

Số: 43/2024/QĐ-UBND

Đồng Tháp, ngày 24 tháng 12 năm 2024

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế hoạt động Hệ thống thông tin giải quyết  
thủ tục hành chính tỉnh Đồng Tháp**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐỒNG THÁP**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

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

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

Căn cứ Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2007 của Chính phủ về Ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;

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 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 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ về 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 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 59/2022/NĐ-CP ngày 5 tháng 9 năm 2022 của Chính phủ quy định về định danh và xác thực điện tử;

Căn cứ Thông tư 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của 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 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 TTHC cấp bộ, cấp tỉnh;

Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 04 năm 2023 của Văn phòng Chính phủ về việc 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 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11 tháng 10 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia;

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 Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đồng Tháp.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 06 tháng 01 năm 2025. Quyết định số 719/QĐ-UBND-HC ngày 16 tháng 7 năm 2019 của UBND tỉnh Đồng Tháp về việc ban hành Quy chế hoạt động Cổng dịch vụ công và Một cửa điện tử trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp hết hiệu lực kể từ ngày Quyết định này có hiệu lực thi hành.

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

### Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Chính phủ;
- Vụ Pháp chế - Bộ Thông tin và Truyền thông;
- Cục Kiểm tra VBQPPL - Bộ Tư pháp;
- TT. TU, TT. HĐND tỉnh;
- CT và các PCT. UBND tỉnh;
- Sở, ban, ngành, đoàn thể cấp tỉnh;
- UBND huyện, thành phố;
- Cơ quan Báo, Đài tỉnh;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, KSTTHC, D.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Phạm Thiện Nghĩa**



## QUY CHẾ

### Hoạt động Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đồng Tháp

(Ban hành kèm theo Quyết định số 43/2024/QĐ-UBND ngày 24 tháng 12 năm 2024  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp)

## Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về nguyên tắc, trách nhiệm, quyền hạn của các cơ quan, tổ chức, cá nhân trong quản lý, vận hành (bao gồm về cả kỹ thuật và khai thác sử dụng), trình tự giải quyết thủ tục hành chính môi trường điện tử, xử lý phản án kiến nghị trên thuộc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đồng Tháp.

### Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này được áp dụng đối với các sở, ban, ngành tỉnh; các đơn vị sự nghiệp thuộc Ủy ban nhân dân Tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố thuộc Tỉnh; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây viết tắt là cơ quan thực hiện thủ tục hành chính) các tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp có liên quan tham gia quản lý, vận hành, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đồng Tháp.

### Điều 3. Nguyên tắc quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đồng Tháp

1. Việc quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đồng Tháp 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, giao dịch điện tử, bảo vệ thông tin, dữ liệu cá nhân, an toàn, an ninh thông tin, bảo vệ bí mật Nhà nước và các quy định khác có liên quan, bảo đảm việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, dịch vụ công trực tuyến được thông suốt, tiết kiệm, an toàn, hiệu quả.

2. Việc tổ chức thông tin trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đồng Tháp 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 Đồng Tháp 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, khai thác trong mọi thời điểm.

3. Vận hành liên tục, ổn định nhằm phục vụ tốt cho hoạt động của các cơ quan nhà nước, nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp; kết nối với Cổng dịch vụ công quốc gia và các Hệ thống thông tin của Bộ ngành theo quy định.

4. Toàn bộ hồ sơ yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và dịch vụ công trực tuyến của tổ chức, công dân trên địa bàn tỉnh phải được tiếp nhận, luân chuyển, xử lý trên hệ thống. Trừ trường hợp có quy định riêng của cơ quan cấp trên.

5. Cập nhật đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến thuộc các lĩnh vực được triển khai trên hệ thống để tổ chức thực hiện. Công khai, minh bạch tình trạng, tiến độ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của từng đơn vị cụ thể lên hệ thống.

6. Hệ thống Thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đồng Tháp là một hệ thống phần mềm thống nhất, triển khai theo mô hình quản lý tập trung, hệ thống phần mềm, cơ sở dữ liệu được cài đặt và lưu trữ tập trung tại Trung tâm tích hợp dữ liệu tỉnh Đồng Tháp, được vận hành trên môi trường mạng, dữ liệu được liên thông, luân chuyển khép kín từ Bộ phận Một cửa đến các phòng ban, bộ phận chuyên môn của một cơ quan nhà nước và giữa các cơ quan nhà nước với nhau; kết nối thông suốt, chia sẻ, đồng bộ trạng thái, kết quả xử lý hồ sơ theo thời gian thực với Cổng dịch vụ công quốc gia.

