết định quy chế quản lý, khai thác, vận hành và sử dụng Công dịch vụ công tỉnh Thái Nguyên.

Trường hợp các văn bản quy phạm pháp luật dẫn chiếu tại Quy chế này được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế thì thực hiện theo văn bản mới ban hành.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông, Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Văn phòng Chính phủ (b/c);
- Cục kiểm tra VBQPPL - Bộ Tư pháp (b/c);
- Bộ Thông tin và Truyền thông (b/c);
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND (b/c);
- UBMTTQ tỉnh (b/c/);
- Đoàn ĐBQG tỉnh (b/c);
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Như Điều 3 (thực hiện);
- Trung tâm thông tin;
- Lưu: VT; KSTTHC; KGVX.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Trịnh Việt Hùng**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH THÁI NGUYÊN**

**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 Thái Nguyên**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số...../2024/QĐ-UBND ngày..... tháng .... năm 2024  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Thái Nguyên)*

## **Chương I**

### **QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định về nguyên tắc, quyền hạn, trách nhiệm quản lý, vận hành, khai thác sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Thái Nguyên (sau đây gọi tắt là Hệ thống).

#### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Ủy ban nhân dân tỉnh; các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện; Ủy ban nhân dân cấp xã có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là cơ quan có thẩm quyền).

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Thái Nguyên, Bộ phận Một cửa thuộc Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là Bộ phận Một cửa).

3. Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan có thẩm quyền quy định tại khoản 1, 2 Điều này (sau đây gọi chung là công chức, viên chức).

4. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính và tổ chức, cá nhân khác có liên quan (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân).

5. Các cơ quan, đơn vị thuộc Trung ương tổ chức theo ngành dọc tại địa phương, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ công được giao giải quyết các thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực quản lý trên Hệ thống.

6. 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.

7. Ngân hàng và các tổ chức trung gian thanh toán tham gia thực hiện quy trình thu, nộp phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác phục vụ cho việc thực hiện thủ tục hành chính theo quy định.

8. Khuyến khích các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ công khác trên địa bàn tỉnh áp dụng Quy chế này trong việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho tổ chức, cá nhân.

### **Điều 3. Giải thích từ ngữ**

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

1. *Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Thái Nguyên*: là Hệ thống được tạo thành trên cơ sở hợp nhất Cổng Dịch vụ công trực tuyến với Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Thái Nguyên bao gồm: phân hệ giao diện lớp ngoài (Cổng), có chức năng tương tác, cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho tổ chức, công dân và phân hệ nội bộ (Một cửa) có chức năng hỗ trợ việc tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, theo dõi tình hình xử lý, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị; kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với Hệ thống quản lý văn bản và điều hành để xử lý hồ sơ trên môi trường mạng; kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia để đăng tải công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến; kết nối, tích hợp với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính bộ, ngành và hệ thống thông tin khác theo quy định.

2. *Dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước*: là dịch vụ hành chính công và các dịch vụ khác của cơ quan nhà nước được cung cấp cho các tổ chức, cá nhân trên môi trường mạng.

3. *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.

4. *Dịch vụ công trực tuyến một phần*: là dịch vụ công trực tuyến không bảo đảm các điều kiện quy định tại khoản 3 Điều này.

5. *Cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến*: Là cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thực hiện dịch vụ công trực tuyến cho người sử dụng theo quy định của pháp luật và theo Quy chế này.

6. *Hồ sơ điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính*: là các thông điệp điện tử hình thành từ việc công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa cập nhật hoặc được hình thành từ việc cá nhân tổ chức nộp hồ sơ trực tuyến trên Hệ thống.

7. *Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân*: là không gian điện tử riêng của tổ chức, cá nhân được cấp bởi Cổng Dịch vụ công quốc gia và được tích hợp trên Hệ thống để hỗ trợ quản lý, lưu giữ thông tin, dữ liệu điện tử liên quan đến giao dịch hành chính của tổ chức, cá nhân đó.

