

## QUY CHẾ

### Hoạt động của Hệ thống thông tin

### giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hà Nam

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 53/2023/QĐ-UBND ngày 16/11/2023  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Nam)

## Chương I

## QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về nguyên tắc hoạt động, cung cấp, khai thác và sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC) tỉnh Hà Nam.

### Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các sở, ban, ngành thuộc tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn tỉnh; các cơ quan Trung ương tổ chức theo ngành dọc tại địa phương, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ công được giao giải quyết các TTHC thuộc lĩnh vực quản lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam (sau đây viết tắt là cơ quan giải quyết TTHC).

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công - Kiểm soát TTHC tỉnh, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết TTHC cấp huyện, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả giải quyết TTHC cấp xã (sau đây viết tắt là Bộ phận Một cửa) có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh.

3. Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC quy định tại khoản 1 Điều này.

4. Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam.

5. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích được giao đảm nhận việc hướng dẫn, tiếp nhận, số hoá hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC; doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện TTHC theo quy định của pháp luật.

6. Ngân hàng và các tổ chức trung gian thanh toán tham gia cung cấp dịch vụ thanh toán trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam.

7. Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam.

8. Khuyến khích các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các cơ quan, tổ chức cung cấp dịch vụ công khác trên địa bàn tỉnh áp dụng Quy chế này trong việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho tổ chức, cá nhân.

### **Điều 3. Giải thích từ ngữ**

1. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam là hệ thống được tạo thành trên cơ sở Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Hà Nam, trong đó:

a) Cổng Dịch vụ công tỉnh Hà Nam là cổng tích hợp thông tin về dịch vụ công trực tuyến, về tình hình giải quyết, kết quả giải quyết TTHC trên cơ sở tích hợp và chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Hà Nam;

b) Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh Hà Nam là hệ thống thông tin nội bộ có chức năng hỗ trợ việc tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan giải quyết TTHC; kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với Hệ thống Quản lý văn bản và điều hành, Cổng Dịch vụ công tỉnh Hà Nam, Cổng Dịch vụ công quốc gia và các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, cơ sở dữ liệu dùng chung của cơ quan nhà nước khác để truy xuất dữ liệu TTHC, phục vụ việc giải quyết TTHC của các cơ quan giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh.

2. Dịch vụ công trực tuyến toàn trình là dịch vụ bảo đảm cung cấp toàn bộ thông tin về TTHC việc thực hiện và giải quyết TTHC 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.

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

### **Điều 4. Nguyên tắc hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hà Nam**

1. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam là hệ thống được xây dựng tập trung, thống nhất để áp dụng chung cho các cơ quan giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Hà Nam và các tổ chức, cá nhân có liên quan.

2. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam tuân thủ các quy định của pháp luật về kiểm soát TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, giao dịch điện tử, 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 TTHC trên môi trường điện tử, dịch vụ công trực tuyến được thông suốt, tiết kiệm, an toàn, hiệu quả.

3. Các thông tin được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam bảo đảm chính xác, rõ ràng, được cập nhật liên tục, kịp thời theo các quy định hiện hành, lấy người dân làm trung tâm. Các thông tin được trình bày khoa học, dễ tiếp cận cho người sử dụng và có thể truy cập, khai thác trong mọi thời điểm.

4. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam phải hoạt động ổn định, liên tục, nhanh chóng, an toàn; bảo đảm khả năng kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC, Hệ thống Quản lý văn bản và điều hành tỉnh Hà Nam, các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, cơ sở dữ liệu dùng chung của cơ quan nhà nước khác để truy xuất dữ liệu TTHC, kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ việc giải quyết TTHC của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các cơ quan liên quan trên địa bàn tỉnh.

5. Hỗ trợ xác thực thông tin công dân, doanh nghiệp thông qua việc kết nối với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu quốc gia về Đăng ký doanh nghiệp và các cơ sở dữ liệu khác liên quan; hỗ trợ việc nộp, thanh toán trực tuyến thuế, phí, lệ phí thông qua kết nối với hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc các hệ thống thanh toán trực tuyến hợp pháp khác.

6. Việc kết nối, tích hợp các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu liên quan với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam thực hiện theo quy định tại Nghị định số 47/2020/NĐ-CP ngày 09 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước.

7. Việc tham gia quản lý, vận hành và sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam bảo đảm đúng thẩm quyền, trách nhiệm theo các quy định của pháp luật hiện hành.

