CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN **TỈNH ĐỒNG THÁP**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 156 /2025/QĐ-CTUBND	*Đồng Tháp, ngày22 tháng12 năm 2025*

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đồng Tháp

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

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

Căn cứ Luật Tiếp cận thông tin số 104/2016/QH13;

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

Căn cứ Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 64/2025/QH15 được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 87/2025/QH15;

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

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

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

Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP 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 của Chính phủ về định danh và xác thực điện tử;

Căn cứ Nghị định số 78/2025/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp để tổ chức, hướng dẫn thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 187/2025/NĐ-CP;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ quy định về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP 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 Thông tư số 13/2023/TT-BNV của Bộ trưởng Bộ Nội vụ hướng dẫn lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử;

Căn cứ Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT của Bộ Thông tin và Truyền thông (nay là Bộ Khoa học và Công nghệ) quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh;

Căn cứ Thông tư số 11/2025/TT-BKHCN của Bộ Khoa học và Công nghệ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ;

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

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

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày *02*.. tháng *01*. năm *2026*.

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

***Nơi nhận*:**
- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ ;
- Bộ Khoa học và Công nghệ;
- Cục Kiểm tra văn bản và Quản lý xử lý vi phạm hành chính - Bộ Tư pháp;
- Vụ Pháp chế - Bộ Khoa học và Công nghệ;
- TT. TU, TT. HĐND tỉnh;
- UBMTTQ Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội tỉnh;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND xã, phường;
- VPUB: LĐVP, TTPVHCC;
- Báo và PTTH Đồng Tháp;
- Cổng TTĐT tỉnh, Công báo tỉnh;
- Lưu: VT, KSTT(Hiếu).

CHỦ TỊCH

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐỒNG THÁP

Phạm Thành Ngại

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐỒNG THÁP	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY CHẾ
Quản lý, vận hành, khai thác
Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đồng Tháp

(Ban hành kèm theo Quyết định số 156 /2025/QĐ-CTUBND)

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, khai thác (bao gồm về cả kỹ thuật và khai thác sử dụng), quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, xử lý phản ánh kiến nghị, tổ chức các biện pháp bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đồng Tháp.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các sở, ban, ngành tỉnh; Ban Quản lý Khu kinh tế, các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân các xã, phường thuộc tỉnh (sau đây gọi tắt là cơ quan, đơn vị).

2. Các tổ chức, cá nhân, các doanh nghiệp, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích có liên quan tham gia sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đồng Tháp.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đồng Tháp là hệ thống nghiệp vụ có chức năng tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp (sau đây gọi tắt là Hệ thống); kết nối, tích hợp, chia sẻ thông tin dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia để cung cấp và thực hiện các dịch vụ công trực tuyến.

Điều 4. 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 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. Nhất là, phải đảm bảo đúng

yêu cầu theo quy định tại khoản 2 Điều 27 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Việc tổ chức thông tin trên Hệ thống theo hướng lấy người dùng làm trung tâm. Các thông tin được cung cấp trên Hệ thống bảo đảm chính xác, rõ ràng, được cập nhật liên tục, kịp thời theo các quy định hiện hành, 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 tổ chức, cá nhân; 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, cá nhân trên địa bàn tỉnh phải được tiếp nhận, luân chuyển, xử lý trên Hệ thống (trừ trường hợp có quy định riêng).

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. Các cơ quan, đơn vị, công chức, viên chức, người được chuyển giao nhiệm vụ tiếp nhận thủ tục hành chính tham gia tiếp nhận, xử lý thủ tục hành chính, 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 thủ tục hành chính để công khai, minh bạch quá trình giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

7. 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.

8. Bảo đảm các nguyên tắc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo quy định tại Điều 4 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

Chương II
QUẢN LÝ, VẬN HÀNH, KHAI THÁC HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 5. Việc cấp, kích hoạt, sử dụng tài khoản định danh điện tử để thực hiện nộp hồ sơ; việc cấp, sử dụng tài khoản trong tiếp nhận và xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đồng Tháp

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia tập trung, Hệ thống bằng tài khoản định danh điện tử do Hệ thống định danh và xác thực điện tử (VNeID) tạo lập, đã kết nối, tích hợp trên Cổng Dịch

vụ công quốc gia, Hệ thống được cấp theo quy định tại Điều 10, Điều 11, Điều 12, Điều 14 của Nghị định số 69/2024/NĐ-CP về định danh và xác thực điện tử.

