ỦY BAN NHÂN DÂN **TỈNH LẠNG SƠN**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số 2091/QĐ-UBND	*Lạng Sơn, ngày 24 tháng 9 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 Lạng Sơn

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LẠNG SƠN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

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 Luật An ninh mạng ngày 12 tháng 6 năm 2018;

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 ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước;

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 47/2020/NĐ-CP ngày 09 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ quy định quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước;

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 Nghị định số 23/2025/NĐ-CP ngày 21 tháng 02 năm 2025 của Chính phủ quy định về chữ ký điện tử và dịch vụ tin cậy;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích;

Căn cứ Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11 tháng 10 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về việc 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 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 về quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh;

Căn cứ Thông tư số 11/2025/TT-BKHCN ngày 30 tháng 6 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31 tháng 12 năm 2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông về 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 Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Lạng Sơn tại Tờ trình số 48/TTr-VP ngày 19 tháng 9 năm 2025.

QUYẾT ĐỊNH:

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

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Quyết định số 314/QĐ-UBND ngày 08 tháng 02 năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Lạng Sơn ban hành Quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn hết hiệu lực thi hành kể từ ngày Quyết định này có hiệu lực.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường 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;
- Bộ Khoa học và Công nghệ;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Thường trực Đảng uỷ UBND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- CVP và các PCVP VPUBND tỉnh;
- Các Phòng CM, TTTT, TTPVHCC;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LẠNG SƠN

Dương Xuân Huyên

ỦY BAN NHÂN DÂN **TỈNH LẠNG SƠN**	**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 Lạng Sơn

(Kèm theo Quyết định số 2091/QĐ-UBND ngày 24/9/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

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

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Lạng Sơn và Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, phường (sau đây gọi chung là Bộ phận Một cửa).

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

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

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

6. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích; doanh nghiệp được thuê hoặc ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

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

8. Các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện cung cấp thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

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

1. *Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn (địa chỉ truy cập https://dichvucong.langson.gov.vn)* là điểm kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia và giữa các hệ thống thông tin của các cơ quan nhà nước với nhau để cung cấp và thực hiện các dịch vụ công trực tuyến; thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính của tỉnh Lạng Sơn.

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

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

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

5. *Phần mềm chuyên ngành* là phần mềm đặc thù của từng cơ quan dùng để quản lý chuyên sâu ngành, lĩnh vực của cơ quan đó.

6. *Đăng nhập một lần (Single-Sign-On)* là cơ chế cho phép với một tài khoản, người sử dụng được phép truy nhập vào nhiều ứng dụng khác nhau.

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

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

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

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

2. Tuân thủ các nguyên tắc, yêu cầu về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP; Điều 4 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP; Điều 4 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP.

3. Nội dung thông tin được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn bảo đảm chính xác, rõ ràng, được cập nhật kịp thời theo các quy định hiện hành.

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

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

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

Điều 5. Xây dựng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn là điểm kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia và giữa các hệ thống thông tin của các cơ quan nhà nước với nhau để cung cấp và thực hiện các dịch vụ công trực tuyến; thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính của tỉnh Lạng Sơn, địa chỉ truy cập trên môi trường Internet là: *https://dichvucong.langson.gov.vn.*

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

3. Yêu cầu đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn theo quy định tại khoản 2 Điều 27 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP; Điều 13, Điều 14 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP và Chương V Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

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

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

6. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn phải được thường xuyên kiểm tra, bảo dưỡng và có phương án nâng cấp, chỉnh sửa

hằng năm đảm bảo đúng quy định và đáp ứng nhu cầu thực tế của các cơ quan có thẩm quyền.

7. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh được tích hợp từ Cổng Dịch vụ công quốc gia, cung cấp Bộ câu hỏi/trả lời về những vấn đề thường gặp trong giải quyết thủ tục hành chính theo ngành, lĩnh vực.