8. Việc khai thác, sử dụng lại thông tin của tổ chức, cá nhân trong thực hiện các TTHC, 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. Thông tin cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hà Nam**

1. Thông tin về TTHC, mức độ cung cấp dịch vụ công trực tuyến và cơ quan giải quyết TTHC.

2. Danh mục dịch vụ công trực tuyến theo quy định tại Điều 12 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.

3. Thông tin tra cứu TTHC, tra cứu hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC tại các cơ quan giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh.

4. Thông tin hỏi đáp, hướng dẫn đăng ký tài khoản, thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến, thực hiện nghĩa vụ tài chính có liên quan.

5. Thông tin, thông báo về tiếp nhận, trả kết quả, hướng dẫn hoàn thiện, bổ sung hồ sơ giải quyết TTHC, về tình hình giải quyết hồ sơ TTHC, dịch vụ công trực tuyến.

6. 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.

7. Thông tin báo cáo, số liệu, thông kê liên quan đến tình hình giải quyết TTHC, dịch vụ công trực tuyến tại các cơ quan giải quyết TTHC.

8. 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.

9. Thông tin về thanh toán phí, lệ phí trong thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến.

10. Thông tin về dịch vụ bưu chính công ích trong thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến.

11. 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 6. Các hành vi không được làm**

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam không được thực hiện các hành vi theo quy định tại các khoản 2 và khoản 3 Điều 5 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 TTHC và các hành vi bị cấm khác của pháp luật có liên quan trên môi trường điện tử.

2. Cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận, giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam không được làm các hành vi theo quy định tại khoản 2 Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

## **Chương II**

### **QUY TRÌNH THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH HÀ NAM**

#### **Điều 7. Đăng ký tài khoản**

1. Tổ chức, cá nhân truy cập vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam (<https://dichvucong.hanam.gov.vn>) hoặc truy cập vào Cổng Dịch vụ công quốc gia (<https://dichvucong.gov.vn>) để đăng ký tài khoản theo hướng dẫn của hệ thống Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Tài khoản của cán bộ, công chức, viên chức thuộc các cơ quan giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam do Sở Thông tin và Truyền thông cấp, thu hồi và hướng dẫn.

3. Việc tiếp nhận, giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam chỉ được thực hiện khi hồ sơ được nộp từ tài khoản đã đăng ký.

#### **Điều 8. Đăng nhập tài khoản và nộp hồ sơ điện tử**

1. Tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản đã đăng ký thành công, đăng nhập vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam hoặc đăng nhập vào Cổng Dịch vụ công quốc gia để tra cứu, tìm hiểu thông tin TTHC cần thực hiện.

2. Tổ chức, cá nhân chuẩn bị hồ sơ điện tử, kê khai mẫu đơn, tờ khai điện tử theo yêu cầu của hệ thống cung cấp dịch vụ công trực tuyến như sau:

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

3. Sau khi hoàn thành chuẩn bị hồ sơ, mẫu đơn, tờ khai điện tử, tổ chức, cá nhân gửi đến cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận. Các thông tin, dữ liệu sau khi được ghi nhận nếu được tổ chức, cá nhân đồng ý sẽ được hệ thống thông tin lưu giữ và điền tự động trong các biểu mẫu điện tử, hồ sơ điện tử khi thực hiện các TTHC lần sau theo nhu cầu của tổ chức, cá nhân.

4. Việc chuyển đổi giấy tờ, tài liệu của tổ chức, cá nhân sang bản điện tử để nộp hồ sơ điện tử TTHC trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam theo 02 cách:

- a) Cấp bản sao điện tử 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;
- b) Số hóa sang dữ liệu điện tử theo điểm c khoản 1 Điều 21a Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

5. Tổ chức, cá nhân sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ điện tử thực hiện TTHC theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

### **Điều 9. Tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính**

#### **1. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính**

a) Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam: Cán bộ, công chức, viên chức hoặc nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích được giao tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa (sau đây gọi tắt là nhân viên bưu chính) thực hiện tiếp nhận hoặc từ chối tiếp nhận và yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ trực tuyến của tổ chức, cá nhân trong thời gian tối đa không quá 08 giờ làm việc kể từ thời điểm tổ chức, cá nhân 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.