2. Sở Khoa học và Công nghệ chịu trách nhiệm quản lý, phân quyền và chuyển giao tài khoản quản trị cho các sở, ban, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân các xã, phường theo đúng các nội dung, nhiệm vụ của cơ quan, đơn vị được giao thực hiện trên Hệ thống.

3. Các cơ quan, đơn vị thực hiện việc cấp, phân quyền tài khoản cho công chức, viên chức (sử dụng số căn cước công dân) hoặc tài khoản định danh điện tử do Hệ thống định danh và xác thực điện tử (VNeID) tham gia quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến và điều chỉnh vị trí công tác, khóa tài khoản khi có sự thay đổi.

4. Công chức, viên chức được cấp tài khoản phải quản lý và chịu trách nhiệm về việc sử dụng tài khoản của mình trên Hệ thống theo quy định tại Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Điều 32 và Điều 33 Nghị định số 69/2024/NĐ-CP.

Điều 6. 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 trên Cổng Dịch vụ công quốc gia 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 quốc gia và hồ sơ tự động chuyển vào Hệ thống.

3. Sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ dịch vụ công nộp trực tuyến

a) Hệ thống thông báo yêu cầu sửa đổi hoặc bổ sung thông tin hồ sơ cho tổ chức, cá nhân qua thư điện tử hoặc tin nhắn trên điện thoại theo đăng ký của cá nhân, tổ chức hoặc qua mục quản lý dịch vụ công trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

b) Việc sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ nộp trực tuyến thực hiện theo quy định tại Điều 12 của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

Điều 7. Quy trình tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả và số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đồng Tháp

1. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

a) Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia tập trung: công chức, viên chức, tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công (sau đây gọi chung là 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 quá 08 (tám) giờ làm việc kể từ khi Hệ thống tiếp nhận. Trong trường hợp hồ sơ trực tuyến nộp ngoài giờ làm việc, thời điểm để tính thời gian tiếp nhận hồ sơ được

tính từ giờ làm việc kế tiếp. Việc tiếp nhận hồ sơ trực tuyến thực hiện theo khoản 2 Điều 17 của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

b) Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tiếp: cán bộ Một cửa hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử theo quy định. Trường hợp tổ chức, cá nhân không có nhu cầu nộp hồ sơ điện tử thì cán bộ Một cửa thực hiện tiếp nhận theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP. Trường hợp ủy quyền giải quyết thủ tục hành chính, tài khoản định danh điện tử được xác định là tài khoản định danh điện tử của tổ chức, cá nhân ủy quyền; đối với thành phần hồ sơ là kết quả giải quyết thủ tục hành chính hoặc phải số hóa theo quy định của pháp luật mà chưa có số hóa thì cán bộ Một cửa thực hiện sao chụp, chuyển thành tài liệu hồ sơ điện tử, ký số theo quy định vào tài liệu đã được số hóa theo quy định trước khi chuyển hồ sơ đến cơ quan thực hiện thủ tục hành chính. Việc số hóa thành phần hồ sơ khi tiếp nhận giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Thông tư số 01/2023/TT-VPCP 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 và các Quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về ban hành danh mục thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính cần phải số hóa và không thực hiện số hóa theo ngành, lĩnh vực.

c) Đối với hồ sơ tiếp nhận thông qua dịch vụ bưu chính công ích, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật; cán bộ Một cửa thực hiện tiếp nhận theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

2. Giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống

Công chức, viên chức, người được giao nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính 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 Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp và cập nhật quá trình giải quyết hồ sơ lên Hệ thống theo quy định tại Điều 18 và Điều 19 của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

3. Việc trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định tại Điều 22 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

4. Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

a) Hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân được số hóa và lưu kết quả theo quy định tại Điều 11, Điều 12 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP. Việc số hóa giấy tờ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính phải ký số đúng theo quy định tại khoản 3 hoặc khoản 4 Điều 9 của Thông tư số 01/2023/TT-VPCP, được đồng bộ dữ liệu vào Kho dữ liệu của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống theo quy định pháp luật. Phương thức số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính từ giấy sang điện tử theo khoản 2 Điều 25 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và các Điều 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

b) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính được chuyển đổi từ bản giấy sang điện tử phải đáp ứng các yêu cầu theo khoản 3 Điều 25 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và có giá trị như văn bản giấy trừ trường hợp pháp luật chuyên

ngành có quy định khác. Việc chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử ra văn bản giấy được thực hiện trên Hệ thống đảm bảo theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