8. Từ ngữ viết tắt sử dụng trong Quy chế

a) “*Nghị định số 61/2018/NĐ-CP*”: Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế, cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.

b) “*Nghị định số 107/2021/NĐ-CP*”: Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 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.

c) “*Nghị định số 45/2020/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.

d) “*Nghị định số 47/2020/NĐ-CP*”: Nghị định số 47/2020/NĐ-CP ngày 09/4/2020 của Chính phủ quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước.

e) “*Nghị định số 42/2022/NĐ-CP*”: 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.

f) “*Thông tư số 01/2023/TT-VPCP*”: Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05/4/2023 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

g) “*Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT*”: Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15/11/2019 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến và bảo đảm khả năng truy nhập thuận tiện đối với trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước.

h) “*Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT*”: 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.

#### **Điều 4. Nguyên tắc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Thái Nguyên**

1. Tuân thủ theo các quy định của pháp luật về: ứng dụng công nghệ thông tin, bảo đảm an ninh mạng, an toàn, an ninh thông tin giao dịch điện tử, bảo vệ bí mật Nhà nước và các quy định khác có liên quan của pháp luật đảm bảo cho việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử được thông suốt, tiết kiệm, an toàn, hiệu quả.

2. 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; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP; Điều 4 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP; Điều 4 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP.

3. Việc tổ chức thông tin lấy người dùng làm trung tâm, các thông tin được cung cấp trên Hệ thống bảo đảm chính xác, rõ ràng, được cập nhật kịp thời theo các quy định hiện hành.

4. Việc tham gia quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống bảo đảm đúng thẩm quyền, trách nhiệm theo các quy định của pháp luật hiện hành.

5. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến bảo đảm tính toàn vẹn, an toàn, khả năng đồng bộ, liên thông dữ liệu và đảm bảo tính pháp lý; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh.

6. Việc khai thác, sử dụng lại thông tin của tổ chức, cá nhân trong thực hiện các thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật về bảo vệ thông tin, dữ liệu cá nhân.

### **Điều 5. Xây dựng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Thái Nguyên**

1. Hệ thống có tên miền thống nhất trên mạng Internet theo dạng: dichvucong.thainguyen.gov.vn.

2. Các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết các thủ tục hành chính thông qua dịch vụ công trực tuyến, truy cập vào địa chỉ quy định tại khoản 1 Điều này để tìm hiểu thông tin hướng dẫn và sử dụng các dịch vụ.

3. Yêu cầu đối với Hệ thống theo quy định tại khoản 2 Điều 25 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; điểm b, điểm c, khoản 14 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP; Điều 13, Điều 14 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP và Chương V Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

4. Bảo đảm khả năng kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia và giữa các hệ thống thông tin của các cơ quan nhà nước với nhau; khả năng tiếp nhận, kết nối, chia sẻ thông tin giữa cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính với tổ chức, cá nhân có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính thông qua các phương tiện điện tử, truyền thông, mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép, đảm bảo an toàn thông tin và vận hành liên tục 24 giờ trong tất cả các ngày trên mạng Internet.

5. Cho phép tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản sử dụng; cung cấp chức năng đăng nhập một lần (Single-Sign-On) và các cơ chế xác thực người dùng để thực hiện các thủ tục hành chính tại Hệ thống.

6. Hệ thống phải được thường xuyên kiểm tra, bảo dưỡng và có phương án nâng cấp, chỉnh sửa hàng năm đảm bảo đúng quy định và đáp ứng nhu cầu thực tế của các cơ quan có thẩm quyền.

7. Hệ thống được cung cấp Bộ câu hỏi/tra lời về những vấn đề thường gặp trong giải quyết thủ tục hành chính theo ngành, lĩnh vực của tỉnh.

