

Số: /2024/QĐ-UBND

Vĩnh Phúc, ngày tháng năm 2024

**QUYẾT ĐỊNH**

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

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH VĨNH PHÚC**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức, Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 18 tháng 6 năm 2020;

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

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

Căn cứ Luật An toàn thông tin mạng ngày 19 tháng 11 năm 2015;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ điểm a khoản 18 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;

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

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2022/TT-VPCP ngày 02 tháng 5 năm 2022 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ Hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Văn phòng UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;

*Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 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 tháng 12 năm 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;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tại Tờ Trình số 53/TTr-STTTT ngày 06 tháng 11 năm 2024.*

### **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 Vĩnh Phúc.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 23 tháng 12 năm 2024 và thay thế Quyết định số 07/2017/QĐ-UBND ngày 13 tháng 3 năm 2017 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy chế quản lý và sử dụng phần mềm ứng dụng cho Bộ phận Một cửa tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc và Quyết định số 03/2020/QĐ-UBND ngày 08 tháng 01 năm 2020 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy chế hoạt động của Cổng Dịch vụ công trực tuyến tỉnh Vĩnh Phúc.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành, các cơ quan, đơn vị Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn và các 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);
  - Bộ Thông tin và Truyền thông (B/c);
  - Cục Kiểm tra VBQPPL, Bộ Tư pháp;
  - Cục KSTTHC, Văn phòng Chính phủ;
  - TTTU, TT HĐND, Đoàn ĐBQH tỉnh;
  - Ủy ban MTTQ và các đoàn thể CT-XH tỉnh;
  - Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
  - Viễn thông Vĩnh Phúc; Bưu điện tỉnh;
  - CPVP UBND tỉnh;
  - Trung tâm Tin học - Công báo tỉnh (công bố);
  - CSDLQG về pháp luật (Sở Tư pháp);
  - Báo VP, Đài PT-TH, Công TTĐT tỉnh;
  - Lưu: VT, TH2.
- (V        -b).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Trần Duy Đông**

## QUY CHẾ

### Hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc

(Kèm theo Quyết định số: /2024/QĐ-UBND

ngày tháng năm 2024 của UBND tỉnh Vĩnh Phúc)

## Chương I

### QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

##### 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về, quản lý, vận hành, khai thác và sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc.

##### 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với các cơ quan, tổ chức, cá nhân tham gia vào hoạt động quản lý, vận hành, khai thác và sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc, bao gồm:

a) Các Sở, ban, ngành; các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; UBND các huyện, thành phố; UBND các xã, phường, thị trấn.

b) Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của các cơ quan quy định tại điểm a khoản 2 Điều này.

c) Đơn vị cung cấp dịch vụ, hỗ trợ quản trị, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc (trong Quy chế này gọi tắt là Đơn vị cung cấp dịch vụ, hỗ trợ vận hành hệ thống).

d) Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính.

đ) Doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính.

e) Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích.

g) Ngân hàng và các tổ chức trung gian thanh toán tham gia cung cấp dịch vụ thanh toán trên môi trường điện tử.

h) Các cơ quan, tổ chức cá nhân khác có tham gia quản lý, vận hành, khai thác và sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc.

## **Điều 2. Nguyên tắc hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc**

1. Việc quản lý, vận hành, khai thác và sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc phải tuân thủ các quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến, giao dịch điện tử, an toàn, an ninh thông tin, bảo vệ bí mật Nhà nước và các quy định pháp luật 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. Tổ chức thông tin trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc theo hướng lấy người dùng làm trung tâm. Các thông tin được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc 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 sử dụng và có thể truy cập trong mọi thời điểm.

3. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc được vận hành thông suốt, ổn định, liên tục 24/24 giờ tất cả các ngày trong tuần trên môi trường mạng.

4. Việc tham gia quản lý, vận hành, khai thác và sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc bảo đảm đúng thẩm quyền, trách nhiệm theo các quy định của pháp luật hiện hành.

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

## **Điều 3. Hành vi bị nghiêm cấm khi tham gia quản lý, vận hành, khai thác và sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc**

1. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc không được thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định tại các điểm a, b, c, d, đ, e, g, h của khoản 1 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; điểm i, k khoản 1 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung tại khoản 2 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP; tại khoản 2 Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

2. Tổ chức, cá nhân sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc không được thực hiện các hành vi bị cấm quy định tại khoản 2, khoản 3 Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; tại khoản 3 Điều 5 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

## **Chương II** **QUY ĐỊNH CỤ THỂ**

### **Mục 1**

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

##### **Điều 4. Chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc**

Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc có địa chỉ truy cập trên môi trường mạng là <https://dichvucong.vinhphuc.gov.vn>. Chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc theo quy định tại 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 5. Quản lý tài khoản đăng nhập, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc**

###### **1. Tài khoản cán bộ, công chức, viên chức, người lao động**

a) Tài khoản cán bộ, công chức, viên chức, người lao động sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc dùng chung tài khoản với Hệ thống thư điện tử công vụ tỉnh Vĩnh Phúc được quy định tại Quyết định số 28/2014/QĐ-UBND ngày 10/7/2014 của UBND tỉnh ban hành Quy chế tạm thời quản lý, vận hành, sử dụng hệ thống thư điện tử công vụ tỉnh Vĩnh Phúc.

b) Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động có trách nhiệm quản lý tài khoản truy cập, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc theo quy định tại Quy chế bảo đảm an toàn thông tin mạng trong hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin của các cơ quan nhà nước tỉnh Vĩnh Phúc ban hành kèm theo Quyết định số 33/2023/QĐ-UBND ngày 12/9/2023 của UBND tỉnh Vĩnh Phúc. Trường hợp bị mất, bị đánh cắp hoặc phát hiện có người sử dụng trái phép tài khoản của mình, phải thông báo kịp thời cho cơ quan quản lý để phối hợp các cơ quan có liên quan xử lý. Khi cơ quan có cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thay đổi vị trí công tác, chuyển công tác, thôi việc, nghỉ hưu thì cơ quan quản lý cán bộ, công chức, viên chức, người lao động phải thông báo bằng văn bản cho Đơn vị cung cấp dịch vụ, hỗ trợ vận hành hệ thống và Sở Thông tin và Truyền thông để tổ chức cập nhật thông tin theo quy định.