7. Các cơ quan, đơn vị, công chức, viên chức, người được chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận TTHC tham gia tiếp nhận, xử lý thủ tục hành chính Một cửa, dịch vụ công trực tuyến phải nghiêm túc sử dụng hệ thống, cập nhật kịp thời, đầy đủ các thông tin hồ sơ, tiến trình xử lý, số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC để công khai, minh bạch quá trình giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, công dân.

8. 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 4. Các hợp phần của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đồng Tháp.**

1. Cổng dịch vụ công tỉnh Đồng Tháp.
2. Phân hệ giải quyết Thủ tục hành chính tỉnh Đồng Tháp.
3. Phần mềm nghiệp vụ xử lý thủ tục hành chính.
4. Cơ sở dữ liệu số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC thủ tục hành chính.

### **Chương II**

## **QUẢN LÝ, VẬN HÀNH VÀ SỬ DỤNG HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH ĐỒNG THÁP**



### **Điều 5. Tên miền và tài khoản đăng nhập**

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đồng Tháp được triển khai sử dụng cho tất cả các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh. Địa chỉ truy cập vào hệ thống là: <https://dichvucong.dongthap.gov.vn>.

2. Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đồng Tháp bằng tài khoản định danh điện tử do Hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập đã được kết nối, tích hợp với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Đồng Tháp và Cổng dịch vụ công quốc gia.

Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính sử dụng tài khoản email công vụ đã được khai báo và cấu hình để đăng nhập vào Hệ thống thực hiện các nhiệm vụ theo trách nhiệm và quyền hạn của mình.

### **Điều 6. Các mức độ dịch vụ công trực tuyến**

Cơ quan nhà nước cung cấp dịch vụ công trực tuyến với 02 mức độ như sau:

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

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

### **Điều 7. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân khi sử dụng dịch vụ công trên Cổng dịch vụ công tỉnh Đồng Tháp.**

1. Khai thác thông tin, sử dụng các dịch vụ cung cấp trên Cổng Dịch vụ công tỉnh Đồng Tháp phù hợp với mức độ an toàn theo hình thức xác thực khi đăng nhập.

2. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về những thông tin kê khai, chỉ sử dụng Cổng Dịch vụ công tỉnh Đồng Tháp cho các mục đích hợp pháp và phải chịu trách nhiệm về mọi hoạt động được thực hiện bằng tài khoản của mình.

3. Quản lý tài khoản, chữ ký số, giữ bí mật thông tin tài khoản, mật khẩu của mình, trường hợp mật khẩu bị mất hoặc bị đánh cắp hoặc phát hiện có người sử dụng trái phép tài khoản của mình, phải thông báo kịp thời cho Cơ quan quản lý và vận hành Cổng Dịch vụ công tỉnh Đồng Tháp để hỗ trợ xử lý.

4. Chịu trách nhiệm đối với tất cả các nội dung do tổ chức, cá nhân gửi, đăng ký, cung cấp khi sử dụng dịch vụ và các tiện ích trên Cổng Dịch vụ công tỉnh Đồng Tháp và phải có trách nhiệm đối với các bên có liên quan khác trước pháp luật.

5. Thực hiện các yêu cầu của cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến và nộp phí, lệ phí (nếu có) theo quy định của pháp luật đối với từng loại dịch vụ công trực tuyến.



6. Trường hợp sử dụng lại các thông tin, nội dung trên Cổng Dịch vụ công tỉnh Đồng Tháp để đăng tải trên các phương tiện truyền thông phải thực hiện theo quy định của pháp luật.

7. Theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân, Cổng Dịch vụ công tỉnh Đồng Tháp chia sẻ các thông tin, dữ liệu của tổ chức, cá nhân đã có trên hệ thống để hỗ trợ thực hiện các thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến liên quan, tuân thủ quy định của pháp luật về cung cấp thông tin.