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

1. Quyền của tổ chức, cá nhân

a) Được hỗ trợ, hướng dẫn, cung cấp các thông tin cần thiết khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến;

b) Được cung cấp tài khoản sử dụng, tạm dừng, hủy bỏ tài khoản qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh;

c) Được chọn lựa kênh cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường điện tử;

d) Được bảo đảm an toàn thông tin, bảo vệ bí mật kinh doanh và thương mại theo quy định của pháp luật;

đ) Được cung cấp đầy đủ thông tin về quá trình, tình trạng xử lý Hồ sơ hành chính trực tuyến; hóa đơn điện tử, biên lai điện tử (nếu có);

e) Được phản ánh, kiến nghị việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh;

g) Được đánh giá mức độ hài lòng về việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

2. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân

a) Chịu trách nhiệm đối với tất cả các nội dung do tổ chức, cá nhân đã kê khai, gửi, đăng ký, cung cấp khi thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công và các tiện ích khác trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về mọi hoạt động được thực hiện bằng tài khoản của mình;

b) Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và nộp các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

c) Không được cản trở hoạt động cung cấp và sử dụng các dịch vụ, giả mạo, sử dụng mật khẩu trái phép, chiếm quyền điều khiển; tạo, cài đặt, phát tán phần mềm độc hại, vi-rút máy tính; phá hoại cơ sở hạ tầng kỹ thuật Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh;

d) Lưu giữ hồ sơ hành chính trực tuyến theo quy định của pháp luật giao dịch điện tử và pháp luật chuyên ngành; cung cấp các chứng từ điện tử/chứng từ giấy có liên quan để phục vụ công tác kiểm tra, thanh tra (nếu có);

đ) Tuân thủ quy định của pháp luật chuyên ngành, giao dịch điện tử, bí mật nhà nước và sử dụng chữ ký số.

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

1. Trách nhiệm

a) Hướng dẫn, hỗ trợ để tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn.

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

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

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

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

e) Cập nhật các kiến thức bảo đảm sử dụng thành thạo các phần mềm ứng dụng được triển khai trong giải quyết thủ tục hành chính.

2. Hành vi không được làm

Thực hiện theo quy định tại Điều 12 Luật Công nghệ thông tin số 67/2006/QH11, Điều 7 Luật An toàn thông tin mạng số 86/2015/QH13; Điều 8 Luật An ninh mạng số 24/2018/QH14; Điều 6 Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15; Điều 5 Nghị định 118/2025/NĐ-CP; Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Chương II

QUẢN LÝ, VẬN HÀNH HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH LẠNG SƠN

Điều 8. Quản lý, vận hành, bảo trì, bảo dưỡng, duy trì hoạt động, nâng cấp, chỉnh sửa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn

1. Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm quản lý, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn, đề xuất cấp có thẩm

quyền nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính đáp ứng các yêu cầu, chức năng theo quy định.

2. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn phải được thường xuyên kiểm tra, bảo dưỡng, giám sát hoạt động để đảm bảo hoạt động liên tục 24 giờ trong tất cả các ngày.

3. Văn phòng UBND tỉnh rà soát và đề xuất phương án nâng cấp, chỉnh sửa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn bảo đảm phù hợp với quy định hiện hành và đáp ứng nhu cầu thực tế. Đồng thời, xây dựng phương án trang bị đầy đủ trang thiết bị cần thiết phục vụ cho hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

Điều 9. Quản lý và khai thác dữ liệu

1. Cơ sở dữ liệu các phần mềm chuyên ngành của cơ quan có thẩm quyền được đồng bộ về cơ sở dữ liệu tra cứu tình trạng hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

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

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

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

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

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

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

Điều 11. Bảo đảm an toàn thông tin, dữ liệu

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn phải được áp dụng các biện pháp an toàn, bảo mật thông tin, dữ liệu để đảm bảo cung cấp thông tin, dữ liệu kịp thời và hiệu quả cho các cơ quan tổ chức, cá nhân.

2. Đơn vị vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn (Văn phòng UBND tỉnh) được giao trách nhiệm chủ trì, phối hợp với Công an tỉnh triển khai các biện pháp an toàn, bảo mật thông tin, dữ liệu của hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh.

Điều 12. Bảo mật thông tin

1. Đơn vị vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn (Văn phòng UBND tỉnh), người có thẩm quyền, cơ quan thực hiện thủ tục hành chính có trách nhiệm bảo mật và lưu giữ thông tin của tổ chức, cá nhân trừ trường hợp phải cung cấp thông tin này cho các cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

2. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm bảo mật tài khoản và mật khẩu đăng nhập được cấp.

Chương III

KHAI THÁC, SỬ DỤNG HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH LẠNG SƠN

Điều 13. Tài khoản của người dân, doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính

Người dân, doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hành chính, đăng nhập bằng VNeID (định danh điện tử của công dân, tổ chức trên môi trường số), tài khoản được cấp bởi Bộ Công an trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

Điều 14. Tài khoản của công chức, viên chức giải quyết thủ tục hành chính

1. Công chức, viên chức tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả thủ tục hành chính sử dụng tài khoản của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn được tích hợp trên hệ thống đăng nhập tập trung của tỉnh.