###### **2. Tài khoản tổ chức, cá nhân**

a) Tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản định danh điện tử được quy định tại Nghị định số 69/2024/NĐ-CP ngày 25/6/2024 của Chính phủ để thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ hành chính công trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành

chính tỉnh Vĩnh Phúc theo nhu cầu của chủ thẻ danh tính điện tử. Trường hợp công dân chưa có tài khoản định danh điện tử thì cán bộ một cửa hướng dẫn công dân thực hiện hoặc hỗ trợ tạo tài khoản định danh điện tử mức độ 01 cho công dân.

b) Trường hợp sử dụng tài khoản định danh điện tử không đăng nhập được Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc thì tổ chức, cá nhân liên hệ thông qua tổng đài tiếp nhận và giải quyết các yêu cầu về định danh và xác thực điện tử theo quy định.

c) Thông tin về danh tính điện tử và thông tin tích hợp trên căn cước điện tử, tài khoản định danh điện tử có giá trị chứng minh, tương đương với việc cung cấp thông tin hoặc sử dụng, xuất trình giấy tờ, tài liệu có chứa thông tin đó trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc. Việc sử dụng tài khoản định danh điện tử, dịch vụ xác thực điện tử có giá trị pháp lý để khẳng định, chứng minh chủ thẻ danh tính điện tử đã thực hiện và chấp thuận đối với giao dịch.

## **Điều 6. Nâng cấp, mở rộng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc**

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc thường xuyên được cập nhật, nâng cấp, mở rộng đảm bảo phù hợp với quy định hiện hành, yêu cầu quản lý nhà nước và thực tế của các cơ quan, đơn vị sử dụng. Đối với các yêu cầu chỉnh sửa, cập nhật, nâng cấp các cơ quan, đơn vị tổng hợp gửi về Văn phòng UBND tỉnh để rà soát, đánh giá, yêu cầu Đơn vị cung cấp dịch vụ, hỗ trợ vận hành hệ thống chỉnh sửa, cập nhật kịp thời nếu phù hợp hoặc trả lời các cơ quan đơn vị nếu không phù hợp.

2. Trong trường hợp cần thiết, Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với Đơn vị cung cấp dịch vụ, hỗ trợ vận hành hệ thống, Sở Thông tin và Truyền thông, UBND các huyện, thành, phố tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh thành lập Tổ quản lý, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc để quản lý, vận hành, nghiên cứu, đề xuất, tiếp nhận đề nghị của các cơ quan, tổ chức, cá nhân để tổ chức đánh giá, rà soát, yêu cầu Đơn vị cung cấp dịch vụ, hỗ trợ vận hành hệ thống chỉnh sửa, cập nhật Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc.

## **Điều 7. Kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu giữa các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc**

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc được kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia; Cổng thanh toán quốc gia; Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; Cơ sở dữ liệu quốc gia về đăng ký doanh nghiệp; Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ

số và Hệ thống ký số eSign của Bộ Thông tin và Truyền thông; Hệ thống phần mềm quản lý văn bản và điều hành triển khai tại các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc và các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu khác theo quy định.

2. Việc triển khai kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu thực hiện theo quy định tại Nghị định số 47/2020/NĐ-CP ngày 09/4/2020 của Chính phủ quy định quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước; Thông tư số 46/2022/TT-BCA ngày 04/11/2022 của Bộ trưởng Bộ Công an quy định về việc kết nối, chia sẻ và khai thác thông tin giữa Cơ sở dữ liệu quốc gia và dân cư với cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành và hệ thống thông tin khác; Quyết định số 25/2022/QĐ-UBND ngày 16/8/2022 của UBND tỉnh ban hành Quy chế quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc và các quy định pháp luật hiện hành có liên quan.

### **Điều 8. Quản lý, sử dụng, khai thác thông tin, dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc**

1. Cơ quan, đơn vị có thẩm quyền, cán bộ, công chức, viên chức, cá nhân được giao trách nhiệm tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công phải khai thác, sử dụng thông tin về cư trú của công dân trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư để giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc.

2. Khi có cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của cơ quan có yêu cầu khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc để phục vụ công tác giải quyết thủ tục hành chính theo quy định, cơ quan, đơn vị gửi công văn về Văn phòng UBND tỉnh và Đơn vị cung cấp dịch vụ, hỗ trợ vận hành hệ thống để đề nghị được đăng ký tài khoản và cấu hình kết nối, khai thác, sử dụng Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư. Thông tin đăng ký tài khoản kết nối, khai thác sử dụng cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư bao gồm: họ tên; số căn cước công dân; mã cán bộ; phòng, ban, đơn vị của cán bộ; tên tài khoản đăng nhập, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc; mục đích cấp tài khoản.

3. Cơ quan, đơn vị, địa phương thường xuyên rà soát, quản lý danh sách cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của cơ quan mình có quyền khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc. Khi có cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong danh sách được cấp quyền khai thác không còn được giao nhiệm vụ khai thác cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư phục vụ giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc, cơ quan có trách nhiệm gửi công văn về Văn phòng UBND tỉnh và Đơn vị cung cấp dịch vụ, hỗ trợ vận hành hệ thống

đề đề nghị thu hồi, khóa tài khoản, trong đó nêu rõ thông tin tài khoản đề nghị khóa và lý do đề nghị khóa.

4. Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm thường xuyên rà soát số lượt truy cập khai thác thông tin, dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc, kịp thời phát hiện các tài khoản có sự bất thường. Đối với các tài khoản không phát sinh lượt tra cứu trong thời gian một năm liên tục nếu không có lý do chính đáng, Văn phòng UBND tỉnh thực hiện khóa tài khoản và thông báo danh sách tài khoản bị khóa cho cơ quan, tổ chức đó biết; Đối với các tài khoản có lượt khai thác cao đột biến, Văn phòng UBND tỉnh phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện kiểm tra an ninh, an toàn thông tin, phát hiện, xử lý hoặc đề nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý vi phạm.

**Điều 9. Ứng cứu, xử lý sự cố, bảo đảm an toàn thông tin mạng trong triển khai Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc**

1. Ứng cứu, xử lý sự cố, bảo đảm an toàn thông tin mạng cho Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc được thực hiện theo quy định tại Quyết định số 33/2023/QĐ-UBND ngày 12/9/2023 của UBND tỉnh ban hành Quy chế bảo đảm an toàn thông tin mạng trong hoạt động ứng dụng công nghệ thông tin của các cơ quan nhà nước tỉnh Vĩnh Phúc.