### **Điều 6. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân khi sử dụng dịch vụ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Thái Nguyên**

1. Quyền, nghĩa vụ và các hành vi không được làm của tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường mạng thực hiện theo Điều 5 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

2. Những hành vi bị nghiêm cấm trong quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống được quy định tại Điều 12 Luật Công nghệ thông tin năm 2006 và Điều 9 Luật Giao dịch điện tử năm 2005 và các quy định của pháp luật khác có liên quan.

3. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về những thông tin được khai báo trên Hệ thống, 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.

4. Quản lý tài khoản, chữ ký số, giữ bí mật thông tin tài khoản, mật khẩu của mình, trường hợp bị mất, bị đánh cắp hoặc phát hiện có người sử dụng trái phép tài khoản của mình, thông báo kịp thời cho Sở Thông tin và Truyền thông.

5. Chịu trách nhiệm đối với tất cả các nội dung do tổ chức, cá nhân gửi, đăng ký, cung cấp khi thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công và các tiện ích khác trên Hệ thống và phải có trách nhiệm đối với các bên có liên quan khác trước pháp luật.

6. Khi thực hiện giao dịch thủ tục hành chính trên Hệ thống, các tổ chức, cá nhân phải thường xuyên đăng nhập vào tài khoản cá nhân để theo dõi tiến trình giải quyết, trạng thái hồ sơ; đồng thời, thực hiện điều chỉnh, bổ sung thành phần hồ sơ, nộp phí, lệ phí (nếu có) và thực hiện các yêu cầu của cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định của pháp luật đối với từng loại thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

**Điều 7. Trách nhiệm và hành vi không được làm của công chức, viên chức tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Thái Nguyên**

**1. Trách nhiệm**

a) Hướng dẫn, hỗ trợ để tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính trên Hệ thống.

b) Kiểm tra hồ sơ, gửi các thông tin phản hồi cho tổ chức, cá nhân theo các thông tin tổ chức, cá nhân đã đăng ký khi thực hiện thủ tục hành chính trên Hệ thống.

c) Sử dụng tài khoản đã đăng ký đăng nhập vào Hệ thống để theo dõi, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân theo đúng quy định và đảm bảo hiệu quả.

d) Báo cáo Thủ trưởng cơ quan khi phát hiện các hành vi sử dụng Hệ thống không đúng mục đích, các dấu hiệu gây ảnh hưởng đến an toàn, an ninh thông tin để kịp thời xử lý.

đ) Tuân thủ Luật An toàn thông tin mạng năm 2015, Luật An ninh mạng năm 2018 và các quy định pháp luật liên quan về bảo vệ thông tin cá nhân khi thực hiện thu thập thông tin cá nhân của tổ chức, cá nhân tham gia thực hiện thủ tục hành chính trên Hệ thống.

e) Cập nhật các kiến thức bảo đảm sử dụng thành thạo Hệ thống trong giải quyết thủ tục hành chính.

2. Hành vi không được làm

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

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

c) Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hành chính hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật.

d) Yêu cầu cung cấp lại thông tin, giấy tờ, tài liệu điện tử hoặc đã được số hóa có giá trị pháp lý theo quy định pháp luật, được kết nối, chia sẻ dữ liệu trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, trừ trường hợp sử dụng cho mục đích xác minh, thẩm tra lại tính xác thực của thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được số hóa.

đ) Các hành vi bị cấm theo quy định tại khoản 2, Điều 6 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 và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

## **Chương II**

### **QUẢN LÝ, VẬN HÀNH HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH THÁI NGUYÊN**

**Điều 8. Trách nhiệm quản lý, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Thái Nguyên**

1. Ủy ban nhân dân tỉnh là cơ quan chủ quản của Hệ thống.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh là cơ quan quản lý, duy trì nội dung thông tin của Hệ thống. Trung tâm Phục vụ hành chính công của tỉnh trực tiếp thực hiện các nhiệm vụ quy định trong Quy chế.