### **CHƯƠNG III**

## **QUY TRÌNH THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN MÔI TRƯỜNG ĐIỆN TỬ TRÊN HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH ĐỒNG THÁP**

### **Điều 8: Đăng ký và đăng nhập tài khoản**

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đồng Tháp thông qua tài khoản định danh điện tử do Hệ thống định danh và xác thực điện tử hoặc kết nối, tích hợp với Cổng dịch vụ công quốc gia.

2. Tài khoản của công chức, viên chức, người được chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận TTHC (sau đây gọi tắt là người thực hiện TTHC) tham gia tiếp nhận, xử lý thủ tục hành chính Một cửa, dịch vụ công trực tuyến. Khi có thay đổi, điều động, luân chuyển công tác, người thực hiện TTHC bàn giao các hồ sơ điện tử đang thuộc trách nhiệm xử lý cho người phụ trách mới trước khi chuyển qua vị trí công tác khác.

### **Điều 9. Chuẩn bị và nộp hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính**

1. Tổ chức, cá nhân chuẩn bị hồ sơ điện tử, kê khai mẫu đơn, tờ khai điện tử theo yêu cầu của Cổng dịch vụ công trực tuyến tỉnh Đồng Tháp và tuân thủ theo Điều 9 của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP. Trường hợp có yêu cầu riêng về hồ sơ điện tử của pháp luật chuyên ngành thì thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

2. Sau khi chuẩn bị hoàn thành hồ sơ, mẫu đơn, tờ khai điện tử, tổ chức, cá nhân tạo lập hồ sơ điện tử gửi đến cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận thông qua chức năng nộp hồ sơ trên Cổng dịch vụ công tỉnh Đồng Tháp, hệ thống tự động chuyển vào Phân hệ giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đồng Tháp.

### **Điều 10. Yêu cầu cấp bản sao điện tử có giá trị pháp lý**

Trường hợp các giấy tờ, tài liệu chưa được số hóa và lưu trữ trên Kho dữ liệu tổ chức cá nhân của Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh hoặc kho dữ liệu tổ chức, cá nhân trên Cổng dịch vụ công quốc gia đã được tích hợp với Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh, tùy theo nhu cầu, tổ chức, cá nhân có thể yêu cầu cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp bản sao điện tử. Việc yêu cầu cấp bản sao điện tử của tổ chức, cá nhân và việc thực hiện cấp bản sao điện tử của cơ quan có thẩm quyền có thể thực hiện trên Hệ thống Thông tin giải



quyết TTHC của Tỉnh và phải tuân thủ theo theo Điều 10 của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

**Điều 11. Tra cứu và theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Đồng Tháp**

1. Sau khi nộp hồ sơ, tổ chức, cá nhân có thể tra cứu và theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ thông qua chức năng tra cứu hồ sơ tại giao diện trang chủ của Cổng dịch vụ công tỉnh Đồng Tháp.

2. Ngoài ra, tổ chức, cá nhân có thể đăng nhập vào Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh để kiểm tra việc tiếp nhận, theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ, thực hiện yêu cầu bổ sung hồ sơ khi có yêu cầu từ cơ quan có thẩm quyền hoặc rút hồ sơ, nhận kết quả điện tử thông qua các chức năng tương ứng được cung cấp trên Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh.

3. Hệ thống gửi thông báo tự động về việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả hồ sơ qua tin nhắn SMS hoặc thư điện tử được tổ chức, cá nhân cung cấp khi nộp hồ sơ.

**Điều 12. Quy trình tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả và số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trên Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh**

1. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính:

Sau khi thực hiện các bước kiểm tra hồ sơ đảm bảo đủ điều kiện tiếp nhận theo quy định về TTHC theo Quyết định công bố của Chủ tịch UBND tỉnh Đồng Tháp, công chức, viên chức, người được giao tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính đăng nhập vào Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh thực hiện: Kiểm tra tài khoản và định danh điện tử của người dân; Nhập thông tin hồ sơ lên hệ thống; Số hóa hồ sơ theo quy định; Chuyển hồ sơ điện tử vào cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ.

2. Giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh:

Cơ quan thực hiện TTHC đăng nhập vào Hệ thống để giải quyết hồ sơ theo quy trình nội bộ được ban hành tại các Quyết định công bố của Chủ tịch UBND tỉnh Đồng Tháp và cập nhật quá trình giải quyết hồ sơ lên Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh; Thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC theo quy định Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

3. Việc trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC 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.

**Điều 13. Sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính**



1. Tổ chức, cá nhân thực hiện sửa đổi, bổ sung thành phần hồ sơ trên Cổng dịch vụ công của tỉnh Đồng Tháp theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

2. Hình thức sửa đổi, bổ sung hồ sơ điện tử:

Tạo lập thông tin sửa đổi, bổ sung thông tin sửa đổi theo chức năng bổ sung của Cổng dịch vụ công tỉnh Đồng Tháp và phải đảm bảo tuân thủ quy định tại Điều 12 của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

#### **Điều 14. Thanh toán phí, lệ phí**

1. Tổ chức, cá nhân có thể thanh toán phí, lệ phí, thuế và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) trong giải quyết thủ tục hành chính thông qua chức năng thanh toán trực tuyến trên Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh đã được tích hợp với Cổng dịch vụ công quốc gia theo hướng dẫn trên hệ thống hoặc bằng các hình thức khác theo quy định của pháp luật.

2. Trách nhiệm của cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính

Phối hợp với các ngân hàng, trung gian thanh toán, các đơn vị liên quan thực hiện đối soát hàng ngày đảm bảo khớp, đúng dữ liệu giữa các bên. Trường hợp có chênh lệch thì tìm hiểu nguyên nhân và phối hợp xử lý.

#### **Điều 15. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Đồng Tháp**

1. Các cơ quan giải quyết TTHC có trách nhiệm rà soát, đánh giá sự phù hợp của TTHC và các quy định có liên quan đến TTHC với triển khai dịch vụ công trực tuyến gửi Văn phòng UBND Tỉnh xem xét, thẩm định, trình Chủ tịch UBND tỉnh Đồng Tháp phê duyệt; Triển khai cập nhật thành phần, quy trình giải quyết và tổ chức cung cấp các dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh ngay khi quyết định có hiệu lực thi hành.

2. Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với cơ quan giải quyết TTHC thực hiện cung cấp các dịch vụ công trực tuyến theo danh mục của UBND tỉnh Đồng Tháp phê duyệt và thực hiện kiểm thử, tích hợp với Cổng dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Điều 27 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg và Điều 20 Thông tư số 01/2023/QĐ-TTg; cập nhật và kết nối với và Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ công (EMC) theo quy định tại Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

#### **Điều 16. Rà soát, tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính**

Căn cứ trên danh mục TTHC được công bố theo Quyết định của UBND tỉnh Đồng Tháp, Văn phòng UBND Tỉnh hướng dẫn các cơ quan giải quyết TTHC tiến hành rà soát quy trình thực hiện TTHC và đề xuất cơ quan có thẩm quyền tái cấu trúc quy trình TTHC nhằm cắt giảm TTHC, giảm hồ sơ giấy tờ cần cung cấp, giảm đi lại và tiếp xúc trực tiếp của tổ chức, cá nhân đề nghị giải quyết TTHC; giảm các bước phải xử lý trực tiếp hoặc thủ công của cơ quan



trong quá trình giải quyết TTHC. Tiến hành hoàn thiện quy trình nội bộ, quy trình điện tử ngay sau khi tái cấu trúc quy trình để cung cấp dịch vụ công.

**Điều 17. Kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân**

1. Tổ chức, cá nhân khi có đăng nhập vào Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh thì được cung cấp một Kho dữ liệu điện tử tại Hệ thống này và được tích hợp với Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Cổng dịch vụ công quốc gia.

2. Kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh cung cấp các nội dung:

Thông tin cơ bản của doanh nghiệp, công dân được kết nối xác thực từ cơ sở dữ liệu quốc gia về doanh nghiệp và cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

Các giấy tờ thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC đã được cơ quan có thẩm quyền số hóa thành giấy tờ điện tử có giá trị pháp lý trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

Các bản sao điện tử từ sổ gốc hoặc bản sao điện tử được chứng thực từ bản chính do cơ quan có thẩm quyền cấp được công dân, doanh nghiệp lưu trữ trên Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh.

3. Việc quản lý, kết nối, chia sẻ dữ liệu trên Kho quản lý dữ liệu điện tử trên Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh của tổ chức, cá nhân thực hiện theo quy định của cơ quan nhà nước về bảo vệ dữ liệu cá nhân và các quy định của pháp luật có liên quan.