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

Điều 8. 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 hoặc kho dữ liệu tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, 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 và phải tuân thủ theo Điều 10 của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

Điều 9. Tra cứu và theo dõi tiến độ giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đồng Tháp

1. Sau khi nộp hồ sơ thành công, 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 trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

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

Điều 10. Thanh toán phí, lệ phí trực tuyến

1. Căn cứ yêu cầu nộp phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) tổ chức, cá nhân nộp phí, lệ phí trực tiếp hoặc thực hiện thanh toán trực tuyến phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính trong thực hiện thủ tục hành chính đến tài khoản thụ hưởng của cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công mở tại ngân hàng hoặc Kho bạc Nhà nước.

2. Việc hoàn trả đối với các khoản phí, lệ phí thực hiện theo quy định tại Điều 30 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP. Đối với trường hợp cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ đã giải quyết thủ tục hành chính theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân thì không giải quyết yêu cầu hoàn trả phí, lệ phí của tổ chức, cá nhân đã nộp để thực hiện giải quyết thủ tục hành chính.

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

Điều 11. Rà soát, tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính

1. Việc rà soát, tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính được thực hiện định kỳ hoặc theo yêu cầu cải cách hành chính, nhằm chuẩn hóa và tối ưu hóa quy trình giải quyết thủ tục hành chính, đảm bảo rút ngắn thời gian, giảm thành phần hồ sơ, tăng khả năng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm hướng dẫn các cơ quan, đơn vị cách thức rà soát quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo danh mục được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố, bảo đảm phù hợp quy định pháp luật, tổ chức thẩm định, trình Chủ tịch Uỷ ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

3. Sở Khoa học và Công nghệ có trách nhiệm bảo đảm điều kiện kỹ thuật để triển khai tái cấu trúc và vận hành quy trình thủ tục hành chính trên Hệ thống, bao gồm các nội dung sau: cập nhật lên Hệ thống đúng với quy trình nội bộ, quy trình điện tử đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt; tổ chức cấu hình Hệ thống, cập nhật luồng quy trình, các trường dữ liệu, biểu mẫu điện tử tương tác và các thông tin nghiệp vụ tương ứng với từng thủ tục hành chính cụ thể; chủ trì kiểm thử Hệ thống sau khi cập nhật quy trình, phối hợp với cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đánh giá tính ổn định, tính chính xác, khả năng vận hành quy trình điện tử; thực hiện hỗ trợ kỹ thuật trong suốt quá trình thực hiện tái cấu trúc, hướng dẫn sử dụng giao diện cập nhật thủ tục hành chính trên Hệ thống; tiếp nhận và xử lý lỗi kỹ thuật, phản ánh từ các cơ quan, đơn vị; phối hợp định kỳ với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để rà soát, đánh giá khả năng mở rộng, đồng bộ dữ liệu và kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia và các phần mềm chuyên ngành khác.

4. Các sở, ban, ngành tỉnh có trách nhiệm rà soát, đưa ra phương án tái cấu trúc, cung cấp nội dung chuyên ngành, tham gia đánh giá tính khả thi của quy trình sau khi triển khai thực tế trên Hệ thống; kịp thời cập nhật, điều chỉnh lại thông tin niêm yết thủ tục hành chính, bảo đảm thống nhất giữa hồ sơ công bố và quy trình điện tử vận hành.

Điều 12. Kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân

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

2. Kho dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống cung cấp các nội dung:

a) 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.

b) Các giấy tờ thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính 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.

c) 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.

3. Việc quản lý, kết nối, chia sẻ dữ liệu trên Kho quản lý dữ liệu điện tử 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.

4. Các tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm bảo quản tài khoản, mật khẩu đăng nhập tại Hệ thống để khai thác sử dụng dữ liệu điện tử được lưu giữ trên Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân theo quy định tại khoản 3, khoản 4 Điều 16 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Điều 24 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

Điều 13. 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 14. Tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính

Việc cập nhật thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính trên hệ thống được thực hiện theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và các quy định khác có liên quan.

Điều 15. Đánh giá sự hài lòng của người dùng trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến

1. Thực hiện theo nhóm tiêu chí đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính được quy định tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử.