2. Trường hợp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc xảy ra sự cố, dẫn đến không thực hiện được việc nộp hồ sơ, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính:

a) Đơn vị cung cấp dịch vụ, hỗ trợ vận hành hệ thống có trách nhiệm thông báo kịp thời cho tổ chức, cá nhân và cơ quan, đơn vị có liên quan biết, đồng thời phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan xử lý ngay sự cố, đưa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc vào hoạt động.

b) Cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm thông báo và hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thành các hồ sơ đang thực hiện bằng các phương thức khác theo quy định của pháp luật.

3. Trường hợp phát sinh sự cố về hệ thống điện, hệ thống mạng, trang thiết bị hoặc tài khoản cán bộ, công chức, viên chức, người lao động dẫn đến không thực hiện được việc nộp, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc, cơ quan, đơn vị chủ động phối hợp các đơn vị liên quan khắc phục và có trách nhiệm cung cấp các tài liệu chứng minh sự cố trong báo cáo, giải trình cấp có thẩm quyền về hồ sơ chậm, quá hạn (nếu có).

4. Trong thời gian chờ khắc phục sự cố, các thủ tục hành chính được thực hiện theo phương thức trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.



## **Mục 2**

### **CUNG CẤP THỦ TỤC HÀNH CHÍNH, DỊCH VỤ CÔNG**

#### **Điều 10. Hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân khi thực hiện thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc**

1. Các cơ quan tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính công khai họ tên, số điện thoại cán bộ trực tại Bộ phận Một cửa của cơ quan, đơn vị mình để sẵn sàng phục vụ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc.

2. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu hỗ trợ, phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính khi sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc liên hệ với Văn phòng UBND tỉnh (Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính) theo số điện thoại được công bố ở phần chân trang Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc hoặc số điện thoại đường dây nóng 0211 3616 128.

3. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu hướng dẫn, hỗ trợ về kỹ thuật, công nghệ trong quá trình sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc, liên hệ với Đơn vị cung cấp dịch vụ, hỗ trợ vận hành hệ thống theo số điện thoại được công bố ở phần chân trang Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc.

#### **Điều 11. Tra cứu thông tin về thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến**

Tổ chức, cá nhân tra cứu thông tin về thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc theo các tiêu chí: từ khóa; cơ quan cung cấp; lĩnh vực; mức độ cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần, dịch vụ cung cấp thông tin trực tuyến, dịch vụ khác (nếu có); tra cứu theo đối tượng tổ chức, cá nhân.

#### **Điều 12. Nộp hồ sơ điện tử thực hiện dịch vụ công trực tuyến**

1. Sau khi tổ chức, cá nhân đăng nhập vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc thành công, tổ chức, cá nhân chuẩn bị hồ sơ điện tử, kê khai mẫu đơn, tờ khai điện tử theo yêu cầu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc như sau:

- a) Khai mẫu đơn, tờ khai trên các biểu mẫu điện tử được cung cấp sẵn.
- b) Đăng tải các giấy tờ, tài liệu điện tử hợp lệ hoặc dẫn nguồn tài liệu từ Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân.
- c) Ký chữ ký số vào mẫu đơn, tờ khai, giấy tờ, tài liệu điện tử nếu có yêu cầu. Việc yêu cầu ký số được công khai trước khi tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử.

Thành phần hồ sơ được ký chữ ký số có giá trị pháp lý như văn bản giấy được ký hợp lệ.

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. Các thông tin, dữ liệu sau khi được ghi nhận nếu được tổ chức, cá nhân đồng ý sẽ được Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc lưu giữ và điền tự động trong các biểu mẫu điện tử, hồ sơ điện tử khi thực hiện các thủ tục hành chính lần sau theo nhu cầu của tổ chức, cá nhân.

3. Sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính:

a) Tổ chức, cá nhân thực hiện sửa đổi, bổ sung thành phần hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

b) Hình thức sửa đổi, bổ sung hồ sơ điện tử bao gồm: Tạo lập thông tin sửa đổi, bổ sung theo tiêu chí, định dạng theo hướng dẫn và tải lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc hoặc khai báo trực tiếp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc.

### **Điều 13. Thanh toán phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện dịch vụ công trực tuyến**

Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính đã được quy định (nếu có) theo các phương thức sau đây: Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản phí, lệ phí của cơ quan có thẩm quyền; Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích để chuyển cho cơ quan có thẩm quyền trong trường hợp thực hiện thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc nộp hồ sơ trực tuyến; Trực tuyến thông qua chức năng thanh toán phí, lệ phí của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

### **Điều 14. Tra cứu tình trạng hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

1. Tra cứu tình trạng hồ sơ, tiến độ giải quyết:

Tổ chức, cá nhân có thể tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính thông qua chức năng tra cứu trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc bằng các hình thức sau:

a) Tra cứu trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc qua mã hồ sơ thủ tục hành chính.

b) Tra cứu thông qua mã QR được cung cấp cho từng hồ sơ thủ tục hành chính.

c) Tra cứu trực tiếp tại các quầy giao dịch tại Bộ phận Một cửa.

d) Tra cứu sử dụng các máy tra cứu như Kiosk hoặc máy tính có màn hình cảm ứng hiển thị giao diện Kiosk tại Bộ phận Một cửa.

## 2. Nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính

a) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử được trả cho tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc, trừ trường hợp thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật chuyên ngành phải có mặt để trực tiếp nhận kết quả.

b) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính bằng bản giấy được trả theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, trừ trường hợp thủ tục hành chính chỉ quy định cung cấp bản kết quả giải quyết điện tử cho tổ chức, cá nhân.

c) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính được đồng bộ trong Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc.

### Mục 3

#### TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

##### **Điều 15. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc**

1. Quy trình tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc thực hiện theo quy định tại Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, tại khoản 1 Điều 21a Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (trong Quy chế này gọi tắt là Nghị định số 107/2021/NĐ-CP); Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

2. Đối với hồ sơ tổ chức, công dân nộp trực tuyến:

a) Cán bộ một cửa thông báo về việc tiếp nhận chính thức hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ cho tổ chức, cá nhân không muộn hơn tám giờ làm việc kể từ khi hệ thống tiếp nhận.

b) Cán bộ một cửa phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định, cán bộ một cửa phải có văn bản thông báo, nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác hoặc gửi đúng đến cơ quan có thẩm quyền.