**Điều 18: Lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử và chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử ra văn bản giấy.**

Lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử và chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử ra văn bản giấy thực hiện theo quy định tại Điều 17 và Điều 18 của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và các quy định của pháp luật chuyên ngành.

**Điều 19. Đánh giá sự hài lòng của người dùng trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

1. Việc đánh giá sự hài lòng trong giải quyết TTHC được thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Đồng Tháp, bao gồm các nội dung:

a) Đánh giá tổng thể dịch vụ;

b) Đánh giá chi tiết dịch vụ bao gồm mức độ thực tiện khi sử dụng dịch vụ; mức độ đúng hạn trong xử lý, trả kết quả của cơ quan nhà nước; thái độ hỗ trợ, xử lý dịch vụ công trực tuyến của cán bộ, công chức khi hướng dẫn, xử lý.

2. Mỗi nội dung đánh giá theo 03 mức độ: Rất hài lòng, Hài lòng, Chưa hài lòng.



3. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của người dùng được thực hiện thông qua chức năng thống kê báo cáo mức độ hài lòng của người dùng.

4. Kết quả đánh giá mức độ hài lòng của người dùng trên Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh được đồng bộ, tích hợp với đánh giá mức độ hài lòng của Bộ chỉ số phục vụ người dân, doanh nghiệp trên Cổng dịch vụ công quốc gia theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ.

## **CHƯƠNG IV**

### **QUẢN LÝ, VẬN HÀNH VỀ MẶT KỸ THUẬT TRÊN HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT TTHC TỈNH ĐỒNG THÁP**

#### **Điều 20. Quản lý tài khoản quản trị**

1. Tài khoản quản trị cấp cao của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Đồng Tháp do Sở Thông tin và Truyền thông quản lý là tài khoản quản trị cao nhất có thể thực hiện tất cả các cấu hình, quản lý tất cả các chức năng, phân quyền tài khoản cho các đơn vị, địa phương; thu hồi quyền của người sử dụng trong trường hợp cán bộ, công chức, viên chức chuyển công tác hoặc không tiếp tục tham gia thực hiện quản trị, xử lý nghiệp vụ.

2. Tài khoản quản trị nội dung cấp cao của Tỉnh: được cấp cho Văn phòng UBND Tỉnh để theo dõi kết quả vận hành của hệ thống, thống kê, theo dõi quá trình giải quyết TTHC trên của tất cả các đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh; theo dõi kết quả kết nối, liên thông từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC với Cổng dịch vụ công quốc gia và các hệ thống của Bộ ngành, Trung ương.

#### **Điều 21. Quy trình, cách thức hỗ trợ, xử lý sự cố dành cho cơ quan thực hiện thủ tục hành chính trên phân hệ giải quyết thủ tục hành chính và phần mềm nghiệp vụ.**

1. Các yêu cầu hỗ trợ, xử lý sự cố được xử lý trong không quá 8 giờ làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu, đề nghị của các cơ quan, đơn vị. Đối với các đề nghị hỗ trợ, yêu cầu khắc phục sự cố phức tạp, thông tin về thời gian hoàn thành hỗ trợ, khắc phục sự cố được thông báo đến các đơn vị, địa phương bằng các hình thức kịp thời nhất.

2. Trường hợp bảo trì, nâng cấp hệ thống theo kế hoạch, Sở Thông tin và Truyền thông thông báo cho các bên liên quan tối thiểu trước 05 ngày làm việc.

3. Công cụ cảnh báo, gửi yêu cầu hỗ trợ thông qua các kênh giao tiếp do Sở Thông tin và Truyền thông lựa chọn để hỗ trợ các đơn vị, địa phương hoặc qua số điện thoại hotline hỗ trợ được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Đồng Tháp.

4. Cơ quan có thẩm quyền chỉ đạo cán bộ, công chức, viên chức chuyển sang hình thức ghi, chép vào sổ quá trình giải quyết thủ tục hành chính theo hướng dẫn của Trung tâm hành chính công tỉnh Đồng Tháp, sau đó cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đồng Tháp khi hệ thống này hoạt động trở lại.



**Điều 22. Hỗ trợ kỹ thuật, xử lý sự cố dành cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công tỉnh Đồng Tháp.**

Tổ chức, cá nhân đề nghị hỗ trợ kỹ thuật trong quá trình thao tác, sử dụng các chức năng, thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công tỉnh Đồng Tháp thông gia qua các hình thức: Tổng đài hỗ trợ và thư điện tử được công bố trên Cổng dịch vụ công tỉnh Đồng Tháp.