3. Sở Thông tin và Truyền thông quản lý, duy trì, nâng cấp, phát triển mới hạ tầng kỹ thuật, công nghệ, phần mềm, hạ tầng kết nối chia sẻ dữ liệu, bảo đảm an toàn thông tin mạng và các nội dung thông tin khác theo quy định của Quy chế này. Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông là cơ quan duy trì, vận hành kỹ thuật trực tiếp theo chỉ đạo, phân công của Sở Thông tin và Truyền thông.

4. Công an tỉnh là cơ quan quản lý bảo đảm an ninh mạng, bảo đảm an ninh thông tin của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống.

5. Sở Tài chính có trách nhiệm tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh cân đối, bố trí ngân sách của tỉnh hàng năm để thực hiện nhiệm vụ duy trì, vận hành, nâng cấp Hệ thống.



6. Các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, tổ chức, cá nhân có liên quan trên địa bàn tỉnh có trách nhiệm cùng phối hợp thực hiện quản lý, duy trì, đảm bảo an toàn, an ninh thông tin, xử lý sự cố, giám sát, phản biện theo quy định của quy chế này.

### **Điều 9. Quản lý và khai thác dữ liệu**

1. Cơ sở dữ liệu các phần mềm chuyên ngành của cơ quan có thẩm quyền được đồng bộ về cơ sở dữ liệu tra cứu tình trạng hồ sơ trên Hệ thống.

2. Cơ sở dữ liệu tra cứu tình trạng hồ sơ được bảo đảm an toàn, chính xác, kịp thời.

3. Việc quản lý, kết nối, chia sẻ dữ liệu trên Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân theo quy định tại khoản 5 Điều 16 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

4. Lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử thực hiện theo quy định tại Điều 17 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

### **Điều 10. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân**

1. Tổ chức, cá nhân có tài khoản để thực hiện giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống được cấp một Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân và được tích hợp với Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân lưu giữ các thông tin, dữ liệu theo quy định tại khoản 3, khoản 4 Điều 16 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Điều 24 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP và các quy định, hướng dẫn hiện hành.

### **Điều 11. An toàn, an ninh thông tin mạng và dữ liệu**

1. Cấp độ an toàn thông tin Hệ thống được xác định cấp độ 3 theo quy định tại Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Chính phủ về bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ và Thông tư số 12/2022/TT-BTTTT ngày 12/8/2022 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định chi tiết và hướng dẫn một số điều của Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Chính phủ về bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ.

2. Thông tin, dữ liệu về hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, tổ chức, cá nhân được bảo vệ theo quy định của pháp luật. Người sử dụng tham gia khai thác sử dụng Hệ thống phải tuân thủ các quy định về an toàn, thông tin, dữ liệu hiện hành và theo quy định của Quy chế này.

3. Cơ quan được giao quản lý Hệ thống có trách nhiệm cung cấp thông tin dữ liệu hồ sơ, dữ liệu cá nhân khi được cơ quan có thẩm quyền yêu cầu cung cấp theo quy định của pháp luật.

### **Điều 12. Bảo trì, bảo dưỡng, duy trì hoạt động, nâng cấp, chỉnh sửa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Thái Nguyên**

1. Hệ thống phải được thường xuyên kiểm tra, bảo dưỡng, giám sát hoạt động để đảm bảo hoạt động liên tục 24 giờ trong tất cả các ngày.

2. Sở Thông tin và Truyền thông rà soát và đề xuất phương án nâng cấp, chỉnh sửa Hệ thống bảo đảm phù hợp với quy định hiện hành và đáp ứng nhu cầu thực tế.

### **Điều 13. Nguyên tắc quản lý, duy trì, sử dụng Hệ thống**

1. Tuân thủ pháp luật về công nghệ thông tin, an toàn thông tin, an ninh mạng, giao dịch điện tử, quản lý thông tin trên mạng Internet, pháp luật về sở hữu trí tuệ, bảo vệ bí mật nhà nước, quy định về giải quyết, thực hiện thủ tục hành chính, pháp luật dân sự, luật tiếp cận thông tin, luật phòng chống tham nhũng, luật thực hành tiết kiệm và chống lãng phí và các quy định khác của pháp luật hiện hành.