3. Đối với các thủ tục hành chính không thực hiện tiếp nhận tại Bộ phận Một cửa theo quy định tại khoản 5 Điều 14 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP (thủ tục hành chính được tổ chức thực hiện lưu động theo quy định của pháp luật; thủ tục hành chính có quy định tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết trực tiếp ngay tại thời điểm và địa điểm kiểm tra, xem xét, đánh giá ngoài trụ sở Bộ phận Một cửa đối với đối tượng được kiểm tra, xem xét, đánh giá), cán bộ, công chức, viên chức, người lao

động tiếp nhận hồ sơ có trách nhiệm nhập hồ sơ lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc để áp dụng quy trình theo dõi tiếp nhận, xử lý hồ sơ, trả kết quả giải quyết theo quy định.

### **Điều 16. Giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc**

1. Quy trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc thực hiện theo quy định tại Điều 18, Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và tại khoản 2 Điều 21a Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

2. Trường hợp phải thẩm tra, xác minh, lấy ý kiến các cơ quan liên quan trong quá trình xử lý hồ sơ, kết quả thẩm tra, xác minh và kết quả trả lời của cơ quan liên quan phải được số hóa, lưu vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

3. Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc để Bộ phận Một cửa gửi cho tổ chức, cá nhân. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ chỉ được thực hiện 01 lần/01 hồ sơ. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

Đối với hồ sơ đủ điều kiện giải quyết nhưng cần sửa đổi, bổ sung, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính thông báo bằng văn bản nêu rõ nội dung cần sửa đổi, bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc để Bộ phận Một cửa gửi cho tổ chức, cá nhân. Hồ sơ được tạm dừng cho đến khi tổ chức, công dân nộp lại hồ sơ đã sửa đổi, bổ sung vào Bộ phận Một cửa. Phiếu yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ chỉ được thực hiện 01 lần/01 hồ sơ. Thời hạn giải quyết được tính liên tục, trừ thời gian tạm dừng hồ sơ.

4. Đối với hồ sơ quá hạn giải quyết, trong thời hạn chậm nhất 01 ngày trước ngày hết hạn, cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết hồ sơ phải gửi văn bản xin lỗi thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc để Bộ phận Một cửa gửi cho tổ chức, cá nhân, trong đó ghi rõ lý do quá hạn, thời gian đề nghị gia hạn trả kết quả theo mẫu Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết. Việc hện lại ngày trả kết quả được thực hiện không quá một lần. Căn cứ Phiếu đề nghị gia hạn thời gian giải quyết, Bộ phận Một cửa điều chỉnh lại thời gian trả kết quả xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc, đồng thời gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân qua thư điện tử, tin nhắn, điện thoại hoặc mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép (nếu có).

## **Điều 17. Rút hồ sơ, tạm dừng hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc**

### **1. Rút hồ sơ:**

Trong trường hợp tổ chức, công dân không còn nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính đã nộp, người nộp hồ sơ yêu cầu rút hồ sơ qua chức năng đề nghị rút hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc hoặc có đơn gửi Bộ phận Một cửa. Yêu cầu rút hồ sơ phải nêu rõ lý do rút hồ sơ.

Cán bộ một cửa tiếp nhận yêu cầu rút hồ sơ (trường hợp tiếp nhận đơn phải sao chụp (scan) đơn xin rút hồ sơ, tải lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc), chuyển cho cơ quan hoặc cán bộ được phân công tiếp nhận, giải quyết thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc trong thời hạn 0,5 ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu rút hồ sơ. Cơ quan hoặc cán bộ được phân công tiếp nhận, giải quyết xem xét, nếu chưa có kết quả giải quyết thì cho rút hồ sơ trong thời hạn 01 ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu rút hồ sơ từ Bộ phận Một cửa và kết thúc quá trình giải quyết nếu tổ chức, công dân không có nhu cầu nhận lại hồ sơ.

Trường hợp tổ chức, công dân có nhu cầu nhận lại hồ sơ thì cơ quan hoặc cán bộ được phân công tiếp nhận, giải quyết chuyển hồ sơ cho Bộ phận Một cửa để trả cho tổ chức, công dân trong thời hạn 01 ngày làm việc, kể từ ngày cho tổ chức, công dân rút hồ sơ. Bộ phận Một cửa kết thúc quá trình giải quyết khi nhận được hồ sơ của cơ quan hoặc cán bộ được phân công tiếp nhận, giải quyết để trả cho tổ chức, công dân.

### **2. Tạm dừng hồ sơ:**

Việc tạm dừng giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc chỉ được thực hiện trong các trường hợp sau đây:

a) Trong thời gian tổ chức, công dân thực hiện nghĩa vụ tài chính về đất đai (thời gian tạm dừng tính từ thời điểm Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc gửi thông báo của cơ quan thuế cho tổ chức, công dân đến thời điểm tổ chức, công dân hoàn thành nghĩa vụ tài chính trực tuyến hoặc nộp hóa đơn thực hiện nghĩa vụ tài chính tại Bộ phận Một cửa).

b) Trong thời gian tổ chức, công dân thực hiện nộp phí, lệ phí (thời gian tạm dừng tính từ thời điểm tổ chức, công dân nhận được thông báo của cơ quan có thẩm quyền đến thời điểm tổ chức, công dân hoàn thành việc nộp phí, lệ phí trực tuyến hoặc nộp biên lai thu phí, lệ phí tại Bộ phận Một cửa). Quá thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được thông báo nộp phí, lệ phí của cơ quan có thẩm quyền mà tổ chức, công dân không thực hiện nộp phí, lệ phí thì cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính từ chối giải quyết; trường hợp thời hạn giải quyết thủ tục hành chính từ 10 ngày làm việc trở xuống (trừ trường hợp pháp luật có quy định khác) thì ngày từ chối giải quyết là ngày cuối cùng của thời hạn giải quyết.

c) Đối với hồ sơ đủ điều kiện giải quyết nhưng cần sửa đổi, bổ sung theo quy định tại khoản 3 Điều 16 Quy chế này, việc tạm dừng giải quyết hồ sơ được thực hiện trong thời gian tổ chức, công dân sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền giải quyết (thời gian tạm dừng tính từ thời điểm tổ chức, công dân nhận được Phiếu yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ cho đến khi tổ chức, công dân nộp hồ sơ sửa đổi, bổ sung tại Bộ phận Một cửa).

d) Trong thời gian cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trình, báo cáo cơ quan có thẩm quyền xin chủ trương trước khi quyết định theo quy định, quy chế (thời gian tạm dừng tính từ thời điểm có văn bản trình, báo cáo xin ý kiến đến khi có văn bản cho ý kiến của cơ quan có thẩm quyền), văn bản trình, báo cáo cơ quan có thẩm quyền xin chủ trương phải được tải lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc.