2. Việc đánh giá kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan, đơn vị được thực hiện tự động trên Hệ thống đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Hệ thống kết nối với Hệ thống giám sát, đo lường mức độ cung cấp và sử dụng dịch vụ Chính phủ số (Hệ thống EMC).

Điều 16. Quản lý tài khoản quản trị, tài khoản người dùng

1. Tài khoản quản trị cấp cao là tài khoản quản trị cao nhất do Sở Khoa học và Công nghệ quản lý để có thể thực hiện tất cả các cấu hình, quản lý tất cả các chức năng, phân quyền tài khoản cho các cơ quan, đơn vị; quản lý tài khoản 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 cấp cao được cấp cho Văn phòng Uỷ ban nhân dân tỉnh để thực hiện đầy đủ vai trò là cơ quan đầu mối về kiểm soát thủ tục hành chính, có các quyền và trách nhiệm sau: Theo dõi, giám sát toàn bộ quá trình tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính trên Hệ thống của tất cả các

cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh; Kiểm soát việc cập nhật, công khai, minh bạch dữ liệu thủ tục hành chính; Phát hiện và cảnh báo kịp thời các sai lệch, bất thường, tình trạng hồ sơ trễ hạn, hồ sơ tồn đọng, hoặc chưa được cập nhật trạng thái; Giám sát việc liên thông, kết nối, đồng bộ dữ liệu giữa Hệ thống với Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống của bộ, ngành trung ương theo quy định; Khai thác, sử dụng dữ liệu Hệ thống để phục vụ công tác điều hành, xây dựng báo cáo, theo dõi cải cách hành chính, đánh giá mức độ phục vụ người dân, doanh nghiệp; Trực tiếp yêu cầu các cơ quan, đơn vị khắc phục tồn tại phát sinh từ quá trình giám sát và đề xuất xử lý tập trung trong các cuộc họp giao ban, kiểm điểm định kỳ hoặc đột xuất.

3. Công chức, viên chức, người được giao nhiệm vụ giải quyết thủ tục hành chính, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm bảo mật tài khoản sử dụng Hệ thống đã được cấp, tuyệt đối không cung cấp tài khoản và mật khẩu cho các cá nhân, tổ chức không liên quan để đăng nhập Hệ thống.

Điều 17. Hỗ trợ kỹ thuật cho cán bộ, công chức, viên chức, người được phân công giải quyết thủ tục hành chính tỉnh

1. Các yêu cầu hỗ trợ, xử lý sự cố được xử lý trong không quá 08 (tám) 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 Khoa học và Công nghệ sẽ thông báo bằng văn bản cho các bên liên quan tối thiểu trước 03 (ba) ngày làm việc.

3. Công cụ cảnh báo, gửi yêu cầu hỗ trợ thông qua các kênh giao tiếp do Sở Khoa học và Công nghệ sẽ lựa chọn để hỗ trợ các cơ quan, đơn vị hoặc qua số điện thoại đường dây nóng hỗ trợ được cung cấp bằng văn bản.

4. Trong các trường hợp bất khả kháng hoặc do sự số về kỹ thuật ảnh hưởng đến việc sử dụng Hệ thống để giải quyết cho tổ chức, cá nhân, 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 Phục vụ hành chính công tỉnh Đồng Tháp, sau đó cập nhật vào Hệ thống khi Hệ thống này hoạt động trở lại.

Điều 18. 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 quốc gia

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 quốc gia thông gia qua các hình thức: Tổng đài hỗ trợ và hoặc các hình thức hỗ trợ khác được công bố trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Chương III
THEO DÕI, ĐÁNH GIÁ VÀ GIÁM SÁT VIỆC GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 19. Nội dung cần theo dõi, đánh giá, giám sát

1. Tiến độ giải quyết thủ tục hành chính: tỷ lệ hồ sơ được giải quyết đúng hạn, trước hạn, trễ hạn; Hồ sơ đang xử lý vượt thời gian nhưng chưa được cập nhật trạng thái; Tình trạng tồn đọng hồ sơ chưa hoàn thành hoặc bị trả lại nhiều lần. Việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến: tỷ lệ thủ tục hành chính đủ điều kiện được cung cấp trực tuyến toàn trình; tỷ lệ hồ sơ được tiếp nhận và trả kết quả qua môi trường mạng. Việc áp dụng số hóa, thanh toán trực tuyến, xử lý hồ sơ trên môi trường điện tử.