2. Nguyên tắc phục vụ người dân, doanh nghiệp: lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ; công khai, minh bạch quy trình, thời gian, chi phí thực hiện thủ tục hành chính.

3. Hệ thống duy trì, hoạt động 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần.

4. Các thông tin cung cấp trên Hệ thống phải đúng quy định, đầy đủ, rõ ràng, kịp thời theo quy định của pháp luật.

5. Đảm bảo thông suốt kết nối, chia sẻ dữ liệu;

6. Dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính được duy trì, lưu trữ tại Hạ tầng kỹ thuật công nghệ thông tin tập trung của tỉnh đặt tại Sở Thông tin và Truyền thông.

7. Hỗ trợ cá nhân, tổ chức trong quản lý thông tin, hồ sơ giấy tờ theo nguyên tắc thông tin, hồ sơ chỉ cần cung cấp một lần và được tái sử dụng trong các lần thực hiện dịch vụ công trực tuyến tiếp theo.

### **Điều 14. Xử lý sự cố**

1. Nguyên tắc xử lý sự cố

a) Chủ động, kịp thời, đúng quy trình kỹ thuật; các sự cố liên quan đến thực hiện dịch vụ công trực tuyến, phản ánh kiến nghị, hỏi đáp trên Hệ thống phải minh bạch, thông báo sự cố đến người sử dụng và cơ quan có liên quan theo quy định của Quy chế này.

b) Các cơ quan được giao quản lý, duy trì, người sử dụng Hệ thống có trách nhiệm phối hợp cùng tổ chức thực hiện.

c) Việc xử lý sự cố phải đảm bảo an toàn dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính, dữ liệu thông tin cá nhân của người sử dụng.

d) Việc xử lý, giải quyết sự cố phải được lập sổ nhật ký và ghi chép đầy đủ thông tin theo nghiệp vụ kỹ thuật chuyên môn.

2. Trách nhiệm của các cơ quan, người sử dụng

a) Trung tâm phục vụ hành chính công, bộ phận một cửa cấp huyện, cấp xã có trách nhiệm thông báo sự cố cho người sử dụng biết.

b) Sở Thông tin và Truyền thông là cơ quan chủ trì xử lý giải quyết các sự cố liên quan đến quản lý, duy trì, đảm bảo an toàn thông tin mạng cho các hoạt động của Hệ thống. Trung tâm Công nghệ thông tin và Truyền thông là đơn vị tham mưu, tổ chức thực hiện các biện pháp kỹ thuật để xử lý sự cố thuộc trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông quy định tại Quy chế này.

c) Công an tỉnh là cơ quan đảm bảo an toàn an ninh mạng, không gian mạng cho Hệ thống; phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các đơn vị có liên quan trong việc xử lý sự cố an toàn thông tin, an ninh mạng, không gian mạng của Hệ thống.

d) Người sử dụng có trách nhiệm thông báo cho cơ quan có thẩm quyền theo địa chỉ công bố trên Hệ thống về các sự cố trong quá trình sử dụng; thực hiện các đề nghị theo hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền khi có sự cố đối với hồ sơ, dữ liệu, thông tin tài khoản của mình.

### **Chương III**

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

##### **Điều 15. Đăng ký tài khoản**

1. Tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản, xác thực tài khoản giao dịch điện tử trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Điều 15, Điều 18 của Nghị định 59/2022/NĐ-CP ngày 05/9/2022 của Chính phủ quy định về định danh và xác thực điện tử và các quy định hiện hành.

2. Việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống chỉ được thực hiện khi hồ sơ được gửi từ tài khoản đã đăng ký.

##### **Điều 16. Chuẩn bị và nộp hồ sơ điện tử**

1. Tổ chức, cá nhân chuẩn bị hồ sơ điện tử, kê khai mẫu đơn, tờ khai điện tử thực hiện theo yêu cầu quy định tại khoản 1 Điều 9 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP. Trường hợp có yêu cầu riêng về hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường mạng của pháp luật chuyên ngành thì thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

2. Sau khi hoàn thành chuẩn bị hồ sơ, mẫu đơn, tờ khai điện tử, tổ chức, cá nhân gửi đến cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận thông qua chức năng của Hệ thống.

