CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN **TỈNH ĐẮK LẮK**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 01 /2026/QĐ-CTUBND	*Đắk Lắk, ngày 09 tháng 3 năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk

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

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

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

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

Căn cứ Luật An ninh mạng số 24/2018/QH14;

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

Căn cứ Luật Bảo vệ bí mật nhà nước số 117/2025/QH15;

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

Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;

Căn cứ Nghị định số 69/2024/NĐ-CP của Chính phủ quy định về định danh và xác thực điện tử;

Căn cứ Nghị định số 23/2025/NĐ-CP của Chính phủ quy định về chữ ký điện tử và dịch vụ tin cậy;

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

Căn cứ Nghị định số 194/2025/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Giao dịch điện tử về cơ sở dữ liệu quốc gia, kết nối và chia sẻ dữ liệu, dữ liệu mở phục vụ giao dịch điện tử của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 278/2025/NĐ-CP của Chính phủ quy định về kết nối, chia sẻ dữ liệu bắt buộc giữa các cơ quan thuộc hệ thống chính trị;

Căn cứ Nghị định số 367/2025/NĐ-CP của Chính phủ nghị định sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP;

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

Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-VPCP của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

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

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

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ tại Tờ trình số 33/TTr-SKHCN ngày 11 tháng 02 năm 2026;

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

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

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 20 tháng *3* năm 2026.

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

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ (báo cáo);
- Vụ pháp chế - Bộ Khoa học và Công nghệ;
- Cục Kiểm tra văn bản và Tổ chức thi hành pháp luật - Bộ Tư pháp;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- Báo và Phát thanh, Truyền hình Đắk Lắk;
- Các PCVP UBND tỉnh;
- UBND các xã, phường;
- Trung tâm Công nghệ và Cổng TTĐT tỉnh;
- Các phòng, ban, trung tâm thuộc VP UBND tỉnh;
- Lưu: VT, PVHCC(H-03b).

KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Hồ Thị Nguyên Thảo

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

QUY CHẾ

Quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk

(Ban hành kèm theo Quyết định số 01 / 2026/QĐ-CTUBND)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

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

2. Những nội dung liên quan đến việc quản lý và khai thác sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính không quy định tại Quy chế này thực hiện theo Nghị định số 118/2025/NĐ-CP về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ủy ban nhân dân các xã, phường (sau đây gọi chung là các cơ quan, đơn vị).

2. Các tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp có tham gia thực hiện các quy trình trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân).

Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính là hệ thống thông tin nội bộ có chức năng hỗ trợ việc tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị trực thuộc; kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với hệ thống quản lý văn bản để xử lý hồ sơ trên môi trường mạng; kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia để đăng tải công khai kết quả giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến.

2. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính là không gian điện tử riêng của tổ chức, cá nhân tại Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính 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.

3. Các thuật ngữ khác sử dụng trong Quy chế này được giải thích cụ thể tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP; Nghị định số 367/2025/NĐ-CP; Quyết định

số 31/2021/QĐ-TTg về ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia và các văn bản pháp luật có liên quan do các cơ quan có thẩm quyền ban hành.

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

1. Bảo đảm các nguyên tắc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông theo quy định tại Điều 4 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, các nguyên tắc ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 25 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

2. Việc quản lý, vận hành, cung cấp và sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tuân thủ các quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, giao dịch điện tử, an toàn, an ninh thông tin, bảo vệ bí mật Nhà nước và các quy định khác có liên quan, bảo đảm việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

3. Nội dung thông tin được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính phải chính xác, rõ ràng, cập nhật liên tục theo quy định; các thông tin theo mẫu thống nhất, đơn giản, thuận tiện, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí của đối tượng sử dụng.

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

5. Các cơ quan, đơn vị trong giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân phải đảm bảo luân chuyển hồ sơ điện tử đồng thời với hồ sơ giấy (nếu có), tiến độ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính phải được công khai, minh bạch lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

6. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính có khả năng kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu 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.

7. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính phải đảm bảo hoạt động ổn định, liên tục, thông suốt, nhanh chóng, thuận lợi; đảm bảo vận hành 24 giờ tất cả các ngày trong tuần.

Điều 5. Các hành vi bị cấm khi sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính

Cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính không được thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định tại Điều 12 Luật Công nghệ thông tin số 67/2006/QH11, Điều 7 Luật An toàn thông tin mạng số 86/2015/QH13, Điều 8 Luật An ninh mạng số 24/2018/QH14, Luật Bảo vệ bí mật nhà nước số 117/2025/QH15, các quy định tại Điều 5 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và các quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 6. Thông tin cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo cung cấp đầy đủ các thông tin cơ bản theo quy định tại Điều 27 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP; đồng thời, theo khoản 3 Điều 13 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ban hành 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.

2. Danh mục dữ liệu dùng chung phục vụ giải quyết thủ tục hành chính được kết nối, chia sẻ từ Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại điểm d khoản 1 Điều 26 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

3. Thông tin hướng dẫn về việc thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

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

5. Thông tin về đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính; khảo sát sự hài lòng của cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân trong thực hiện thủ tục hành chính; tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định thủ tục hành chính, thực hiện thủ tục hành chính.

6. Thông tin báo cáo, số liệu, thống kê liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

7. Thông tin cơ quan chủ quản, quản lý, duy trì hoạt động Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; thông tin liên hệ của công chức, viên chức và người lao động (sau đây gọi chung là cán bộ) tiếp nhận, xử lý hồ sơ của từng cơ quan giải quyết thủ tục hành chính; thông tin đường dây nóng, tổng đài dịch vụ công của tỉnh.

8. Thông tin về thanh toán phí, lệ phí trong thực hiện thủ tục hành chính.

9. Thông tin về dịch vụ bưu chính công ích trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

10. Thông tin văn bản xin lỗi các tổ chức, cá nhân nếu để tình trạng trễ hạn hồ sơ giải quyết.

Điều 7. Kho tài liệu điện tử cá nhân, tổ chức tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính

1. Tổ chức, cá nhân có tài khoản đã đăng ký để thực hiện thủ tục hành chính 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 thủ tục hành chính.

2. Các tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm bảo quản tài khoản, mật khẩu đăng nhập tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính 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 22 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 8. Lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử

1. Thời hạn bảo quản hồ sơ thủ tục hành chính điện tử thực hiện theo quy định tại Điều 22 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

2. Hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính được lưu trữ điện tử và do cơ quan có thẩm quyền giải quyết quản lý thực hiện theo quy định tại Điều 22 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Chương II
TRÌNH TỰ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 9. Đăng nhập vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính

1. Địa chỉ của cán bộ đăng nhập Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Đắk Lắk được cung cấp tại địa chỉ truy cập: https://motcua.daklak.gov.vn/.

2. Tên tài khoản của cán bộ sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính được tích hợp trên Hệ thống đăng nhập tập trung tại tỉnh Đắk Lắk. Tài khoản do Hệ thống đăng nhập tập trung tại tỉnh Đắk Lắk cấp và thu hồi theo quy định.

3. Tổ chức, cá nhân truy cập vào Cổng Dịch vụ công quốc gia tại địa chỉ truy cập: https://dichvucong.gov.vn/ đăng nhập bằng tài khoản và mật khẩu định danh điện tử (VNeID) để thực hiện giao dịch đối với các thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính 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 để thao tác thực hiện thủ tục hành chính 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, Điều 13 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg.

Điều 10. Cấp quyền khai thác thông tin dữ liệu dân cư phục vụ giải quyết thủ tục hành chính

1. Các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm tổng hợp danh sách cán bộ, công chức, viên chức đăng ký tra cứu thông tin công dân từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư phục vụ giải quyết thủ tục hành chính, gửi văn bản đến Sở Khoa học và Công nghệ để thực hiện cấp quyền tra cứu cho các tài khoản trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

2. Cán bộ, công chức, viên chức quản lý tài khoản đã được cấp quyền tra cứu thông tin công dân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm thực hiện tra cứu dữ liệu đảm bảo đúng mục đích và nhu cầu sử dụng; ký và thực hiện nghiêm túc bản cam kết "Bảo đảm an ninh, an toàn và bảo mật

thông tin trong kết nối đến Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư", chịu trách nhiệm trước pháp luật nếu để xảy ra lộ, lọt, mất an toàn, an ninh thông tin.