### **Điều 18. Hoàn tiền trực tuyến các khoản thu phí, lệ phí**

1. Cơ quan thu có trách nhiệm theo dõi chi tiết khoản phí, lệ phí phải nộp, đã nộp, phải hoàn trả của từng đối tượng; kiểm tra, đối soát, xác định số phải hoàn trả, đảm bảo hoàn trả đúng đối tượng, đúng số tiền nộp nhầm, nộp thừa.

2. Chủ tài khoản chuyên thu phí, lệ phí của cơ quan thu mở tại ngân hàng hoặc tài khoản phí, lệ phí chờ nộp ngân sách của cơ quan thu mở tại Kho bạc Nhà nước lập Ủy nhiệm chi đề nghị ngân hàng/Kho bạc Nhà nước chi hoàn trả cho người đã nộp nhầm, nộp thừa.

3. Định kỳ, cơ quan thu báo cáo quyết toán thu, nộp, sử dụng phí, lệ phí với cơ quan thuế theo quy định của Luật Quản lý thuế và các văn bản hướng dẫn.

### **Điều 19. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

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

2. Cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính thực hiện số hóa kết quả giải quyết bản giấy (nếu có) hoặc tải kết quả bản điện tử lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc và chuyển kết quả đến Bộ phận Một cửa. Thời gian kết thúc giải quyết được tính từ thời điểm cán bộ một cửa xác nhận kết quả.

3. Cán bộ một cửa thường xuyên truy cập vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc để kiểm tra, xác nhận kết quả được chuyển đến Bộ phận Một cửa. Nếu kết quả giải quyết không có sai sót và người nộp hồ sơ đã thực hiện nghĩa vụ tài chính theo quy định, cán bộ một cửa thực hiện trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử cho cá nhân, tổ chức thực hiện dịch vụ công trực tuyến, bảo đảm thông điệp dữ liệu đáp ứng quy định của pháp luật, đồng thời Hệ

thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc lưu kết quả giải quyết thủ tục hành chính dưới dạng điện tử trong Kho quản lý dữ liệu điện tử theo tài khoản cá nhân, tổ chức. Kết quả bản giấy được trả khi công dân đến nhận trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính nếu có yêu cầu.

4. Trường hợp xảy ra sai sót trong kết quả giải quyết thủ tục hành chính, nếu lỗi thuộc về cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền thì cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền phải sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính sai sót và phải chịu mọi chi phí liên quan đến sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ, thay thế hoặc đính chính.

#### **Điều 20. Hủy hồ sơ đã nhập lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc**

1. Điều kiện để hủy hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc được thực hiện đối với các trường hợp: Hồ sơ phục vụ công tác kiểm thử quy trình giải quyết thủ tục hành chính (phải đính kèm văn bản liên quan nhiệm vụ kiểm thử); Hồ sơ tiếp nhận trực tiếp nhập sai thông tin, dẫn đến nhập lại nhiều lần.

2. Đối với hồ sơ do cán bộ một cửa tiếp nhận trực tiếp, nhập lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc nhưng hồ sơ nhập trùng hồ sơ, nhập sai thủ tục hành chính:

a) Cán bộ một cửa chọn đề nghị hủy hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc nêu rõ lý do và phải đính kèm danh sách các mã hồ sơ nhập trùng lặp, nhập sai thủ tục hành chính và có cùng một người nộp hồ sơ.

b) Trong thời hạn 02 ngày làm việc, Văn phòng UBND tỉnh chịu trách nhiệm tra soát, phê duyệt việc hủy hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc. Cán bộ được phân công, phân quyền hủy hồ sơ phải chịu trách nhiệm về việc hủy hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc.

3. Quá trình hủy hồ sơ và hồ sơ đã hủy được lưu trữ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc để tra cứu lại nhưng không thể hiện trong số liệu báo cáo thống kê.

### **Mục 4**

#### **KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH VĨNH PHÚC**

##### **Điều 21. Công bố, công khai thủ tục hành chính**

1. Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày quyết định công bố thủ tục hành chính, danh mục thủ tục hành chính của Chủ tịch UBND tỉnh có hiệu lực, Văn phòng UBND tỉnh thực hiện nhập và đăng tải các thủ tục hành chính đã được Chủ tịch UBND tỉnh công bố theo quy định pháp luật vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

2. Ngay sau khi Văn phòng UBND tỉnh thực hiện nhập và đăng tải thủ tục hành chính theo quy định tại khoản 1 Điều này, Đơn vị cung cấp dịch vụ, hỗ trợ vận hành hệ thống căn cứ nội dung đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và trong Quyết định công bố thủ tục hành chính, thực hiện đồng bộ thủ tục hành chính lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc.

3. Các Sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn thường xuyên kiểm tra dữ liệu thủ tục hành chính đã được cập nhật trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc, rà soát, đối chiếu với quyết định công bố thủ tục hành chính của bộ, ngành Trung ương, thủ tục hành chính, danh mục thủ tục hành chính của Chủ tịch UBND tỉnh công bố để kiến nghị, đề xuất sửa đổi, bổ sung các thông tin cho phù hợp.

### **Điều 22. Xây dựng biểu mẫu điện tử tương tác**

1. Các Sở, ban, ngành chủ trì, phối hợp với Đơn vị cung cấp dịch vụ, hỗ trợ vận hành hệ thống xây dựng và thực hiện giải pháp cung cấp biểu mẫu điện tử tương tác đối với các dịch vụ công trực tuyến trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày quyết định công bố thủ tục hành chính thực hiện dịch vụ công trực tuyến có hiệu lực để giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của ngành, lĩnh vực hoặc nhóm thủ tục hành chính liên thông được thực hiện thí điểm có liên quan đến ngành, lĩnh vực, trừ những thủ tục hành chính đã được Bộ, ngành xây dựng và cung cấp biểu mẫu điện tử tương tác.