2. Việc cập nhật và công khai tiến độ giải quyết: tỷ lệ hồ sơ được cập nhật trạng thái đúng, đầy đủ trên Hệ thống; tình trạng cập nhật sai lệch hoặc không phản ánh đúng thực tế xử lý; việc công khai tiến độ giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân.

3. Khảo sát mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân: tỷ lệ đánh giá mức độ hài lòng sau khi sử dụng dịch vụ; phản ánh, kiến nghị về thái độ, trách nhiệm, tính minh bạch trong giải quyết thủ tục hành chính; kết quả xử lý các phản ánh không hài lòng.

4. Việc phối hợp trong giải quyết hồ sơ liên thông: trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị trong quy trình liên thông; thời gian xử lý thực tế so với thời gian đã được công bố; Tình trạng gián đoạn do phối hợp không hiệu quả.

5. Việc khai thác, sử dụng Hệ thống: tỷ lệ hồ sơ được xử lý qua Hệ thống; tỷ lệ cán bộ, công chức sử dụng Hệ thống đúng chức năng, thẩm quyền; mức độ khai thác dữ liệu, công cụ quản trị và báo cáo trên Hệ thống.

Điều 20. Công cụ và phương thức giám sát

1. Hệ thống giám sát tự động: chỉ số, biểu đồ, danh sách cảnh báo được thiết lập trên Hệ thống; Cập nhật dữ liệu theo thời gian thực, cho phép truy xuất chi tiết theo đơn vị, lĩnh vực, cá nhân.

2. Phân tích dữ liệu và báo cáo định kỳ: tổng hợp, so sánh, phân tích theo kỳ để xác định xu hướng, điểm nghẽn, nguy cơ vi phạm; Kết hợp giữa dữ liệu điện tử và kiểm tra thực tế tại cơ quan, đơn vị.

3. Giám sát đột xuất: thực hiện khi có phản ánh tiêu cực, tỷ lệ trễ hạn tăng cao, hồ sơ dồn ứ kéo dài; kết quả giám sát là căn cứ để xem xét xử lý trách nhiệm.

Điều 21. Trách nhiệm thực hiện giám sát

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh: chủ trì, hướng dẫn, tổ chức thực hiện việc theo dõi, đánh giá, giám sát việc giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh; thiết lập, cập nhật bộ chỉ số giám sát; đánh giá, theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính; tổng hợp, phân tích, báo cáo định kỳ kết quả theo dõi cho Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Sở Khoa học và Công nghệ: chủ trì thiết lập, duy trì nền tảng kỹ thuật để giám sát hoạt động Hệ thống; đảm bảo dữ liệu giám sát được kết nối, đồng bộ và chính xác; kiểm tra, theo dõi xử lý lỗi Hệ thống, lỗi kỹ thuật ảnh hưởng đến chỉ số giám sát; tích hợp kết quả đánh giá với Hệ thống đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Các cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm tự giám sát nội bộ trên Hệ thống; cập nhật dữ liệu chính xác, đúng quy trình trên Hệ thống; Báo cáo, giải trình khi có yêu cầu từ Uỷ ban nhân dân tỉnh.

Điều 22. Xử lý kết quả giám sát

1. Kết quả theo dõi, đánh giá và giám sát là cơ sở để xét thi đua, khen thưởng hoặc xếp hạng cải cách hành chính; Xử lý trách nhiệm đối với tổ chức, cá nhân có sai phạm, buông lỏng quản lý hoặc kết quả thực hiện yếu kém; Xây dựng phương án cải tiến, nâng cao chất lượng giải quyết thủ tục hành chính.

2. Đối với các cơ quan, đơn vị có kết quả giám sát thấp hoặc có dấu hiệu vi phạm, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức kiểm tra, làm rõ trách nhiệm và kiến nghị biện pháp xử lý.

3. Đối với các cơ quan, đơn vị có kết quả giám sát tích cực, hiệu quả, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp, đề xuất biểu dương, công khai trên hệ thống.

Chương IV
CÔNG TÁC ĐẢM BẢO AN TOÀN THÔNG TIN TRONG VIỆC VẬN HÀNH HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH ĐỒNG THÁP

Điều 23. Công tác đảm bảo an toàn thông tin cho máy chủ triển khai Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đồng Tháp

1. Hệ thống phải được phê duyệt an toàn thông tin theo cấp độ theo Quy định tại Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01/07/2016 của Chính phủ và các quy định khác về an toàn thông tin cho Hệ thống thông tin cơ quan quản lý nhà nước.