3. Trường hợp cơ quan, đơn vị có sự thay đổi về cán bộ, công chức, viên chức được cấp quyền tra cứu thông tin công dân trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư thông qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, cơ quan, đơn vị có trách nhiệm rà soát, tổng hợp và gửi văn bản đề nghị điều chỉnh về Sở Khoa học và Công nghệ để thực hiện việc cấp mới, thu hồi quyền sử dụng tài khoản theo đúng quy định.

Điều 11. Trình tự nộp hồ sơ

1. Nộp hồ sơ trực tiếp: Tổ chức, cá nhân chuẩn bị hồ sơ, mẫu đơn, tờ khai nộp hồ sơ tại Bộ phận Một cửa hoặc thông qua dịch vụ bưu chính công ích; cán bộ thụ lý hồ sơ cập nhật lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

2. Nộp hồ sơ trực tuyến: Tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản đã đăng ký thành công, đăng nhập trên Cổng Dịch vụ công quốc gia tại địa chỉ: https://dichvucong.gov.vn/ để thao tác thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến.

3. Mẫu đơn, tờ khai điền đầy đủ thông tin dưới dạng biểu mẫu điện tử tương tác hoặc dưới dạng tệp tin điện tử đính kèm và gửi hồ sơ trực tuyến theo quy trình trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Tổ chức, cá nhân chịu trách nhiệm đối với thông tin mình cung cấp trên mẫu đơn, tờ khai.

Điều 12. Trình tự tiếp nhận hồ sơ trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính

1. Trình tự tiếp nhận hồ sơ trực tuyến

a) Cán bộ của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công phải xem xét, kiểm tra đầy đủ, hợp lệ thành phần của hồ sơ ngay khi nhận được hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; phản hồi thông tin về tính đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ cho tổ chức, cá nhân thông qua tin nhắn, thư điện tử hoặc bằng hình thức khác... mà tổ chức, cá nhân đã cung cấp theo hồ sơ. Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết thì trong nội dung phản hồi phải nêu rõ nội dung, lý do và hướng dẫn cụ thể, đầy đủ một lần để tổ chức, cá nhân bổ sung đầy đủ, chính xác.

b) Đối với hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì cán bộ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công chuyển ngay cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết, không quá 08 giờ làm việc kể từ khi hệ thống tiếp nhận.

c) Thời điểm nhận hồ sơ trực tuyến tại cơ quan có thẩm quyền được xác định là thời điểm hồ sơ điện tử đó được nhập vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và thông báo hồ sơ hợp lệ. Nếu thời điểm hồ sơ điện tử nhập vào hệ thống ngoài giờ hành chính thì thời điểm tiếp nhận hồ sơ điện tử đến được tính là thời điểm bắt đầu từ ngày, giờ hành chính kế tiếp.

2. Mỗi hồ sơ thủ tục hành chính sau khi được tiếp nhận sẽ được cấp một mã số hồ sơ được ghi trong Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Tổ chức, cá nhân sử dụng mã số hồ sơ để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính. Trường hợp thủ tục hành chính có quy định phải trả kết quả giải quyết ngay sau khi tiếp nhận, giải quyết, nếu hồ sơ đã đầy đủ, chính xác, đủ điều kiện tiếp nhận thì cán bộ tiếp nhận không phải lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả, nhưng phải cập nhật tình hình, kết quả giải quyết vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; trường hợp, người nộp hồ sơ yêu cầu phải có Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả thì cán bộ cung cấp cho người nộp hồ sơ.

