

Số: /2022/QĐ-UBND

Thanh Hóa, ngày tháng năm 2022

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin**  
**giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Thanh Hóa**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THANH HÓA**

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

*Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 29 tháng 11 năm 2005;*

*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 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 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của  
Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của  
Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm  
soát thủ tục 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 130/2018/NĐ-CP ngày 27 tháng 9 năm 2018 của  
Chính phủ quy định chi tiết thi hành Luật Giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch  
vụ chứng thực chữ ký số;*

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

*Căn cứ Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11/10/2021 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 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ về việc hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Thông tư số 32/2017/TT-BTTTT ngày 15 tháng 11 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến và bảo đảm khả năng truy cập thuận tiện đối với Trang thông tin điện tử hoặc Cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;*

*Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ về việc 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 22/2019/TTBTTTT ngày 31/12/2019 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về tiêu chí chức năng, tính năng kỹ thuật của Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng UBND tỉnh tại Tờ trình số 508/TTr-VP ngày 25 tháng 4 năm 2022.*

## **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Thanh Hóa.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 20 tháng 5 năm 2022 và thay thế Quyết định số 27/2019/QĐ-UBND ngày 30 tháng 8 năm 2019 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy chế hoạt động của Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Thanh Hóa.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Giám đốc các sở; Trưởng các ban, ngành, đơn vị cấp tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

***Nơi nhận:***

- Như Điều 3 Quyết định;
- Văn phòng Chính phủ (để b/c);
- Bộ Thông tin và Truyền thông (để b/c);
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL - Bộ Tư pháp;
- Thường trực: Tỉnh ủy, HĐND tỉnh (để b/c);
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh;
- Bưu điện tỉnh, Công báo tỉnh;
- Cổng thông tin điện tử tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố sao gửi cho UBND các xã, phường, thị trấn trên địa bàn.
- Lưu: VT, TTPVHCC, CNTT, KSTTHCNC.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Văn Thi**

**QUY CHẾ**  
**Hoạt động của Hệ thống thông tin**  
**giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Thanh Hóa**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số /2022/QĐ-UBND  
ngày tháng năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thanh Hóa)

**Chương I**  
**QUY ĐỊNH CHUNG**

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

1. Phạm vi điều chỉnh

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

2. Đối tượng áp dụng

a) Các sở, ban, ngành cấp tỉnh; UBND cấp huyện, UBND cấp xã; các cơ quan Trung ương được tổ chức theo hệ thống ngành dọc trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa có thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC) thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh/Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã (sau đây gọi chung là cơ quan thực hiện TTHC).

b) Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh; Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện, cấp xã (sau đây gọi chung là Bộ phận Một cửa).

c) Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích; doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện TTHC theo quy định của pháp luật.

d) Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của các cơ quan có thẩm quyền quy định tại điểm a, điểm b, điểm c Khoản 2 Điều này trực tiếp tham gia giải quyết TTHC.

đ) Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân tham gia giải quyết TTHC qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

## **Điều 2. Nguyên tắc hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh**

1. Bảo đảm các nguyên tắc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử theo quy định tại Điều 4 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

2. Việc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh phải tuân thủ theo các quy định của pháp luật về công nghệ thông tin, tiếp cận thông tin, an toàn thông tin, giao dịch điện tử, bảo vệ bí mật Nhà nước và các quy định khác có liên quan của pháp luật đảm bảo cho việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử được thông suốt, tiết kiệm, an toàn, hiệu quả.

3. Nội dung thông tin được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh phải chính xác, rõ ràng, cập nhật liên tục theo quy định; các trường thông tin được thiết kế theo mẫu thống nhất, đơn giản, thuận tiện, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí của tổ chức, cá nhân khi sử dụng.

4. Việc tiếp nhận, giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh được thực hiện hợp pháp, hợp lý, khoa học; bảo đảm sự bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch, an toàn thông tin và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền trong quá trình giải quyết công việc.

5. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh được kết nối với Cổng Dịch vụ công Quốc gia và Hệ thống các dịch vụ công trực tuyến do các bộ, ngành Trung ương triển khai đến các cơ quan, đơn vị trong tỉnh.

6. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện đầy đủ các quy định của pháp luật hiện hành về quyền hạn, trách nhiệm, nghĩa vụ trong quá trình vận hành, quản lý, khai thác sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

## **Điều 3. Tên miền, đăng ký, đăng nhập và quản lý tài khoản người dùng**

1. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Thanh Hóa có tên miền truy cập là: <https://dichvucong.thanhhoa.gov.vn>

2. Tên tài khoản cán bộ, công chức, viên chức, người lao động sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh được tích hợp trên Hệ thống đăng nhập tập trung tỉnh Thanh Hóa.

Tài khoản do đơn vị quản lý phần mềm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Thanh Hóa cấp và thu hồi theo quy định.

3. Tổ chức, cá nhân truy cập vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh để đăng ký tài khoản giao dịch điện tử (hoặc sử dụng tài khoản giao dịch

điện tử đã đăng ký tại Cổng Dịch vụ công Quốc gia) được xác thực với danh tính do Bộ Công an cung cấp để thực hiện giao dịch đối với các TTHC được cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh theo quy định.

4. Tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản đã đăng ký thành công, đăng nhập vào địa chỉ của Cổng dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh để thao tác thực hiện TTHC trên môi trường điện tử. Việc đăng nhập, quản lý tài khoản của tổ chức, cá nhân thực hiện theo quy định tại Điều 11 và Điều 13 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11/10/2021 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia và quy định về xác thực với danh tính điện tử của Bộ Công an.

#### **Điều 4. Các yêu cầu về định dạng, đồng bộ và kết nối dữ liệu**

1. Việc đồng bộ tình trạng hồ sơ từ phần mềm chuyên ngành về Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh phải bảo đảm tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật do chủ quản hệ thống thông tin chuyên ngành xây dựng và công bố theo quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông.

2. Các tiêu chuẩn về kết nối, chia sẻ dữ liệu được thực hiện theo quy định hiện hành.

#### **Điều 5. Những hành vi bị nghiêm cấm khi tham gia Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh**

1. Những hành vi bị nghiêm cấm khi tham gia Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh thực hiện theo quy định tại Điều 12 Luật Công nghệ thông tin năm 2006 và Điều 9 Luật Giao dịch điện tử năm 2005.

2. Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

## **Chương II**

### **QUẢN LÝ, VẬN HÀNH, KHAI THÁC, SỬ DỤNG HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT TTHC CỦA TỈNH**

#### **Điều 6. Quản lý, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh**

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh chịu trách nhiệm quản lý, vận hành hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh theo Quy chế này và các quy định khác có liên quan của pháp luật hiện hành.

## **Điều 7. Thông tin cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh**

1. Thông tin về dịch vụ công và cơ quan cung cấp dịch vụ
  - a) Danh mục cơ quan, đơn vị thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến gồm: Cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã.
  - b) Danh mục TTHC, dịch vụ công trực tuyến và mức độ dịch vụ. Đối với mỗi dịch vụ, khi tra cứu đều được hiển thị đầy đủ nội dung gồm: trình tự, cách thức thực hiện; thành phần, số lượng hồ sơ; thời gian giải quyết; đối tượng thực hiện; cơ quan giải quyết TTHC; kết quả thực hiện thủ tục; phí, lệ phí, mẫu đơn, yêu cầu điều kiện (nếu có); căn cứ pháp lý.
2. Cung cấp thông tin về tình hình, kết quả giải quyết TTHC tại các đơn vị đầu mối giải quyết TTHC các cấp trên địa bàn tỉnh.
3. Thanh toán trực tuyến phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính
4. Thông tin tiếp nhận, giải quyết phản ánh kiến nghị trong thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền.
5. Thông tin về đánh giá việc giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến; khảo sát sự hài lòng của cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến.
6. Các thông tin khác có liên quan đến công tác cải cách hành chính và giải quyết TTHC của các cơ quan Trung ương và địa phương.

## **Điều 8. Thời hạn cung cấp, xử lý thông tin**

1. Đối với thông tin quy định tại khoản 1, Điều 7
 

Trong thời hạn 05 (năm) ngày làm việc kể từ ngày nhận được Quyết định công bố (mới, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ) danh mục cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh có trách nhiệm cập nhật các thông tin lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh theo quy định.
2. Đối với thông tin quy định tại khoản 2, 3, 4, 5, 6 Điều 7 của Quy chế này được cập nhật thường xuyên, liên tục trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

## **Điều 9. Lựa chọn, cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

Các cơ quan thực hiện 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 phê duyệt, triển khai tổ chức thực hiện các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh theo đúng quy

định tại Điều 23 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP; Thông tư số 02/2017/TT-VPCP và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP.