2. Phương án bảo đảm an toàn thông tin của Hệ thống đáp ứng tối thiểu cấp độ 3 theo quy định của pháp luật.

3. Máy chủ và phần mềm Hệ thống phải được kiểm tra, đánh giá an toàn, an ninh mạng bởi các cơ quan, đơn vị chức năng của Bộ Công an, Bộ Quốc phòng và Bộ Khoa học và Công nghệ.

4. Máy chủ cài đặt phần mềm Hệ thống phải được kiểm tra, đánh giá an toàn thông tin mạng định kỳ, đột xuất theo quy định.

Điều 24. Công tác đảm bảo an toàn thông tin cho các Trung tâm Phục vụ hành chính công

1. Đối với hệ thống mạng tại Trung tâm Phục vụ hành chính công, hệ thống mạng phục vụ việc truy cập vào hệ thống phải có giải pháp tường lửa hoặc tương đương để đảm bảo an toàn thông tin mạng.

2. Đối với các máy tính của cán bộ, công chức, viên chức thực hiện truy cập Hệ thống phải đảm bảo các yêu cầu an toàn thông tin theo quy định như: cài đặt phần mềm phòng, chống phần mềm độc hại có bản quyền còn hạn, được cập nhật thường xuyên; không có phần mềm điều khiển máy tính từ xa như: Teamview, Ultraview hoặc Autorun trên cổng USB.

3. Đối với tài khoản được cấp để đăng nhập vào Hệ thống không được ghi nhớ mật khẩu trên trình duyệt, không chia sẻ thông tin tài khoản với người không có liên quan; định kỳ 06 (sáu) tháng thực hiện đổi mật khẩu 01 (một) lần; mật khẩu phải đảm bảo phức tạp (08 (tám) ký tự trở lên, có số, chữ cái thường, chữ cái hoa,...) và tự động khóa tài khoản nếu trong thời gian 60 (sáu mươi) ngày không tham gia xử lý trên Hệ thống.

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 25. 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 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 26. Quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đồng Tháp

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 của Cổng Dịch vụ công quốc gia. Ngoài ra, tổ chức, cá nhân có thể gửi phản ánh kiến nghị về giải quyết thủ tục hành chính thông qua Tổng đài 1022 và các phương thức khác do các cơ quan có thẩm quyền công bố.

Điều 27. Công khai kết quả xử lý phản ánh kiến nghị của cơ quan, đơn vị

Các phản ánh kiến nghị và kết quả xử lý thuộc thẩm quyền xử lý của cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Đồng Tháp được công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Tổng đài 1022 tỉnh Đồng Tháp và một số kênh thông tin khác theo quy định.

Chương VI
KINH PHÍ VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 28. Nguồn kinh phí thực hiện

Kinh phí duy trì, vận hành, khai thác Hệ thống được sử dụng từ nguồn ngân sách nhà nước, nguồn xã hội hóa và nguồn thu hợp pháp khác theo quy định.

Điều 29. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh là cơ quan đầu mối tham mưu, giúp Uỷ ban nhân dân tỉnh thực hiện chức năng quản lý nhà nước về kiểm soát thủ tục

hành chính và tổ chức thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính trên địa bàn tỉnh, có các trách nhiệm sau:

1. Thực hiện kiểm soát chất lượng, tính đầy đủ, thống nhất và đúng quy định của các quy trình thủ tục hành chính được cập nhật, vận hành trên Hệ thống.

2. Theo dõi, đánh giá, giám sát quá trình tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị thông qua tài khoản quản trị Hệ thống được cấp, sử dụng dữ liệu thời gian thực để phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành, kịp thời phát hiện, cảnh báo và chấn chỉnh các hành vi không đúng quy định.

3. Chủ trì tổng hợp, phân tích dữ liệu giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện báo cáo định kỳ, đột xuất và đề xuất các giải pháp cải cách, cải thiện chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân trên địa bàn tỉnh.

4. Tham mưu Uỷ ban nhân dân tỉnh chỉ đạo, tổ chức kiểm tra, đánh giá kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị, đề xuất hình thức biểu dương, xử lý trách nhiệm và cải tiến quy trình tổ chức thực hiện.

