

Số: /QĐ-UBND

Lạng Sơn, ngày tháng 02 năm 2024

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết  
thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LẠNG SƠN**

*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; Luật  
sửa đổi, bổ sung một số điều của 37 luật có liên quan đến quy hoạch ngày 20  
tháng 11 năm 2018 (sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật An toàn thông tin  
mạng); Luật An ninh mạng ngày 12 tháng 6 năm 2018;*

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

*Căn cứ Nghị định số 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 về 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 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  
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 Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh Lạng Sơn tại Tờ trình số 04/TTr-VP ngày 31 tháng 01 năm 2024.*

## **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 Lạng Sơn.

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

Quyết định số 163/QĐ-UBND ngày 23 tháng 01 năm 2019 của Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Quy chế hoạt động của Cổng dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử 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; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn 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 Thông tin và Truyền thông;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các PCVP VPUBND tỉnh;
- Các Phòng CM, TTTT, TTPVHCC;
- Lưu: VT, TTPVHCC.

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

**Dương Xuân Huyền**

## QUY CHẾ

### Hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /02/2024 của UBND tỉnh)

## Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về nguyên tắc, quyền hạn, trách nhiệm quản lý, vận hành, khai thác sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn và việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

### Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Ủy ban nhân dân tỉnh; các sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện; Ủy ban nhân dân cấp xã 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, Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện và cấp xã (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 tham gia thực hiện một hoặc một số công đoạn trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

7. Ngân hàng và 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. 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**

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* là điểm truy cập duy nhất cung cấp các dịch vụ công của các cơ quan có thẩm quyền; 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 khác có liên quan của pháp luật đảm bảo cho 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 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, 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 và các văn bản pháp luật hướng dẫn thi hành; Điều 4 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; Điều 4 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. Việc tổ chức thông tin lấy người dùng làm trung tâm, các 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 được xây dựng tập trung, thống nhất để tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, địa chỉ truy cập trên môi trường mạng (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 25 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP; điểm b, điểm c, khoản 14 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP; Điều 13, Điều 14 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP và Chương V 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.

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; 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, truyền thông, mạng xã hội được

cấp có thẩm quyền cho phép, đảm bảo an toàn thông tin và vận hành liên tục 24 giờ trong tất cả các ngày trên mạng 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 hàng 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 cung cấp Bộ câu hỏi/ trả lời về những vấn đề thường gặp trong giải quyết thủ tục hành chính theo ngành, lĩnh vực của tỉnh và được tích hợp từ Cổng Dịch vụ công quốc gia.

#### **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, nghĩa vụ và các hành vi không được làm của tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử thực hiện theo Điều 5 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

2. Những hành vi bị nghiêm cấm trong quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn được quy định tại Điều 12 Luật Công nghệ thông tin năm 2006 và Điều 9 Luật Giao dịch điện tử năm 2005 và các quy định của pháp luật khác có liên quan.

3. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về những thông tin được khai báo trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn, chỉ sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh cho các mục đích hợp pháp và phải chịu trách nhiệm về mọi hoạt động được thực hiện bằng tài khoản của mình.

4. Quản lý tài khoản, chữ ký số, giữ bí mật thông tin tài khoản, mật khẩu của mình, trường hợp bị mất, bị đánh cắp hoặc phát hiện có người sử dụng trái phép tài khoản của mình, phải thông báo kịp thời cho Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

5. Chịu trách nhiệm đối với tất cả các nội dung do tổ chức, cá nhân 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 Lạng Sơn và phải có trách nhiệm đối với các bên có liên quan khác trước pháp luật.

6. Khi thực hiện giao dịch thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn, các tổ chức, cá nhân phải thường xuyên đăng nhập vào tài khoản cá nhân để theo dõi tiến trình giải quyết, trạng thái hồ sơ; đồng thời, thực hiện điều chỉnh, bổ sung thành phần hồ sơ, nộp phí, lệ phí (nếu có) và thực hiện các yêu cầu của cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến

theo quy định của pháp luật đối với từng loại thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

**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

a) Cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính.

b) Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi.

c) Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết thủ tục hành chính hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật.

d) Yêu cầu cung cấp lại thông tin, giấy tờ, tài liệu điện tử hoặc đã được số hóa có giá trị pháp lý theo quy định pháp luật, được kết nối, chia sẻ dữ liệu trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, trừ trường hợp sử dụng cho mục đích xác minh, thẩm tra lại tính xác thực của thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được số hóa.

đ) Các hành vi bị cấm theo quy định tại khoản 2, Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử 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 Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn**

Văn phòng Ủy ban nhân dân 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.

#### **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 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. 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.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân 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.

### **Chương III**

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

#### **Điều 12. Đăng ký tài khoản**

1. Tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản giao dịch điện tử tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn hoặc đăng ký, xác thực tài khoản giao dịch điện tử trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Điều 9, Điều 10 của Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg và các quy định hiện hành.

2. Việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn chỉ được thực hiện khi hồ sơ được gửi từ tài khoản đã đăng ký.

#### **Điều 13. 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 của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn.

#### **Điều 14. 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 15. Cung cấp dịch vụ công**

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.langson.gov.vn>.

2. Cơ quan cung cấp dịch vụ công có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Văn phòng Ủy ban nhân dân 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 Thông tin và Truyền thông.

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 Ủy ban nhân dân tỉnh.

4. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân cấp huyện 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 16. 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 được tiếp nhận trực tiếp, cán bộ, công chức, viên chức 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 12 Quy chế này. Trường hợp tổ chức, cá nhân không có nhu cầu nộp hồ sơ điện tử, cán bộ, công chức, viên chức 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.

b) 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 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 trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn, cán bộ, công chức, viên chức tại Bộ phận Một cửa thực hiện theo quy trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính quy định tại Điều 11 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, khoản 2 Điều 17 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

2. 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 giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và khoản 9 Điều 1 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP.

3. 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 61/2018/NĐ-CP và khoản 2 Điều 21a được bổ sung tại khoản 11 Điều 1

Nghị định số 107/2021/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.

4. Việc trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính 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. 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.

6. 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 17. 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 Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn hoặc bằng hình thức khác theo quy định của pháp luật.

2. Căn cứ trên chứng từ nộp ngân sách nhà nước có chữ ký số của ngân hàng hoặc 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 18. 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. Nhóm tiêu chí đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính được quy định tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử.

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 19. Xử lý sự cố**

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 Ủy ban nhân dân 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.

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.

## **Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 20. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân 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 Ủy ban nhân dân 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 21. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông**

1. Chủ trì, phối hợp Công an tỉnh 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. 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.

3. Hướng dẫn các cơ quan báo chí, truyền thông trên địa bàn tỉnh đẩy mạnh công tác tuyên truyền để nâng cao nhận thức và khuyến khích các tổ chức, cá nhân tham gia, sử dụng dịch vụ công trực tuyến; tăng cường truyền thông đối với các hoạt động trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn.

### **Điều 22. Trách nhiệm của Sở Tài chính**

Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân 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; kinh phí cho hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông hằng năm theo quy định của pháp luật hiện hành, phù hợp khả năng cân đối ngân sách của địa phương.

### **Điều 23. Các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn 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 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 Ủy ban nhân dân 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 Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, giải quyết.

#### **Điều 24. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn**

Tuân thủ và thực hiện đầy đủ các quy định sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Lạng Sơn theo Quy chế này.

#### **Điều 25. Trách nhiệm thi hành**

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

2. Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này trong toàn cơ quan, đơn vị.

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 Ủy ban nhân dân tỉnh tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định./.