2. Quy trình thiết lập và yêu cầu tối thiểu của biểu mẫu điện tử tương tác được quy định tại khoản 2, khoản 3 Điều 22 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.

### **Điều 23. Xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc**

1. Các Sở, ban, ngành trình Chủ tịch UBND tỉnh quyết định công bố thủ tục hành chính, danh mục thủ tục hành chính có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan rà soát, xây dựng quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp tỉnh, huyện, xã, trình Chủ tịch



UBND tỉnh phê duyệt (Tờ trình, dự thảo Quyết định) trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày quyết định công bố thủ tục hành chính, danh mục thủ tục hành chính có hiệu lực.

2. Căn cứ vào Quyết định công bố của bộ, cơ quan ngang bộ và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan, Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm kiểm soát trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được dự thảo Quyết định do các sở, ban, ngành trình. Trường hợp chất lượng không đáp ứng yêu cầu, Văn phòng UBND tỉnh có văn bản trả lại và nêu rõ lý do.

3. Căn cứ quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính đã được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt, các Sở, ban, ngành chủ trì, phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên, Đơn vị cung cấp dịch vụ, hỗ trợ vận hành hệ thống xây dựng, phê duyệt quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính, gửi Đơn vị cung cấp dịch vụ, hỗ trợ vận hành hệ thống trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày quyết định phê duyệt quy trình nội bộ có hiệu lực.

4. Đơn vị cung cấp dịch vụ, hỗ trợ vận hành hệ thống có trách nhiệm điện tử hóa quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc trong thời hạn 05 ngày, kể từ ngày nhận được quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính của các sở, ban, ngành.

5. Các Sở, ban, ngành, các UBND huyện, thành phố, UBND các xã, phường, thị trấn, các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan thường xuyên kiểm tra, rà soát, kịp thời kiến nghị, đề xuất sửa đổi quy trình nội bộ, quy trình điện tử cho phù hợp với tình hình thực tế.

#### **Điều 24. Kiểm thử dịch vụ công trực tuyến tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia**

Văn phòng UBND tỉnh chủ trì phối hợp với Đơn vị cung cấp dịch vụ, hỗ trợ vận hành hệ thống và cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức triển khai kiểm thử, tích hợp, công khai các dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi của tỉnh trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Điều 20 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.

#### **Điều 25. Báo cáo thống kê Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc**

1. Chức năng báo cáo:

a) Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc cung cấp các nội dung báo cáo theo Điều 13 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy

định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và các nội dung báo cáo khác theo yêu cầu thực tiễn.

b) Các cơ quan, đơn vị đề xuất nhu cầu cung cấp biểu mẫu báo cáo gửi về Văn phòng UBND tỉnh đánh giá sự cần thiết và phương pháp, công thức tính toán số liệu báo cáo.

c) Đơn vị cung cấp dịch vụ, hỗ trợ vận hành hệ thống căn cứ biểu mẫu được gửi đến, thực hiện thiết kế, cấu hình và phân quyền trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc.

d) Các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện kiểm thử tính năng thống kê, kiểm tra tính chính xác của số liệu và công thức tính, kịp thời đề xuất chỉnh sửa.

đ) Báo cáo trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc thống kê theo nhiều tiêu chí: Lĩnh vực, thời gian, đơn vị xử lý, trạng thái, quá trình xử lý, cán bộ xử lý.

## 2. Tổng hợp báo cáo:

a) Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, cấp xã báo cáo kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo Thông tư số 01/2020/TT-VPCP ngày 21/10/2020 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định các chế độ báo cáo định kỳ thuộc phạm vi chức năng quản lý của Văn phòng Chính phủ trên cơ sở số liệu trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc kết nối liên thông với Hệ thống báo cáo của Văn phòng Chính phủ.

b) Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp báo cáo định kỳ hàng tháng về kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cấp, các ngành trên địa bàn tỉnh, báo cáo UBND tỉnh tại phiên họp thường kỳ hàng tháng. Số liệu được ấn định từ ngày 01 đến ngày cuối cùng của tháng báo cáo. Đối với các cơ quan ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn có giải quyết thủ tục hành chính gửi báo cáo tháng cho Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp vào ngày cuối cùng của tháng. Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp báo cáo của các cấp, các ngành trên địa bàn tỉnh, báo cáo UBND tỉnh chậm nhất vào ngày 04 tháng sau, đồng thời gửi đến các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện biết.

c) Trong thời hạn 05 ngày, kể từ ngày nhận được báo cáo của Văn phòng UBND tỉnh, các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện có trách nhiệm báo cáo giải trình về kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính chậm hạn, số lượng hồ sơ trực tuyến và các tiêu chí không đạt chỉ tiêu theo quy định, trong đó nêu rõ nguyên nhân chủ quan, khách quan, giải pháp khắc phục, gửi Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh.

### **Điều 26. Đánh giá mức độ hài lòng trong giải quyết thủ tục hành chính**

Sau khi tổ chức, cá nhân nhận được kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc bị từ chối giải quyết có thể đánh giá cơ quan giải quyết hoặc thái độ phục vụ của cán bộ tại Bộ phận Một cửa theo 03 mức độ: rất hài lòng, hài lòng, chưa hài lòng. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc tự động tổng hợp

và công khai kết quả đánh giá thái độ phục vụ phân theo cơ quan, đơn vị và từng cán bộ.

### **Điều 27. Phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc**

1. Chức năng phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc được tích hợp, dùng chung với Hệ thống phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia thực hiện theo quy định tại Chương VI Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg.

## **Chương III**

### **TRÁCH NHIỆM QUẢN LÝ, VẬN HÀNH VÀ SỬ DỤNG HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH VĨNH PHÚC**

#### **Điều 28. Trách nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh**

1. Chủ trì xây dựng, quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc theo quy định.

2. Chủ trì tiếp nhận, quản lý thông tin tài khoản kết nối Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, thực hiện bảo quản tài liệu nhận bàn giao theo quy định; chủ động phối hợp với Đơn vị cung cấp dịch vụ, hỗ trợ vận hành hệ thống để cấp phát, thu hồi tài khoản khai thác thông tin trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc của các cơ quan, đơn vị; hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương quản lý, sử dụng, khai thác dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc bảo đảm an toàn thông tin theo quy định.

3. Thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đôn đốc sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc tại các cơ quan, đơn vị, báo cáo UBND tỉnh lồng ghép trong báo cáo định kỳ hàng tháng về kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cấp, các ngành trên địa bàn tỉnh, tổng hợp báo cáo định kỳ hoặc đột xuất về hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc theo quy định.

4. Quản lý các tài khoản mạng xã hội liên kết Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc và bàn giao, cấp tài khoản quản trị cho các đơn vị liên quan (nếu có).

5. Hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan, đơn vị tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc để các cơ quan, tổ chức, cá nhân biết và sử dụng.

6. Tiếp nhận bàn giao các tài khoản quản trị từ Văn phòng Chính phủ để triển khai, quản trị các nội dung, thông tin, dữ liệu có liên quan đến triển khai Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc.

7. Chủ trì đề xuất các chức năng, tính năng trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc để quản lý, theo dõi, đối soát, tổng hợp, báo cáo tình hình triển khai dịch vụ bưu chính và dịch vụ thu hộ phí, lệ phí tại Bộ phận Một cửa các cấp.

8. Hỗ trợ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân khi tổ chức, cá nhân liên hệ đề nghị hỗ trợ, phản ánh về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính khi sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc.

9. Theo dõi, tổng hợp báo cáo kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cấp, các ngành trên địa bàn tỉnh theo yêu cầu của Văn phòng Chính phủ và của UBND tỉnh.

10. Chủ trì, phối hợp với Đơn vị cung cấp dịch vụ, hỗ trợ vận hành hệ thống, Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan liên quan rà soát, đánh giá các yêu cầu đề nghị chỉnh sửa của các sở, ngành, địa phương để yêu cầu Đơn vị cung cấp dịch vụ, hỗ trợ vận hành hệ thống triển khai cập nhật Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc, bảo đảm phù hợp với các quy định hiện hành và yêu cầu quản lý nhà nước của tỉnh.

11. Chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính, Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan liên quan xây dựng dự toán kinh phí thuê dịch vụ công nghệ thông tin, duy trì, quản lý, vận hành và nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc; đánh giá, nghiệm thu, thanh toán theo quy định.

### **Điều 29. Trách nhiệm của Đơn vị cung cấp dịch vụ, hỗ trợ vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc**

1. Cung cấp dịch vụ, hỗ trợ quản trị, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc bảo đảm hệ thống hoạt động ổn định, thông suốt, liên tục 24/24 giờ tất cả các ngày trong tuần và bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng theo quy định.

2. Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh triển khai cấu hình kết nối Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, các hệ thống khác theo đúng quy định, bảo đảm an toàn, an ninh thông tin.

3. Đơn vị cung cấp dịch vụ, hỗ trợ vận hành hệ thống không được thêm, chỉnh sửa hoặc xóa đối với các thông tin, dữ liệu thuộc phạm vi nhà nước quản lý (là các

thông tin, dữ liệu do các cơ quan nhà nước tạo ra trong quá trình vận hành, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc và thông tin, dữ liệu do tổ chức, cá nhân tạo ra để thực hiện thủ tục hành chính) đang được lưu trữ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc.

4. Có trách nhiệm đào tạo, hướng dẫn, hỗ trợ vận hành cho tổ chức, cá nhân liên quan trong quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc, cụ thể:

a) Bố trí nhân sự hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân về kỹ thuật, công nghệ khi tổ chức, cá nhân liên hệ đề nghị hướng dẫn, hỗ trợ.

b) Bố trí nhân sự hướng dẫn, hỗ trợ cho Bộ phận Một cửa, các sở, ban, ngành, địa phương sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc.

c) Đào tạo, tập huấn cho các cơ quan, đơn vị quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc khi các cơ quan, đơn vị này có yêu cầu.

5. Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh và Sở Thông tin và Truyền thông phân quyền, bàn giao, thu hồi tài khoản cho các cơ quan, đơn vị.

6. Nâng cấp, cập nhật Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc khi có yêu cầu hoặc theo kế hoạch của Đơn vị cung cấp dịch vụ, hỗ trợ vận hành hệ thống và phải thông báo về việc cập nhật phần mềm cho các cơ quan, đơn vị liên quan biết trước tối thiểu 02 ngày làm việc.

7. Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, các cơ quan, đơn vị tổng hợp báo cáo, cung cấp dữ liệu về tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

8. Định kỳ theo quý, 6 tháng và theo năm hoặc đột xuất theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền báo cáo Văn phòng UBND tỉnh các nội dung:

a) Công tác quản trị, vận hành, bảo đảm an toàn thông tin, an toàn dữ liệu.

b) Khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

c) Triển khai đào tạo (nếu có), hướng dẫn, hỗ trợ cho tổ chức, cá nhân sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc.

d) Đề xuất công tác bảo trì Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc (nếu có) theo quy định.

### **Điều 30. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Đơn vị cung cấp dịch vụ, hỗ trợ vận hành hệ thống và các sở, ban, ngành, các đơn vị liên quan triển khai kết nối, tích hợp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc với các hệ thống thông tin do Bộ, ngành Trung ương triển khai xuống địa phương thông qua nền tảng chia sẻ, tích hợp dùng chung (LGSP) tỉnh Vĩnh Phúc.

2. Phối hợp Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc bảo đảm an toàn thông tin theo quy định.

3. Phối hợp Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan cấp phát, thu hồi tài khoản sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc cấp cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động.

### **Điều 31. Trách nhiệm của Sở Tài chính**

Hàng năm, trên cơ sở đề nghị của các cơ quan đơn vị; Sở Tài chính báo cáo UBND tỉnh trình HĐND tỉnh bố trí trong dự toán kinh phí chi thường xuyên để triển khai và duy trì hoạt động Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc theo quy định pháp luật về ngân sách Nhà nước và khả năng cân đối của ngân sách địa phương.

### **Điều 32. Trách nhiệm của Sở Nội vụ**

1. Chủ trì phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan liên quan triển khai, thực hiện các nhiệm vụ về cải cách hành chính.

2. Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan xem xét khen thưởng các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức, cá nhân xuất sắc trong việc thực hiện Quy chế này theo quy định.

### **Điều 33. Trách nhiệm của Công an tỉnh**

1. Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Đơn vị cung cấp dịch vụ, hỗ trợ vận hành hệ thống, Sở Thông tin và Truyền thông triển khai kết nối Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và Hệ thống định danh, xác thực điện tử của Bộ Công an theo quy định.