Điều 30. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ

Sở Khoa học và Công nghệ là cơ quan chuyên môn giúp Uỷ ban nhân dân tỉnh thực hiện chức năng xây dựng, quản lý kỹ thuật, vận hành Hệ thống, có các trách nhiệm sau:

1. Chủ trì tổ chức xây dựng, quản lý, vận hành kỹ thuật của Hệ thống, bảo đảm hệ thống hoạt động ổn định, liên tục, an toàn, đúng quy định.

2. Thiết lập, duy trì và cập nhật các cấu hình kỹ thuật, phân quyền truy cập, các quy trình xử lý nghiệp vụ điện tử trên Hệ thống theo các yêu cầu chuẩn hóa do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt.

3. Thực hiện kết nối, tích hợp, đồng bộ dữ liệu giữa Hệ thống với Cổng Dịch vụ công quốc gia và các hệ thống khác theo hướng dẫn của Trung ương, bảo đảm thông suốt, chính xác và kịp thời.

4. Triển khai các giải pháp kỹ thuật bảo đảm an toàn thông tin, an ninh mạng, dự phòng rủi ro và sao lưu dữ liệu Hệ thống theo quy định của pháp luật về an toàn thông tin mạng.

5. Hỗ trợ kỹ thuật cho cán bộ, công chức, viên chức tham gia giải quyết thủ tục hành chính tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh. Tiếp nhận, xử lý, khắc phục các lỗi phát sinh trên Hệ thống, phối hợp với các nhà thầu, đơn vị cung cấp dịch vụ bảo trì, đảm bảo Hệ thống hoạt động ổn định.

6. Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trong việc cung cấp số liệu, cấu hình bảng điều khiển, biểu đồ giám sát và các công cụ theo dõi điều hành, phục vụ công tác kiểm soát thủ tục hành chính, theo dõi cải cách thủ tục hành chính và chỉ đạo, điều hành của Ủy ban nhân dân tỉnh.

7. Chủ trì hướng dẫn các sở, ngành thực hiện cấu hình quy trình điện tử đối với các thủ tục hành chinh thực hiện phi địa giới hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị; thiết lập tính năng cho phép tài khoản nhân

sự tiếp nhận và trả kết quả có thể tiếp nhận tất cả các loại hồ sơ không phân theo lĩnh vực và chuyển đến bất kỳ cơ quan, đơn vị xử lý nào không phụ thuộc địa giới hành chính.

8. Đề xuất nâng cấp, mở rộng, hoàn thiện Hệ thống theo yêu cầu phát triển, chuyển đổi số và cải cách hành chính của tỉnh, bảo đảm phù hợp với Kiến trúc Chính quyền điện tử và các tiêu chuẩn kỹ thuật theo quy định hiện hành.

9. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương rà soát, tổng hợp kinh phí thực hiện theo Quyết định này gửi Sở Tài chính thẩm định, trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định.

Điều 31. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp xã

1. Các sở, ban, ngành tỉnh chủ trì tham mưu ban hành công bố, sửa đổi bổ sung Quyết định về thủ tục hành chính chịu trách nhiệm cập nhật đồng bộ thông tin, dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh. 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 thủ tục hành chính, thanh toán trực tuyến của toàn bộ thủ tục hành chính lên Hệ thống (bao gồm cấp tỉnh 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 thủ tục hành chính của cơ quan cấp trên.

2. Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các xã, phường 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.

3. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm chỉ đạo công chức, viên chức

a) Ứng dụng Hệ thống vào xử lý thủ tục hành chính, thực hiện đầy đủ, nghiêm túc việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính trên Hệ thống, bảo đảm đúng quy trình điện tử, đúng thời hạn và chất lượng phục vụ theo quy định.

b) 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.

c) Thực hiện đầy đủ việc cập nhật trạng thái xử lý hồ sơ, số hóa hồ sơ, quản lý kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống theo hướng dẫn của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và yêu cầu kỹ thuật do Sở Khoa học và Công nghệ thiết lập.

d) Sử dụng Hệ thống đúng vai trò, trách nhiệm được giao, bảo đảm không để xảy ra tình trạng tài khoản không hoạt động, thao tác sai quy trình hoặc làm sai lệch dữ liệu.