## **CHƯƠNG V**

### **TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ TRÊN HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH ĐỒNG THÁP**

**Điều 23. Phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đồng Tháp**

Chức năng phản ánh kiến nghị trên Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh được tích hợp, dùng chung với Hệ thống phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống vận hành của Tổng đài 1022 tỉnh Đồng Tháp.

**Điều 24. Quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính**

Quy định 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; quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 thực hiện theo Quyết định số 1455/QĐ-UBND-HC ngày 02/12/2019 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Tỉnh về việc ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý và trả lời yêu cầu, phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp qua Tổng đài Thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp.

**Điều 25. Công khai kết quả xử lý phản ánh kiến nghị của cơ quan, đơn vị, địa phương.**

Các phản ánh kiến nghị và kết quả xử lý thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan chức năng tỉnh Đồng Tháp từ Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC của Tỉnh, Tổng đài thông tin dịch vụ công 1022 tỉnh Đồng Tháp, Cổng dịch vụ công quốc gia đều được công khai trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đồng Tháp.

## **Chương VI**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 26. Trách nhiệm của Văn phòng UBND Tỉnh**

1. Tham gia quản lý, vận hành, hướng dẫn khai thác các tính năng, chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính Tỉnh.

2. Theo dõi việc kết nối, liên thông, tích hợp, chia sẻ dữ liệu về giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện dịch vụ công trên địa bàn tỉnh báo cáo Ủy ban nhân dân Tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Tỉnh theo quy định.



## **Điều 27. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Chịu trách nhiệm quản lý chung về mặt kỹ thuật đối với Hệ thống giải quyết thủ tục hành chính, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan, đảm bảo phần mềm, hạ tầng công nghệ thông tin đáp ứng tốt việc vận hành hệ thống, đảm bảo hoạt động ổn định 24 giờ/ngày.

2. Tham mưu kế hoạch chỉnh sửa, nâng cấp, hoàn thiện hệ thống đảm bảo tính ổn định nhằm đáp ứng nhu cầu công việc của các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh, triển khai các giải pháp về mặt kỹ thuật kết nối, tích hợp với Cổng dịch vụ Công quốc gia và các hệ thống khác theo quy định của cơ quan Trung ương.

3. Tổ chức chỉ đạo tuyên truyền chung trên các phương tiện thông tin đại chúng, trên cổng thông tin điện tử về các hoạt động và cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên hệ thống.

4. Tổng hợp các vướng mắc, khó khăn liên quan đến hệ thống và các đề nghị nâng cấp, sửa đổi hệ thống, trình Ủy ban nhân dân Tỉnh xem xét, quyết định.

5. Thường xuyên theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc, hỗ trợ cán bộ, công chức và các tổ chức, cá nhân trong quá trình tương tác, sử dụng hệ thống, đề xuất các biện pháp đảm bảo an toàn thông tin để hệ thống hoạt động hiệu quả.

6. Trên cơ sở dự trù kinh phí duy trì hoạt động, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị cấp tỉnh (nếu có), Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm rà soát, tổng hợp kinh phí, gửi Sở Tài chính thẩm định, trình Ủy ban nhân dân Tỉnh xem xét, quyết định.

7. Thông báo và hướng dẫn sử dụng các chức năng bổ sung, chức năng phát triển mới trên hệ thống đến các đơn vị sử dụng sau khi có sự thống nhất bằng văn bản của Văn phòng UBND Tỉnh.

8. Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND Tỉnh và các cơ quan liên quan triển khai các phương án, giải pháp kết nối, tích hợp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh với Cổng dịch vụ công Quốc gia, các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin do bộ, ngành Trung ương triển khai để phục vụ hiệu quả giải quyết TTHC, dịch vụ công trực tuyến theo chỉ đạo của UBND Tỉnh Đồng Tháp.

## **Điều 28. Trách nhiệm của Kho bạc nhà nước tỉnh Đồng Tháp**

1. Chỉ đạo Kho bạc nhà nước cấp huyện hướng dẫn quy trình thủ tục nộp, đối soát phí, lệ phí TTHC đối với thanh toán không dùng tiền mặt cho các đơn vị theo đúng quy định hiện hành; tổ chức thực hiện tốt việc theo dõi thanh toán, quyết toán bằng phương thức giao dịch điện tử đối với việc nộp phí, lệ phí TTHC.