2. Phối hợp Văn phòng UBND tỉnh, Đơn vị cung cấp dịch vụ, hỗ trợ vận hành hệ thống, Sở Thông tin và Truyền thông triển khai các biện pháp kiểm tra, đánh giá an toàn, an ninh mạng trong triển khai Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc theo quy định.

### **Điều 34. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, địa phương**

1. Thường xuyên phổ biến Quy chế này tại cơ quan, đơn vị, địa phương; có biện pháp bảo đảm việc triển khai có hiệu quả Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc tại cơ quan, đơn vị, địa phương theo quy định và hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền.

2. Phân công cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận bàn giao các tài khoản quản trị, tài khoản người dùng từ Văn phòng UBND tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông và Đơn vị cung cấp dịch vụ, hỗ trợ vận hành hệ thống để tổ

chức triển khai các chức năng quản trị và khai thác các thông tin, dữ liệu thuộc phạm vi quản lý của cơ quan.

3. Quản lý các cán bộ thuộc cơ quan, đơn vị mình có quyền khai thác cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc, bảo đảm theo đúng phạm vi cho phép, đúng nhiệm vụ đã được phân công. UBND cấp huyện có trách nhiệm quản lý, chỉ đạo, đôn đốc UBND cấp xã, đồng thời tổng hợp, theo dõi quản lý toàn bộ các cán bộ có quyền khai thác cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc tại các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh.

4. Thường xuyên rà soát, cung cấp kịp thời nội dung và quy trình giải quyết thủ tục mới hoặc điều chỉnh, bổ sung, bãi bỏ trên cơ sở đã được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt, gửi cho Đơn vị cung cấp dịch vụ, hỗ trợ vận hành hệ thống để kịp thời cập nhật lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc.

5. Đôn đốc, theo dõi, kiểm tra việc sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc để giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị theo đúng quy định về thực hiện cơ chế một cửa và một cửa liên thông, đúng thời hạn quy định; kịp thời phát hiện, kiến nghị giải quyết các vướng mắc phát sinh (nếu có).

6. Tích cực tuyên truyền, phổ biến cho tổ chức, công dân có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị về tiện ích, lợi ích của việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến và truy cập, tra cứu thủ tục hành chính, kết quả giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc.

7. Có trách nhiệm bố trí, sắp xếp bảo đảm cơ sở vật chất, trang thiết bị, máy móc, con người để vận hành, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc tại cơ quan, đơn vị mình có hiệu quả, bảo đảm an toàn, an ninh thông tin.

8. Báo cáo kết quả giải quyết thủ tục hành chính, tình hình sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền.

### **Điều 35. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động có sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc**

1. Sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc theo chức năng, nhiệm vụ được giao để tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, trả kết quả thủ tục hành chính.

2. Tuân thủ Luật An toàn thông tin mạng, Luật An ninh mạng 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 môi trường điện tử.

3. Khai thác và sử dụng thông tin trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc theo đúng phạm vi cho phép, đúng nhiệm vụ đã được phân công.

4. Báo cáo Thủ trưởng cơ quan giải quyết thủ tục hành chính khi phát hiện các hành vi sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc không đúng mục đích, các dấu hiệu gây ảnh hưởng đến an toàn, an ninh thông tin để kịp thời xử lý.

5. Cập nhật các kiến thức bảo đảm sử dụng thành thạo, hiệu quả Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc.

### **Điều 36. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân khi khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc**

1. Chịu trách nhiệm đối với tất cả các nội dung do tổ chức, cá nhân kê khai, đăng ký, cung cấp khi sử dụng dịch vụ và các tiện ích trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc; quản lý tài khoản, chữ ký số, giữ bí mật thông tin tài khoản, mật khẩu của mình theo quy định hiện hành, chỉ sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc cho các mục đích hợp pháp và phải chịu trách nhiệm về mọi hoạt động được thực hiện bằng tài khoản của mình.

2. Thực hiện thủ tục hành chính, nộp phí, lệ phí (nếu có) theo quy định của pháp luật khi thực hiện thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc. Khi nộp phí, lệ phí trực tuyến, tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm nếu nộp phí, lệ phí không chính xác với mã hồ sơ.

3. Đề nghị cơ quan có thẩm quyền hoàn lại phí, lệ phí do nộp thừa hoặc không đúng theo quy định.

4. Đánh giá sự hài lòng đối với cơ quan, cán bộ tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc.

5. Sử dụng lại các thông tin, nội dung trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Vĩnh Phúc để đăng tải trên các phương tiện truyền thông phải thực hiện theo quy định của pháp luật.

### **Điều 37. Trách nhiệm của các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích**

1. Phối hợp với các cơ quan liên quan thực hiện việc tiếp nhận, luân chuyển và trả kết quả thủ tục hành chính theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân đảm bảo an toàn, đúng quy định.



2. Phối hợp với các cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính để hướng dẫn, tập huấn cho nhân viên bưu chính về quy trình nghiệp vụ có liên quan đến việc tiếp nhận hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính, hỗ trợ nộp hồ sơ trực tuyến, thu, nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính (nếu có), giá cước dịch vụ chuyên phát hồ sơ và kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

## **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 38. Trách nhiệm thi hành**

1. Thủ trưởng các Sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện và chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức tại cơ quan, đơn vị thực hiện Quy chế này.

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

#### **Điều 39. Khen thưởng, xử lý vi phạm**

Các cấp, các ngành, các cơ quan, tổ chức, cá nhân nghiêm chỉnh chấp hành quy chế này sẽ được xem xét khen thưởng theo quy định. Trường hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân nào vi phạm sẽ bị xử lý nghiêm theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 40. Theo dõi thi hành quy chế**

Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm theo dõi các cấp, các ngành trên địa bàn tỉnh trong quá trình thực hiện quy chế. Trong quá trình thực hiện nếu có vấn đề khó khăn, vướng mắc hoặc pháp luật có quy định mới thì Văn phòng UBND tỉnh chủ trì phối hợp với Đơn vị cung cấp dịch vụ, hỗ trợ vận hành hệ thống, Sở Thông tin và Truyền thông và các đơn vị liên quan báo cáo UBND tỉnh xem xét, điều chỉnh Quy chế này cho phù hợp./.