đ) 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 và các khâu xử lý nội bộ, bảo đảm minh bạch, trách nhiệm cá nhân và tính liên thông trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính nhằm kịp thời phát hiện, giải quyết các vướng mắc phát sinh.

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. Khi thay đổi, điều động vị trí công tác phải thực hiện để cập nhật lại tài khoản trên Hệ thống của các cá nhân phụ trách mới. Nếu là người phụ trách quản trị thì phải có văn bản gửi Sở Khoa học và Công nghệ để thay đổi tài khoản quản trị.

6. Kịp thời báo cáo các khó khăn, vướng mắc, lỗi hệ thống hoặc bất cập phát sinh trong quá trình vận hành về Sở Khoa học và Công nghệ để được hướng dẫn xử lý hoặc đề xuất điều chỉnh phù hợp với tình hình thực tiễn.

Điều 32. Trách nhiệm của Kho bạc Nhà nước khu vực XVIII - Phòng Nghiệp vụ 2

1. Chỉ đạo các Phòng Giao dịch trên địa bàn tỉnh hướng dẫn quy trình thủ tục nộp, đối soát phí, lệ phí thủ tục hành chính đối với thanh toán không dùng tiền mặt cho các cơ quan, 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 thủ tục hành chính.

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 thủ tục hành chính được thu bằng hình thức thanh toán trực tuyến.

Điều 33. Trách nhiệm của Ngân hàng Nhà nước Khu vực 13

1. Chỉ đạo, tạo điều kiện để các chi nhánh ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh 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 trên địa bàn tỉnh phối hợp với đơn vị có liên quan trên địa bàn cung cấp đầu mối cho Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ 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 thủ tục hành chính.

Điều 34. Trách nhiệm của Sở Tài chính

Sở Tài chính phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, các cơ quan, đơn vị có liên quan thẩm định dự toán kinh phí thực hiện theo Quyết định này, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí ngân sách Nhà nước để thực hiện tùy theo khả năng cân đối ngân sách và theo đúng quy định hiện hành.

Điều 35. Trách nhiệm của Công an tỉnh

1. Chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh các nội dung liên quan đến đảm bảo an toàn thông tin cho Hệ thống, làm đầu mối phối hợp Cục Cảnh sát Quản lý hành chính về trật tự xã hội (Cục C06) - Bộ Công an thực hiện các nội dung liên quan đến tích hợp, kết nối và chia sẻ dữ liệu dân cư giữa Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư với Hệ thống.

2. Hướng dẫn, triển khai các giải pháp đảm bảo an toàn thông tin cho các máy trạm, máy chủ truy cập Hệ thống.

3. Thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến đảm bảo an toàn thông tin của Hệ thống theo quy định.

Điều 36. Trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính

1. Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan.

2. Khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trường hợp mất cần xuất trình giấy tờ tùy thân và cung cấp các thông tin liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính để được hỗ trợ.

3. Trường hợp được ủy quyền nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả thay cần mang thêm giấy ủy quyền của người đã ủy quyền.

4. Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và quy định tại Bộ phận Một cửa; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) theo quy định.

5. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm quy định tại các khoản 2, 3 Điều 5 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Điều 37. Trách nhiệm của công chức, viên chức, cá nhân được giao nhiệm vụ sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đồng Tháp

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

a) 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.

b) 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:

a) 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.

b) 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 đối với kết quả giải quyết hồ sơ trên Hệ thống 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 cơ quan, đơn vị có trách nhiệm làm đầu mối thông tin hỗ trợ kỹ thuật, theo dõi tình hình sử dụng Hệ thống của cơ quan, 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 Khoa học và Công nghệ để được hỗ trợ, hướng dẫn sử dụng, khắc phục sự cố (nếu có) qua các kênh hỗ trợ do Sở Khoa học và Công nghệ 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 38. Chế độ báo cáo

1. Theo định kỳ hàng quý, các cơ quan, đơn vị báo cáo tình hình sử dụng Hệ thống, gửi Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Khoa học và Công nghệ);

2. Sở Khoa học và Công nghệ có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo cho Ủy ban nhân dân tỉnh về tình hình vận hành, sử dụng Hệ thống của các cơ quan thực hiện thủ tục hành chính.

Điều 39. Trách nhiệm thi hành

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

Các cơ quan, đơn vị tổ chức thực hiện các nội dung theo Quy chế này. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc phát sinh, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan kịp thời phản ánh, kiến nghị về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Khoa học và Công nghệ) để xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.