2. Tài khoản do Văn phòng UBND tỉnh quản lý phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn cấp và thu hồi theo quy định. Tài khoản được cấp khi: công chức, viên chức được phân công nhiệm vụ tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống. Tài khoản bị thu hồi khi: công chức, viên chức chuyển công tác, nghỉ hưu, nghỉ việc hoặc không làm nhiệm vụ liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống.

3. Các cơ quan, đơn vị lập danh sách tài khoản cá nhân cần cấp hoặc thu hồi gửi Văn phòng UBND tỉnh để thực hiện cấp, thu hồi tài khoản.

4. Định kỳ hằng năm, các cơ quan, đơn vị rà soát danh sách công chức, viên chức thực hiện thủ tục hành chính và tài khoản của cơ quan, đơn vị mình gửi Văn phòng UBND tỉnh để tổng hợp, cập nhật trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn.

Điều 15. Chuẩn bị và nộp hồ sơ điện tử

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

2. Sau khi hoàn thành chuẩn bị hồ sơ, mẫu đơn, tờ khai điện tử, tổ chức, cá nhân gửi đến cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận thông qua chức năng nộp hồ sơ trực tuyến của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn (được tích hợp trên Cổng Dịch vụ công Quốc gia).

Điều 16. Giá trị của hồ sơ điện tử

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

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

Điều 17. Cung cấp dịch vụ công trực tuyến

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

2. Cơ quan cung cấp dịch vụ công có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Văn phòng UBND tỉnh để được hỗ trợ, hướng dẫn kỹ thuật trong quá trình xây dựng, cung cấp các dịch vụ công trực tuyến theo chỉ đạo, hướng dẫn của Chính phủ, Văn phòng Chính phủ, Bộ Khoa học và Công nghệ.

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

4. Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường tổ chức xây dựng và thực hiện giải pháp bảo đảm phương thức thực hiện thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn theo các nội dung quy định của Chính phủ.

Điều 18. Tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả và số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

a) Đối với hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Một cửa và hồ sơ thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật: thực hiện theo Khoản 1 Điều 17 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP;

b) Đối với hồ sơ trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia: thực hiện theo Khoản 2 Điều 17 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

2. Tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính thực hiện theo Khoản 1 và Khoản 2 Điều 20, Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

3. Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại khoản 1 Điều này, cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa thực hiện chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

4. Việc giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn được thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP. Tiến độ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính phải được công khai, minh bạch và có thể tra cứu thường xuyên.

5. 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 và Điều 14 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

6. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính được chuyển đổi từ bản giấy sang điện tử phải đáp ứng các yêu cầu theo khoản 3 Điều 25 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và có giá trị như văn bản giấy trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác. Hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân được số hóa và lưu kết quả theo quy định tại Điều 11, 12 Thông tư 01/2023/TT-VPCP, được đồng bộ dữ liệu sang Kho dữ liệu số hóa của tỉnh.

7. Phương thức số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính từ giấy sang điện tử đáp ứng theo khoản 2 Điều 25 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và các Điều 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

Điều 19. Thanh toán trực tuyến

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

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

Điều 20. Đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến

1. Việc đánh giá, phân loại, xếp hạng kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công của các sở, ban, ngành, địa phương được thực hiện tự động trên Hệ thống đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của Cổng Dịch vụ công quốc gia thông qua việc đồng bộ, tích hợp từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn; tích hợp với Hệ thống thông tin

báo cáo Chính phủ; cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính; dữ liệu của người dân, doanh nghiệp thực hiện trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn.

2. Tiêu chí đánh giá: theo các tiêu chí quy định tại Điều 32 và Điều 33 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

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

Điều 21. Xử lý sự cố và hỗ trợ kỹ thuật

Trường hợp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn xảy ra sự cố không thực hiện được các quy trình giải quyết thủ tục hành chính trên ứng dụng:

1. Văn phòng UBND tỉnh thông báo cho tổ chức, cá nhân và cơ quan có liên quan bằng nhiều hình thức, đồng thời khẩn trương phối hợp với các đơn vị có liên quan xử lý sự cố đưa Hệ thống vào hoạt động kịp thời. Trường hợp phát hiện có sự cố không đảm bảo an toàn, Văn phòng UBND tỉnh báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh và cho tạm dừng hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh để xử lý, khắc phục.