2. Phối hợp với cơ quan thuế, hải quan và các ngân hàng thương mại xử lý kịp thời, trao đổi thông tin dữ liệu và các vướng mắc trong việc truyền, nhận chứng từ thu, nộp Ngân sách Nhà nước đối với thu phí, lệ phí thực hiện TTHC được thu bằng hình thức thanh toán trực tuyến.

## **Điều 29. Trách nhiệm của Ngân hàng nhà nước tỉnh Đồng Tháp**



1. Chỉ đạo, tạo điều kiện để các chi nhánh ngân hàng thương mại triển khai các hình thức thanh toán trực tuyến nhằm cung ứng các dịch vụ thanh toán, giải pháp thanh toán nhanh chóng an toàn, thuận tiện trong thu phí, lệ phí thủ tục hành chính...

2. Chỉ đạo các chi nhánh ngân hàng thương mại phối hợp với đơn vị có liên quan trên địa bàn cung cấp đầu mối cho Sở Thông tin và Truyền thông để phối hợp kiểm tra, xử lý các giao dịch thanh toán khi có phát sinh lỗi thanh toán liên quan khi thanh toán trực tuyến phí, lệ phí TTHC.

### **Điều 30. Trách nhiệm của Sở Tài chính**

Sở Tài chính thẩm định dự toán kinh phí nhiệm vụ phát sinh, tham mưu Ủy ban nhân dân Tỉnh bố trí ngân sách Nhà nước để thực hiện phù hợp khả năng ngân sách và theo đúng quy định hiện hành; hướng dẫn, kiểm tra việc quản lý, sử dụng kinh phí thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.

### **Điều 31. Trách nhiệm của các cơ quan khai thác, sử dụng hệ thống**

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm chỉ đạo công chức, viên chức ứng dụng hệ thống vào xử lý thủ tục hành chính. Thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đánh giá tình hình xử lý hồ sơ hành chính tại cơ quan, đơn vị thông qua hệ thống nhằm kịp thời phát hiện, giải quyết các vướng mắc phát sinh.

2. Bảo đảm 100% hồ sơ yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông phải được tiếp nhận, cập nhật tiến độ giải quyết, trả kết quả trên hệ thống theo đúng quy định. Trừ các trường hợp có quy định riêng của cơ quan cấp trên về việc tiếp nhận hồ sơ trên các hệ thống khác.

3. Đối với các đơn vị chủ trì tham mưu ban hành công bố, sửa đổi bổ sung Quyết định về TTHC phải kịp thời cập nhật đồng bộ thông tin, dữ liệu về TTHC từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC về Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Đồng Tháp. Đồng thời, kịp thời cập nhật quy trình xử lý nội bộ và các cấu hình liên quan đến quy trình tiếp nhận, xử lý TTHC, thanh toán trực tuyến của toàn bộ TTHC lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC (bao gồm cấp tỉnh, cấp huyện và cấp xã) đảm bảo theo thời gian quy định kể từ ngày Quyết định có hiệu lực để phục vụ tổ chức, cá nhân khai thác, sử dụng đúng quy định. Trừ các trường hợp có quy định riêng về việc cập nhật TTHC của cơ quan cấp trên.

4. Quản lý và bảo vệ thông tin của các tổ chức, cá nhân bao gồm: Thông tin tài khoản đăng ký, thông tin hồ sơ; chỉ được phép cung cấp, chia sẻ cho bên thứ ba có thẩm quyền trong trường hợp pháp luật có quy định hoặc có sự đồng ý của tổ chức, cá nhân đó.

5. Tại Bộ phận Một cửa phải niêm yết hướng dẫn, quy trình nộp hồ sơ trực tuyến. Triển khai thực hiện tuyên truyền, giới thiệu các dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, đơn vị để các tổ chức, cá nhân khai thác, sử dụng.



6. Khi thay đổi, điều động vị trí công tác phải có văn bản thông báo đến các đơn vị liên quan và Sở Thông tin và Truyền thông để cập nhật lại tài khoản trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Đồng Tháp của các cá nhân phụ trách.