Việc tiếp nhận, giải quyết TTHC thực hiện theo quy định tại Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, khoản 2 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, khoản 1 Điều 2 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

b) Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tiếp: Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên bưu chính tại Bộ phận Một cửa thực hiện 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 7, Điều 8 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, nhân viên bưu chính tại Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận hồ sơ 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 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP 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, thông qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc thông qua ủy quyền theo quy định của pháp luật, việc tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện 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 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP 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, nhân viên bưu chính 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 tỉnh Hà Nam được thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và khoản 2 Điều 21a Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được bổ sung tại khoản 11 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

### **Điều 10. Tra cứu tình trạng hồ sơ thủ tục hành chính**

Tổ chức, cá nhân sau khi nộp hồ sơ TTHC, được cơ quan giải quyết TTHC tiếp nhận có thể tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ qua:

1. Tra cứu trực tuyến qua mã số hồ sơ TTHC trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam;
2. Tra cứu mã số hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Một cửa.

### **Điều 11. Thanh toán trực tuyến**

1. Tổ chức, cá nhân nộp phí, lệ phí, thuế và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) trong giải quyết TTHC thông qua chức năng thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam.

2. Việc thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam thực hiện theo quy định tại Điều 13 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP; quy định về thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo Chương V Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11 tháng 10 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia và các quy định của pháp luật có liên quan.

**Điều 12. Trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Kết quả giải quyết TTHC gửi trả cho tổ chức, cá nhân theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung tại khoản 10 Điều 1 và khoản 1 Điều 2 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

2. Kết quả giải quyết TTHC bản điện tử thực hiện theo quy định tại Điều 14 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

3. Hồ sơ TTHC sau khi được trả kết quả cho tổ chức, cá nhân thì Bộ phận Một cửa phải thực hiện việc kết thúc hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam.

**Điều 13. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hà Nam**

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

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 Hà Nam 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 Điều 24 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

**Điều 14. Lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử**

1. Hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC điện tử được lưu trữ theo quy định của pháp luật chuyên ngành và quy định của pháp luật về lưu trữ. Việc lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC điện tử có giá trị như lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC dạng văn bản giấy.

2. Hồ sơ giải quyết TTHC (gồm TTHC đơn lẻ và nhóm TTHC liên thông) được lưu trữ điện tử và do cơ quan có thẩm quyền giải quyết quản lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam.

**Điều 15. Chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử ra văn bản giấy**

Việc chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC điện tử ra văn bản giấy được thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam, đảm bảo theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

**Điều 16. Quy định đối với Hệ thống thông tin tiếp nhận trả lời phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hà Nam**

1. Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam được tích hợp, dùng chung với Hệ thống phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

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

### **Chương III**

## **CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TRÊN HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH HÀ NAM**

### **Điều 17. Mức độ cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

1. Các cơ quan giải quyết TTHC có trách nhiệm rà soát, đánh giá sự phù hợp của TTHC và các quy định có liên quan đến TTHC với triển khai dịch vụ công trực tuyến gửi Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, thẩm định, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt, triển khai tổ chức thực hiện các dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam theo 02 mức độ như sau:

- a) Dịch vụ công trực tuyến toàn trình;
- b) Dịch vụ công trực tuyến một phần.

2. Cơ quan nhà nước ứng dụng công nghệ thông tin, công nghệ số tối đa trong quá trình cung cấp và xử lý dịch vụ công trực tuyến trên môi trường mạng trừ trường hợp tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ phải hiện diện tại cơ quan nhà nước hoặc cơ quan nhà nước phải đi thẩm tra, xác minh tại hiện trường theo quy định của pháp luật.

### **Điều 18. Kiểm thử dịch vụ công trực tuyến tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia**

1. Các cơ quan giải quyết TTHC lựa chọn, đề xuất các dịch vụ công ưu tiên tích hợp và kiểm tra, rà soát các thông tin, yêu cầu cần thiết phục vụ việc tích hợp, kiểm thử, gửi Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện công khai các dịch vụ công trực tuyến để kiểm thử, tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Điều 27 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg và Điều 20 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

2. Việc đồng bộ hồ sơ giải quyết TTHC, dịch vụ công trực tuyến từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam lên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Điều 30 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg.

### **Điều 19. Yêu cầu chất lượng dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hà Nam**

1. Dịch vụ công trực tuyến cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam phải bảo đảm đơn giản, thuận lợi, tiết kiệm chi phí và thời gian thực hiện hơn các hình thức thực hiện trực tiếp hoặc qua bưu chính công ích.