##### **Điều 17. Giá trị của hồ sơ điện tử**

1. Việc chuyển đổi giấy tờ, tài liệu của tổ chức, cá nhân sang bản điện tử để nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến được các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo hình thức cấp bản sao từ sổ gốc hoặc chứng thực bản sao điện tử từ bản chính giấy tờ, tài liệu theo quy định tại Điều 10 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

2. Hồ sơ điện tử được ký số của cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận thủ tục hành chính và được gửi nhận thông qua Hệ thống có giá trị tương đương hồ sơ giấy. Khi nhận được hồ sơ điện tử trên Hệ thống các cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính ưu tiên xử lý trên hồ sơ điện tử.

### **Điều 18. Cung cấp dịch vụ công**

1. Thông tin về thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan có thẩm quyền trên địa bàn tỉnh được đăng tải, cập nhật, bổ sung, chỉnh sửa kịp thời tại địa chỉ <https://dichvucong.thainguyen.gov.vn>.

2. Cơ quan cung cấp dịch vụ công có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Sở Thông tin và Truyền thông, Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh để được hỗ trợ, hướng dẫn kỹ thuật trong quá trình xây dựng, cung cấp các dịch vụ công trực tuyến theo chỉ đạo, hướng dẫn của Chính phủ, Văn phòng Chính phủ, Bộ Thông tin và Truyền thông.

3. Các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính có trách nhiệm kiểm tra, cung cấp thông tin về các thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của cơ quan mình trên Hệ thống theo Quyết định công bố của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

### **Điều 19. 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 thủ tục hành chính

a) Đối với hồ sơ được tiếp nhận trực tiếp, cán bộ, công chức, viên chức 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. Trường hợp tổ chức, cá nhân không có nhu cầu nộp hồ sơ điện tử, cán bộ, công chức, viên chức 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 được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

b) 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, cán bộ, công chức, viên chức 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 được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

c) Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến trên Hệ thống, cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa thực hiện theo quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính quy định tại Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, khoản 2 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại khoản 1 Điều này, cán bộ, công chức, viên chức 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 và khoản 9 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

3. Việc giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống được thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và khoản 2 Điều 21a được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP. Tiến độ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính phải được công khai, minh bạch và có thể tra cứu thường xuyên.

4. Việc trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, khoản 3 Điều 21a được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP và Điều 14 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

5. 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. 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, 12 Thông tư 01/2023/TT-VPCP, được đồng bộ dữ liệu sang Kho dữ liệu số hóa của tỉnh.

6. 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, 5, 6, 7, 8, 9, 10 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

### **Điều 20. Thanh toán trực tuyến**

1. Căn cứ trên yêu cầu nộp phí, lệ phí, thuế và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) trong giải quyết thủ tục hành chính, tổ chức, cá nhân thanh toán trực tuyến thông qua chức năng thanh toán trực tuyến trên Hệ thống hoặc bằng hình thức khác theo quy định của pháp luật.

2. Căn cứ trên chứng từ nộp ngân sách nhà nước có chữ ký số của ngân hàng hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán và thông tin đã trích nộp vào ngân sách nhà nước thành công, các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính thực hiện các bước tiếp theo trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến cho tổ chức, cá nhân.

### **Điều 21. 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 sở, ban, ngành, địa phương được thực hiện tự động trên Hệ thống đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của 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 thủ tục hành chính; dữ liệu của người dân, doanh nghiệp thực hiện trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Nhóm 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 được công bố, công khai định kỳ hàng tháng, hàng năm, làm căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ hàng năm của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

## **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 22. Trách nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh**

1. Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, các cơ quan, đơn vị có liên quan kiểm tra việc thực hiện các quy định của Quy chế này đối với các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh, phát hiện và xử lý các vi phạm theo thẩm quyền.

2. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến

#### **Điều 23. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Quản trị Hệ thống bảo đảm hoạt động thông suốt, an toàn, ổn định. Thường xuyên rà soát, kiểm tra, kịp thời phát hiện và khắc phục những sự cố, duy trì hệ thống vận hành thông suốt, liên tục 24/24 giờ tất cả các ngày trong tuần; đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin theo quy định; thực hiện chế độ lưu trữ dự phòng dữ liệu; đảm bảo việc tích hợp, liên thông, đồng bộ theo yêu cầu. Theo dõi kiểm tra đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương trong kết nối, tích hợp thông tin.

3. 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 các chức năng của Hệ thống để công khai thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến theo Quy chế này và các quy định pháp luật có liên quan.

4. Thường xuyên nghiên cứu, tổng hợp khó khăn, vướng mắc của các cơ quan, đơn vị, địa phương trong quá trình khai thác, sử dụng để kịp thời điều chỉnh, bổ sung, nâng cấp các chức năng của Hệ thống; báo cáo theo định kỳ hoặc đột xuất về tình hình sử dụng Hệ thống, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo.

5. Chủ trì, phối hợp với Công an tỉnh đề định kỳ kiểm tra, rà soát, tăng cường các biện pháp bảo vệ, bảo đảm an toàn, an ninh thông tin đối với Hệ thống.

6. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện các biện pháp kỹ thuật để kết nối, chia sẻ dữ liệu giữ Hệ thống với các phần mềm chuyên ngành, hệ thống thông tin khác do các Bộ, ngành, Trung ương triển khai để phục vụ hiệu quả cho việc gửi, nhận hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

7. Hướng dẫn các cơ quan báo chí, truyền thông trên địa bàn tỉnh đẩy mạnh công tác tuyên truyền để nâng cao nhận thức và khuyến khích các tổ chức, cá nhân tham gia, sử dụng dịch vụ công trực tuyến; tăng cường truyền thông đối với các hoạt động trên Hệ thống.

#### **Điều 24. Trách nhiệm của Sở Tài chính**

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh cân đối, bố trí ngân sách của tỉnh hàng năm đảm bảo cho việc quản lý, vận hành duy trì hoạt động Hệ thống.

#### **Điều 25. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; UBND các huyện, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các cơ quan, đơn vị liên quan**

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống theo Quy chế này; thường xuyên rà soát, đánh giá, nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống.

2. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức triển khai rà soát, đánh giá việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến để phục vụ thiết kế biểu mẫu điện tử thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến; tham mưu trình công bố thủ tục hành chính, danh mục thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

3. 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. Tích cực thông tin, tuyên truyền về Hệ thống trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, địa phương.

4. Thực hiện việc lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử theo quy định của pháp luật chuyên ngành, phù hợp với môi trường, điều kiện lưu trữ điện tử và các quy định có liên quan của pháp luật về lưu trữ.

5. Thường xuyên theo dõi, đôn đốc việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị mình thông qua Hệ thống. Chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh về toàn bộ hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị, địa phương mình.

6. Cung cấp đầy đủ thông tin về các thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý; thường xuyên rà soát nội dung thủ tục hành chính, các quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình để kịp thời sửa đổi, bổ sung.

7. Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn có trách nhiệm khai thác thực hiện Quy chế này trong toàn cơ quan, đơn vị.

8. Thực hiện nghiêm túc chế độ báo cáo định kỳ theo quy định và báo cáo đột xuất theo yêu cầu; đồng thời phản ánh, thông tin kịp thời những vấn đề phát sinh, vướng mắc trong quá trình sử dụng gửi về Sở Thông tin và Truyền thông tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, giải quyết.

**Điều 26. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Thái Nguyên**

Tuân thủ và thực hiện đầy đủ các quy định sử dụng Hệ thống theo Quy chế này.