### **Điều 10. Nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến**

1. Tổ chức, cá nhân đăng nhập vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh để nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến, điền đầy đủ các thông tin theo quy định của TTHC vào mẫu đơn, tờ khai thành phần hồ sơ theo yêu cầu của từng TTHC được chụp hoặc quét (scan) từ bản chính hoặc thực hiện ký số vào mẫu đơn, tờ khai, giấy tờ, tài liệu điện tử (nếu có yêu cầu ký số) theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

2. Việc sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ dịch vụ công trực tuyến được thực hiện theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

### **Điều 11. Tiếp nhận, giải quyết, trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC**

#### **1. Tiếp nhận hồ sơ TTHC**

a) Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận hoặc từ chối tiếp nhận hồ sơ trực tuyến của người sử dụng trong thời gian tối đa không quá 08 giờ làm việc kể từ thời điểm người sử dụng nộp hồ sơ trực tuyến thành công. Trong trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến ngoài giờ làm việc thì thời điểm để tính thời gian tiếp nhận hồ sơ được tính từ giờ làm việc kế tiếp.

Quy trình tiếp nhận, giải quyết TTHC quy định tại Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và khoản 2 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

b) Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tiếp, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân đăng ký, đăng nhập tài khoản, chuẩn bị và nộp hồ sơ điện tử theo quy định tại Điều 3, Điều 10 Quy chế này. Trường hợp tổ chức, cá nhân không có nhu cầu nộp hồ sơ điện tử thì cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ theo quy định tại khoản 1 Điều 21a được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

c) Đối với hồ sơ tiếp nhận thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật; cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và thực hiện nhiệm



vụ số hóa hồ sơ theo quy định tại khoản 1 Điều 21a được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

2. Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC theo quy định tại khoản 1 Điều này, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện chuyển hồ sơ đến cơ quan giải quyết TTHC theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, khoản 9 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP và quy định khác có liên quan của cơ quan có thẩm quyền.

3. Việc giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh được thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và khoản 2 Điều 21a được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP của Chính phủ.

4. 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.

5. Tổ chức, cá nhân thanh toán phí, lệ phí, thuế và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) trong giải quyết hồ sơ dịch vụ công trực tuyến thực hiện theo hướng dẫn trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và quy định hiện hành của pháp luật.

### **Điều 12. Tra cứu tình trạng hồ sơ TTHC**

Tổ chức, cá nhân có thể sử dụng mã hồ sơ TTHC (hoặc mã QR) để tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ thông qua chức năng tra cứu trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và theo hướng dẫn của Hệ thống.

### **Điều 13. Đánh giá việc giải quyết TTHC**

1. Việc đánh giá, phân loại, xếp hạng kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan thực hiện TTHC được thực hiện tự động trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và được đồng bộ, tích hợp với Cổng Dịch vụ công Quốc gia.

2. Kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC được công bố, công khai định kỳ hằng quý, năm; làm căn cứ đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ hằng năm của các cơ quan thực hiện TTHC.

### **Điều 14. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Các cơ quan thực hiện TTHC công khai địa chỉ trụ sở làm việc, hộp thư điện tử, số điện thoại đường dây nóng trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh để tiếp nhận, phản ánh kiến nghị của các tổ chức, cá nhân liên quan đến việc thực hiện dịch vụ công trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

2. Tổ chức, cá nhân có quyền gửi phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc giải quyết TTHC đến cơ quan có thẩm quyền bằng các cách thức sau:

a) Thông qua hộp thư điện tử, số điện thoại đường dây nóng công khai trên Hệ thống.

b) Thông qua mục “Phản ánh, Kiến nghị” trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

c) Các cách thức khác theo quy định.

3. Đối với phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân không gửi thông qua mục “Phản ánh, Kiến nghị” trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, mà gửi trực tiếp hoặc điện thoại hoặc bưu chính đến cơ quan thực hiện TTHC, trong thời gian tối đa không quá 08 giờ làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận, cơ quan thực hiện TTHC có trách nhiệm cập nhật nội dung phản ánh, kiến nghị lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh để giải quyết.