2. 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, sau đó cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn khi hệ thống này hoạt động trở lại.

3. Thông tin hỗ trợ kỹ thuật:

a) Gửi thư điện tử theo địa chỉ: hanhchinhcong@langson.gov.vn

b) Gửi văn bản về Văn phòng UBND tỉnh qua Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, phố Dã Tượng, phường Lương Văn Tri, tỉnh Lạng Sơn.

c) Điện thoại hỗ trợ kỹ thuật: 0205 3800 007

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 22. Trách nhiệm của Văn phòng UBND tỉnh

1. Quản trị Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn bảo đảm hoạt động thông suốt, an toàn, ổn định.

2. Triển khai rà soát, đánh giá, thiết kế biểu mẫu điện tử thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

3. Tổ chức đào tạo, hướng dẫn, hỗ trợ các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng các chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn để công khai thủ tục

hành chính, giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến theo Quy chế này và các quy định pháp luật có liên quan.

4. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương trong kết nối, tích hợp thông tin, công bố thủ tục hành chính, danh mục thủ tục hành chính; công khai thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

5. Thường xuyên rà soát, kiểm tra, kịp thời phát hiện và khắc phục những sự cố, duy trì hệ thống vận hành thông suốt, liên tục 24/24 giờ tất cả các ngày trong tuần; đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin theo quy định; thực hiện chế độ lưu trữ dự phòng dữ liệu; đảm bảo việc tích hợp, liên thông, đồng bộ theo yêu cầu.

6. Tổng hợp báo cáo định kỳ, báo cáo đột xuất của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính về tình hình sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo.

7. Thường xuyên nghiên cứu, tổng hợp khó khăn, vướng mắc của các cơ quan, đơn vị, địa phương trong quá trình khai thác, sử dụng để kịp thời điều chỉnh, bổ sung, nâng cấp các chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn.

8. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan bảo đảm vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn bảo mật, an toàn, thông suốt.

9. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan kiểm tra việc thực hiện các quy định của Quy chế này đối với các cơ quan nhà nước trên địa bàn tỉnh, phát hiện và xử lý các vi phạm theo thẩm quyền.

Điều 23. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ

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

2. Đề xuất, triển khai các giải pháp ứng dụng công nghệ mới, trí tuệ nhân tạo, số hóa dữ liệu… nhằm tối ưu hóa quy trình tiếp nhận, xử lý, trả kết quả thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

Điều 24. Trách nhiệm của Công an tỉnh

1. Chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ để định kỳ kiểm tra, rà soát, tăng cường các biện pháp bảo vệ, bảo đảm an toàn, an ninh thông tin đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn.

2. Phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh và các đơn vị liên quan cấu hình, cấp quyền khai thác dịch vụ xác thực thông tin trong cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư phục vụ xử lý thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trên địa bàn tỉnh.

3. Hướng dẫn, kiểm tra, giám sát việc thực hiện các biện pháp bảo mật, phòng ngừa, phát hiện và xử lý các hành vi vi phạm pháp luật, tấn công mạng, xâm nhập, đánh cắp, làm sai lệch, phá hoại dữ liệu trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn.

Điều 25. Trách nhiệm của Sở Tài chính

Chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét bố trí kinh phí đảm bảo cho việc quản lý, vận hành duy trì hoạt động Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn.

Điều 26. Các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh; các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh; UBND các xã, phường và các cơ quan, đơn vị liên quan

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

2. Quán triệt, chỉ đạo thống nhất việc sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước và cung cấp dịch vụ công thuận lợi nhất cho tổ chức, cá nhân. Tích cực thông tin, tuyên truyền về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, địa phương.

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

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

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

6. Thực hiện nghiêm túc chế độ báo cáo định kỳ theo quy định và báo cáo đột xuất theo yêu cầu; đồng thời phản ánh, thông tin kịp thời những vấn đề phát sinh, vướng mắc trong quá trình sử dụng gửi về Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp trình UBND tỉnh xem xét, giải quyết.

Điều 27. Trách nhiệm thi hành

1. Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

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

4. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, phát sinh, các cơ quan, đơn vị phản ánh, thông tin kịp thời (bằng văn bản) về Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, quyết định./.