2. Mức độ dịch vụ được bảo đảm trong suốt quá trình cung cấp theo đúng mức độ dịch vụ đã khai báo, tích hợp và quy định về phân loại mức độ dịch vụ công trực tuyến cung cấp trên môi trường điện tử.



3. Thời hạn và kết quả giải quyết dịch vụ công trực tuyến theo đúng quy định của pháp luật hoặc TTHC đã được công bố, công khai trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam.

4. Hạ tầng kỹ thuật được bảo đảm thông suốt trong quá trình cung cấp dịch vụ. Trường hợp có sự cố, cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ phải kịp thời khắc phục, không làm ảnh hưởng đến thời hạn, chất lượng dịch vụ.

5. An toàn, an ninh thông tin và bảo vệ dữ liệu cá nhân được bảo đảm theo quy định pháp luật hiện hành.

### **Điều 20. Rà soát, tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính**

1. Căn cứ trên danh mục TTHC được phê duyệt, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh phối hợp các cơ quan chuyên môn thuộc tỉnh thường xuyên tiến hành rà soát quy trình thực hiện TTHC theo quy định tại Điều 16 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

2. Các cơ quan chủ động thực hiện hoặc đề xuất với cơ quan có thẩm quyền thực hiện tái cấu trúc quy trình TTHC theo quy định hiện hành nhằm cắt giảm TTHC; giảm hồ sơ, giấy tờ cần cung cấp, giảm đi lại, tiếp xúc trực tiếp của tổ chức, cá nhân đề nghị giải quyết TTHC; giảm các bước phải xử lý trực tiếp hoặc thủ công của cơ quan trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC. Tiến hành hoàn thiện quy trình điện tử ngay sau khi tái cấu trúc quy trình để cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

### **Điều 21. Số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

1. Việc số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC của cơ quan, tổ chức, cá nhân được thực hiện theo quy định tại Chương II Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

2. Các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã: Tiến hành rà soát kết quả giải quyết TTHC còn hiệu lực thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, địa phương mình; xây dựng kế hoạch, tổ chức thực hiện số hóa kết quả giải quyết TTHC từ bản giấy sang điện tử theo quy định tại Điều 25 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

## **Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 22. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh**

1. Thực hiện kiểm soát việc cung cấp TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan giải quyết TTHC thuộc tỉnh lập danh mục TTHC ưu tiên thực hiện trên môi trường điện tử, lấy ý kiến các cơ quan, đơn vị liên quan, đối tượng chịu tác động và trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định theo quy định tại khoản 1 Điều 22 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

3. Chủ trì, phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan có liên quan thực hiện rà soát, đánh giá các TTHC đang thực hiện trên môi trường điện tử theo quy định tại Điều 24 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

4. Tổ chức cập nhật Quyết định công bố danh mục TTHC và nội dung TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC đồng bộ với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam theo quy định tại Điều 15 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg.

5. Chủ trì xây dựng bộ câu hỏi, trả lời về những vấn đề thường gặp trong quá trình giải quyết các TTHC và công khai trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam.

6. Là đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị của Cổng dịch vụ công quốc gia kết nối với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam; phân loại và chuyển tới các cơ quan, đơn vị liên quan trả lời; theo dõi, đôn đốc, tổng hợp nội dung trả lời để trả lời tổ chức, cá nhân theo quy định.

7. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành đầy đủ quy trình nội bộ, quy trình điện tử đối với việc giải quyết TTHC chính cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã bảo đảm áp dụng chung thống nhất cho quy trình xử lý công việc liên quan đến giải quyết TTHC trong Hệ thống quản lý chất lượng của cơ quan, tổ chức và thực hiện thống nhất trong toàn tỉnh.

8. Giúp Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, giám sát theo thời gian thực hiện toàn bộ quá trình giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam phục vụ cho công tác báo cáo, thống kê và phân tích, đánh giá tỷ lệ hồ sơ giải quyết TTHC đúng hạn, trễ hạn của từng cơ quan, đơn vị, địa phương.

### **Điều 23. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện Quy chế này. Tổng hợp các vướng mắc, phát sinh trong quá trình thực hiện để báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp.

2. Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tăng cường công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức và khuyến khích, hướng dẫn các tổ chức, cá nhân tham gia, sử dụng dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam.

3. Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh kịp thời xây dựng, sửa đổi, nâng cấp các dịch vụ công trực tuyến; định kỳ hàng năm tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh tình hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

4. Là đầu mối chịu trách nhiệm về kỹ thuật, bảo đảm Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam hoạt động ổn định, liên tục, nhanh chóng, an toàn thông tin theo quy định của pháp luật.

5. Thường xuyên tổng hợp, cập nhật các lỗi phát sinh, các tính năng không phù hợp trong quá trình sử dụng hệ thống; yêu cầu doanh nghiệp cung cấp dịch vụ, vận hành hệ thống kịp thời chỉnh sửa, khắc phục lỗi, sự cố (nếu có) đảm bảo hệ thống được khai thác và sử dụng thuận tiện nhất cho các cơ quan giải quyết TTHC và các tổ chức, cá nhân liên quan.

6. Chủ động tham mưu, đề xuất với Ủy ban nhân dân tỉnh triển khai các giải pháp, yêu cầu chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam nhằm đáp ứng theo quy định của Chính phủ, Bộ Thông tin và Truyền thông và cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

7. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai kết nối, tích hợp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam với Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Hệ thống Quản lý văn bản và điều hành tỉnh Hà Nam và các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, cơ sở dữ liệu dùng chung của cơ quan nhà nước khác để truy xuất dữ liệu TTHC, kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ việc giải quyết TTHC của các cơ quan trên địa bàn tỉnh.

8. Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng, triển khai Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân; Kho dữ liệu số hóa kết quả giải quyết TTHC tích hợp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam.

9. Phối hợp với Sở Tài chính tham mưu trình Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí để duy trì hoạt động, cải tiến, nâng cấp chức năng kỹ thuật Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam.

#### **Điều 24. Trách nhiệm của Công an tỉnh**

1. Chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan, đơn vị liên quan để triển khai thực hiện việc kết nối Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Hệ thống định danh và xác thực điện tử với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam để phục vụ xác thực tài khoản và khai thác thông tin của tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết TTHC.

2. Hỗ trợ, hướng dẫn các cơ quan trong việc khai thác, xác định thông tin danh tính điện tử của các tổ chức, cá nhân tham gia thực hiện TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam.

#### **Điều 25. Trách nhiệm của Sở Tài chính**

Phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí nguồn kinh phí để duy trì và phát triển các hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam theo đúng quy định của Luật Ngân sách nhà nước và các văn bản hướng dẫn, phù hợp với khả năng cân đối của ngân sách địa phương.

#### **Điều 26. Trách nhiệm của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính**

1. Tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam theo quy định tại Quy chế này và các quy định của pháp luật có liên quan.

2. Cập nhật đầy đủ danh mục, nội dung TTHC và dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam ngay sau khi Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành quyết định công bố.

3. Cập nhật đầy đủ, kịp thời, chính xác các quy trình nội bộ việc giải quyết TTHC của cơ quan đã được ban hành sang quy trình điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam.

4. Đối với nhóm TTHC liên thông giữa các cơ quan liên quan: Cơ quan được giao chủ trì, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành quy trình liên thông điện tử giải quyết nhóm TTHC, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Thông tin và Truyền thông để triển khai kết nối, liên thông giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam với các hệ thống thông tin liên quan để giải quyết nhóm TTHC liên thông.

5. Thủ trưởng cơ quan thường xuyên kiểm tra tiến độ giải quyết hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam; chỉ đạo kịp thời việc xử lý hồ sơ còn tồn đọng (nếu có); chịu trách nhiệm về kết quả giải quyết TTHC của cơ quan mình.

6. Cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan được cử đến làm việc tại Bộ phận Một cửa và cán bộ, công chức, viên chức tham gia giải quyết hồ sơ TTHC có trách nhiệm sử dụng tài khoản được cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam để thực hiện nhiệm vụ được giao; xử lý đồng bộ hồ sơ điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam và hồ sơ giấy (nếu có) cùng lúc để đảm bảo hồ sơ không bị chậm trễ; có trách nhiệm bảo mật thông tin về tài khoản của mình và các thông tin, dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam.

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

8. Hằng năm, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đề xuất danh mục TTHC ưu tiên thực hiện trên môi trường điện tử theo quy định tại khoản 1 Điều 22 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định.