4. Xử lý phản ánh, kiến nghị

Trong thời gian 13 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận phản ánh kiến nghị, cơ quan thực hiện TTHC có trách nhiệm nghiên cứu, xử lý hoặc phối hợp xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy trình được quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP, Quyết định số 05/2020/QĐ-UBND ngày 13/01/2020 của UBND tỉnh Thanh Hóa; đồng thời, thông tin phản hồi kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và Hệ thống Phản hồi Thanh Hóa.

#### **Điều 15. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh**

1. Tổ chức, cá nhân có tài khoản đã đăng ký để thực hiện TTHC trên môi trường điện tử được cung cấp một Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

2. Các tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm bảo quản tài khoản, mật khẩu đăng nhập tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh 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 Điều 16 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và quy định của pháp luật hiện hành.

#### **Điều 16. Lưu trữ hồ sơ TTHC điện tử**

1. Thời hạn bảo quản hồ sơ TTHC điện tử thực hiện theo quy định tại điểm a khoản 4 Điều 21a Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

2. Hồ sơ giải quyết TTHC được lưu trữ điện tử và do cơ quan có thẩm quyền giải quyết quản lý thực hiện theo quy định tại điểm b khoản 4 Điều 21a Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

### **Điều 17. Hỗ trợ kỹ thuật và xử lý sự cố**

1. Trường hợp gặp sự cố hoặc cần hỗ trợ trong quá trình sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của các cơ quan thực hiện TTHC liên hệ với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh theo thông tin cụ thể như sau:

a) Gửi thư điện tử theo địa chỉ: [dichvucong@thanhhoa.gov.vn](mailto:dichvucong@thanhhoa.gov.vn)

b) Gửi văn bản về Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, số 28 Đại lộ Lê Lợi, phường Điện Biên, thành phố Thanh Hóa.

c) Điện thoại hỗ trợ: 02373 900 900, số máy lẻ 100.

2. Trường hợp phát hiện có sự cố không đảm bảo an toàn, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh và cho tạm dừng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh để xử lý, khắc phục.

## **Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 18. Trách nhiệm thực hiện**

1. Văn phòng UBND tỉnh

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu các giải pháp đảm bảo việc cung cấp, công khai TTHC; cập nhật, rà soát, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia để tích hợp với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

b) Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương đối với việc sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh trong công tác giải quyết hồ sơ TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến. Tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh xử lý hoặc chỉ đạo xử lý theo thẩm quyền các tổ chức, cá nhân không sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC để tiếp nhận hồ sơ TTHC.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh

a) Chủ trì tổ chức, hướng dẫn, kiểm tra và đôn đốc việc triển khai, thực hiện Quy chế này; tổng hợp, đánh giá kết quả triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 của các cơ quan thực hiện TTHC trên Hệ thống

thông tin giải quyết TTHC của tỉnh; định kỳ hằng quý báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh và báo cáo đột xuất (khi có yêu cầu).

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện các giải pháp kỹ thuật trong việc kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ hóa dữ liệu và công tác lưu trữ dữ liệu điện tử của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh đảm bảo an toàn thông tin, an ninh mạng, bảo mật thông tin theo các quy định hiện hành; đảm bảo hệ thống kết nối liên thông và hoạt động liên tục 24/7 trên mạng Internet.

c) Hướng dẫn, hỗ trợ kỹ thuật, tập huấn, triển khai việc cung cấp, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh cho các cơ quan thực hiện TTHC.

d) Phối hợp với các cơ quan báo chí, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh tăng cường thông tin, tuyên truyền, hướng dẫn về Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh để tổ chức, cá nhân biết và sử dụng.

đ) Thường xuyên theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh đảm bảo đúng quy định của pháp luật và quy định tại Quy chế này.

e) Hằng năm có kế hoạch bảo trì, bảo dưỡng, duy trì hoạt động Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh cho phù hợp với tình hình thực tế; đề xuất với UBND tỉnh nâng cấp cơ sở vật chất, cơ sở hạ tầng thông tin và phần mềm ứng dụng; tham gia bảo đảm an toàn thông tin trong quá trình khai thác, sử dụng Hệ thống này. Thông báo bằng văn bản cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân sử dụng hệ thống trước khi tiến hành bảo trì, bảo dưỡng và nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh. Bảo đảm tính toàn vẹn cơ sở dữ liệu trước và sau bảo trì, bảo dưỡng và nâng cấp.

f) Phối hợp với Sở Tài chính và các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu về kinh phí thực hiện và duy trì hoạt động Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo quy định của pháp luật.