**Điều 32. Trách nhiệm của công chức, viên chức, cá nhân được giao nhiệm vụ sử dụng hệ thống**

1. Khi tiếp nhận hồ sơ trực tiếp hoặc qua bưu chính công ích:

Kiểm tra thành phần hồ sơ, điền đầy đủ thông tin trước khi tiếp nhận hồ sơ; trao phiếu hẹn trả kết quả; luân chuyển hồ sơ đến đơn vị được phân công thực hiện giải quyết; cập nhật kịp thời tình trạng giải quyết hồ sơ.

Thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ từ bước tiếp nhận đến bước trả kết quả giải quyết theo quy định.

2. Khi tiếp nhận hồ sơ trực tuyến:

Kiểm tra thông tin, thành phần hồ sơ đầy đủ trước khi tiếp nhận hồ sơ; luân chuyển hồ sơ đến đơn vị được phân công thực hiện giải quyết; cập nhật kịp thời tình trạng giải quyết hồ sơ.

Thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ từ bước tiếp nhận đến bước trả kết quả giải quyết theo quy định.

3. Sử dụng đúng và đầy đủ các chức năng của hệ thống tương ứng với vai trò, nhiệm vụ của mình để phát huy hiệu quả của phần mềm, nâng cao chất lượng giải quyết hồ sơ. Chịu trách nhiệm về đối với kết quả giải quyết hồ sơ trên phần mềm theo Quy trình nội bộ.

4. Bảo mật thông tin tài khoản của cá nhân, thông tin của hệ thống và thông tin của các tổ chức, cá nhân. Nghiêm cấm hành vi phát tán vi rút, mã độc hoặc gây cản trở hoạt động, làm ảnh hưởng đến hệ thống dưới mọi hình thức.

5. Công chức, viên chức chuyên trách công nghệ thông tin của đơn vị có trách nhiệm làm đầu mối thông tin hỗ trợ kỹ thuật, theo dõi tình hình sử dụng hệ thống của đơn vị theo chức năng, nhiệm vụ được giao; hướng dẫn công chức, viên chức sử dụng hệ thống tại đơn vị đảm bảo vận hành hiệu quả.

6. Phản hồi thông tin, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông để được hỗ trợ, hướng dẫn sử dụng, khắc phục sự cố (nếu có) qua các kênh hỗ trợ do Sở Thông tin và Truyền thông cung cấp.

7. Tham gia đầy đủ, nghiêm túc các buổi tập huấn sử dụng hệ thống, thường xuyên nâng cao kỹ năng công nghệ thông tin để khai thác, sử dụng hệ thống có hiệu quả.

8. Khi chuyển đổi vị trí công tác phải bàn giao các hồ sơ đang xử lý trên hệ thống cho người phụ trách.

**Điều 33. Các tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc sử dụng Cổng dịch vụ công trực tuyến**



1. Sử dụng tài khoản được cấp bởi Hệ thống định danh và xác thực điện tử (VNeID) hoặc kết nối, tích hợp với Cổng dịch vụ công quốc gia, nộp hồ sơ, nhận kết quả trực tuyến thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đồng Tháp (có thể tải các mẫu đơn, mẫu tờ khai và khai báo để hoàn thiện hồ sơ theo yêu cầu); hoặc trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.

2. Bảo mật tài khoản và mật khẩu; kê khai các thông tin chính xác, đầy đủ và tự chịu trách nhiệm về tính chính xác đối với thông tin cung cấp, đăng ký, kê khai của mình.

3. Thực hiện các yêu cầu của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính và nộp phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

#### **Điều 34. Chế độ báo cáo**

1. Theo định kỳ 06 (sáu) tháng, Sở Thông tin và Truyền có trách nhiệm báo cáo cho Ủy ban nhân dân Tỉnh về tình hình vận hành, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đồng Tháp của các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính;

2. Định kỳ, trước ngày 30/6 và 30/11 hàng năm, cơ quan thực hiện thủ tục hành chính báo cáo tình hình sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đồng Tháp, tình hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến, gửi Ủy ban nhân dân Tỉnh (qua Sở Thông tin và Truyền thông) để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

#### **Điều 35. Trách nhiệm thi hành**

Các đơn vị, địa phương tổ chức thực hiện theo quy chế này. Trong quá trình triển khai thực hiện Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp. 