9. Các cơ quan giải quyết TTHC có hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành tham gia kết nối, tích hợp với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam chịu trách nhiệm cung cấp tài liệu, chuẩn kết nối đáp ứng theo Nghị định số 47/2020/NĐ-CP và các văn bản quy định liên quan; phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và đơn vị liên quan để triển khai.

10. Kịp thời phản ánh các vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam gửi Sở Thông tin và Truyền thông và đơn vị liên quan để xử lý.

11. Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ hoặc đột xuất về tình hình thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam theo yêu cầu của Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan liên quan.

**Điều 27. Trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân khi sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hà Nam**

1. Cung cấp đầy đủ thông tin khi tạo tài khoản và chịu mọi trách nhiệm liên quan khi sử dụng tài khoản trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam.

2. Cung cấp đầy đủ, chính xác và chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung hồ sơ, tài liệu cung cấp khi thực hiện các TTHC trực tuyến.

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

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

5. Không làm sai lệch, hư hỏng, thất thoát, chiếm đoạt, phá hủy, gian lận, mạo nhận trái phép và khai thác, sử dụng, phát tán thông tin, dữ liệu TTHC.

6. Không được 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 Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam.

7. Nộp phí, lệ phí, các khoản khác theo quy định của pháp luật.

**Điều 28. Trách nhiệm của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Hà Nam**

1. Quản lý, vận hành hệ thống, cơ sở dữ liệu đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin; đảm bảo hoạt động ổn định 24 giờ/ngày và 7 ngày/tuần; tốc độ truy nhập nhanh, đáp ứng nhu cầu sử dụng dịch vụ của các cơ quan và tổ chức, cá nhân liên quan.

2. Bố trí nguồn nhân lực hỗ trợ các cơ quan trong quá trình quản lý, sử dụng dịch vụ. Khi hệ thống có sự cố phải có phương án kịp thời khắc phục, xử lý nhanh nhất có thể.

3. Kịp thời điều chỉnh, bổ sung, nâng cấp hệ thống để đáp ứng đầy đủ các tiêu chí, quy định thống nhất về chức năng, tính năng kỹ thuật trong xây dựng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Hà Nam theo yêu cầu của Chính phủ, Bộ Thông tin và Truyền thông và các cơ quan có thẩm quyền; đáp ứng theo yêu cầu về công tác quản lý, thống kê, báo cáo số liệu phục vụ chấm điểm cải cách hành chính, chuyển đổi số của tỉnh.

4. Kịp thời thực hiện kết nối, chia sẻ dữ liệu với các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu theo yêu cầu của Chính phủ, Bộ Thông tin và Truyền thông và các cơ quan liên quan.

5. Đáp ứng yêu cầu về hạ tầng kỹ thuật, triển khai giải pháp ký số, bảo đảm an toàn, an ninh thông tin và bảo vệ dữ liệu của tổ chức, cá nhân theo quy định pháp luật hiện hành.

### **Điều 29. Trách nhiệm của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích**

1. Bố trí nhân viên bưu chính làm việc tại Bộ phận Một cửa đáp ứng yêu cầu thực hiện nhiệm vụ khi được giao đảm nhận một hoặc một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan theo quy định pháp luật. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa, nhân viên bưu chính phải tuân thủ và thực hiện đầy đủ trách nhiệm, các nội dung công việc thuộc phạm vi được giao theo quy định tại Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

2. Phối hợp với các cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết TTHC để bồi dưỡng và tập huấn cho nhân viên bưu chính về quy trình nghiệp vụ có liên quan đến việc tiếp nhận, trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC; thu phí, lệ phí giải quyết TTHC (nếu có), giá cước dịch vụ chuyển phát hồ sơ và kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.

3. Tuyên truyền rộng rãi đến tổ chức, cá nhân về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.

4. Kịp thời xử lý những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện tiếp nhận, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích thuộc phạm vi trách nhiệm của mình.

5. Đảm bảo chất lượng dịch vụ bưu chính công ích, an toàn trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

### **Điều 30. Điều khoản thi hành**

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, tổ chức có liên quan triển khai và chỉ đạo quán triệt việc thực hiện Quy chế này đến đơn vị.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế, nếu có vấn đề phát sinh hoặc khó khăn, vướng mắc, đề nghị các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan phản ánh về Sở Thông tin và Truyền thông để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, điều chỉnh Quy chế cho phù hợp./.