### 3. Sở Thông tin và Truyền thông

a) Thực hiện đảm bảo hạ tầng máy chủ, lưu trữ dữ liệu, đường truyền và các biện pháp giám sát, bảo đảm an toàn thông tin cho Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

b) Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công đảm bảo kết nối, tích hợp hệ thống quản lý văn bản và hồ sơ công việc của các cơ quan nhà nước, các phần mềm quản lý chuyên ngành với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh qua trục kết nối, chia sẻ dữ liệu của tỉnh.

#### 4. Công an tỉnh

Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và các đơn vị có 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 TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa.

#### 5. Các sở, ban, ngành, đơn vị cấp tỉnh; UBND cấp huyện, UBND cấp xã

a) Triển khai thực hiện Quy chế này và chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh về kết quả, tiến độ giải quyết TTHC, dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 của ngành, địa phương mình.

b) Theo phạm vi thẩm quyền và chức năng, nhiệm vụ được giao, các cơ quan, đơn vị phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh tham mưu đề xuất UBND tỉnh phê duyệt danh mục dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4 trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh theo quy định tại Quy chế này.

c) Phối hợp chặt chẽ với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh trong quá trình vận hành hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh để đảm bảo việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi giải quyết của cơ quan, đơn vị được diễn ra thông suốt, an toàn, hiệu quả.

d) Khi phát hiện những TTHC đã có hiệu lực thi hành nhưng chưa được công bố, công khai hoặc công bố, công khai nhưng chưa chính xác, đầy đủ theo quy định hoặc đã hết hiệu lực thi hành, bị hủy bỏ, bãi bỏ nhưng vẫn được đăng tải công khai, các cơ quan giải quyết TTHC có trách nhiệm thông báo, gửi ý kiến phản hồi cho Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để kịp thời phối hợp xử lý.

đ) Thông tin, tuyên truyền để tổ chức, cá nhân biết về Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh trong giải quyết TTHC, dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của ngành, địa phương mình.

e) Thông báo kịp thời các sự cố liên quan đến Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh về Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để phối hợp xử lý.

#### 6. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công trực tuyến và giải quyết TTHC

a) Thường xuyên đăng nhập vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh để theo dõi, kiểm tra, tiếp nhận, giải quyết các hồ sơ đăng ký trực tuyến của tổ chức, cá nhân đúng thời gian quy định.

b) Quản lý, bảo vệ tài khoản và mật khẩu đăng nhập vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh; không cung cấp mật khẩu sử dụng của cá nhân mình cho người khác; không sử dụng tài khoản và mật khẩu của người khác để

đăng nhập vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh; thay đổi mật khẩu tài khoản cá nhân theo định kỳ để đảm bảo tính bảo mật, an toàn thông tin trong quá trình sử dụng; chịu trách nhiệm về tài khoản và mật khẩu cá nhân của mình.

c) Khi phát hiện tổ chức, cá nhân sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh không đúng mục đích, tập tin đính kèm có mã độc, vi phạm quy định tại Điều 5 Nghị định 72/2013/NĐ-CP của Chính phủ phải kịp thời báo cáo cho cán bộ phụ trách công nghệ thông tin của đơn vị hoặc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để kịp thời xử lý, khắc phục.

#### 7. Trách nhiệm của các doanh nghiệp bưu chính

Thực hiện chuyển phát hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC hoặc số hóa hồ sơ theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân đảm bảo theo đúng quy định.

#### 8. Tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh

a) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về những thông tin kê khai, đăng ký và sử dụng tài khoản trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh. 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 Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh.

b) Chịu trách nhiệm đối với tất cả các thông tin, nội dung đã cung cấp khi sử dụng dịch vụ và các tiện ích trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

c) 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.

d) Trường hợp sử dụng lại các thông tin, nội dung trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh để đăng tải trên các phương tiện truyền thông phải thực hiện theo quy định của pháp luật.

đ) Theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh chia sẻ các thông tin, dữ liệu của tổ chức, cá nhân đã có trên hệ thống để hỗ trợ thực hiện các TTHC, dịch vụ công trực tuyến liên quan, tuân thủ quy định của pháp luật về cung cấp thông tin.

#### **Điều 19. Điều khoản thi hành**

Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, tổ chức, cá nhân kịp thời phản ánh bằng văn bản về Văn phòng UBND tỉnh (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh) để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, quyết định./.