Điều 13. Trình tự giải quyết, trả kết quả giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính

Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 12 Quy chế này, cán bộ tiếp nhận chuyển dữ liệu hồ sơ điện tử được tiếp nhận trực tuyến của tổ chức, cá nhân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

1. Quy trình giải quyết hồ sơ đáp ứng các điều kiện giải quyết

a) Khi nhận được hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền phân công cán bộ xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính. Cán bộ được giao xử lý hồ sơ thẩm định, trình cấp có thẩm quyền quyết định; cập nhật thông tin lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

b) Trường hợp hồ sơ có liên quan đến trách nhiệm, quyền hạn của nhiều cơ quan, đơn vị có liên quan: Cơ quan, đơn vị chủ trì giải quyết hồ sơ chủ động phối hợp, xin ý kiến cùng giải quyết hồ sơ; cơ quan, đơn vị được lấy ý kiến có trách nhiệm trả lời các nội dung được lấy ý kiến theo thời hạn lấy ý kiến và cập nhật thường xuyên, đầy đủ về nội dung, kết quả tham gia ý kiến vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

c) Trường hợp cần có mặt tổ chức, cá nhân để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung xác minh vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

d) Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền cùng cấp: Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công chuyển hồ sơ điện tử đến tất cả các cơ quan tham gia giải quyết, trong đó ghi rõ cơ quan chủ trì, trách nhiệm, nội dung công việc, thời hạn trả kết quả của từng cơ quan tham gia giải quyết. Cơ quan tham gia giải quyết hồ sơ liên thông thực hiện xử lý theo thẩm quyền, trả kết quả giải quyết cho cơ quan cần sử dụng kết quả giải quyết cho các bước tiếp theo và gửi cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công để trả kết quả cho tổ chức, cá nhân; cập nhật kết quả xử lý hồ sơ liên thông vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

đ) Trường hợp hồ sơ thực hiện theo quy trình liên thông giữa các cơ quan có thẩm quyền không cùng cấp: Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công chuyển cho cơ quan chủ trì giải quyết (cơ quan được giao chủ trì tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính) để thực hiện giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính liên thông do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành.

e) Sau khi hồ sơ được giải quyết, cơ quan có thẩm quyền chuyển kết quả giải quyết đến Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công để trả cho tổ chức, cá nhân đúng thời gian quy định trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

g) Sau khi có kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cán bộ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thực hiện việc cập nhật dữ liệu, lưu vào Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

2. Quy trình giải quyết hồ sơ không đáp ứng các điều kiện để giải quyết: Cơ quan có thẩm quyền có văn bản nêu rõ lý do chuyển Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công gửi lại cho các tổ chức, cá nhân có liên quan; đồng thời, cập nhật trên mục trả kết quả của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính để thông báo cho tổ chức, cá nhân được biết.

3. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, thanh toán phí, lệ phí (nếu có) được thực hiện qua môi trường mạng hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích hoặc trực tiếp tại cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ. Việc trả kết quả trực tuyến được thực hiện theo sự thống nhất của người sử dụng và cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ qua các hình thức sau: Thông báo trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; gửi qua dịch vụ bưu chính công ích.

4. Trường hợp tổ chức, cá nhân đã nộp phí, lệ phí (nếu có) nhưng cơ quan có thẩm quyền không thực hiện được dịch vụ thì cơ quan, đơn vị đó có trách nhiệm hoàn trả phí, lệ phí mà tổ chức, cá nhân đã nộp; trường hợp cơ quan đã giải quyết nhưng người yêu cầu không lấy kết quả thì không được quyền yêu cầu hoàn trả lại phí, lệ phí đã nộp (trừ trường hợp pháp luật quy định khác).

Chương III
TRÁCH NHIỆM TRONG VIỆC QUẢN LÝ, VẬN HÀNH, CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 14. Trách nhiệm chung

1. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm đảm bảo việc khai thác, sử dụng hiệu quả, đúng mục đích theo quy định; phải tuân thủ các quy định về an toàn thông tin, dữ liệu hiện hành.

2. Trường hợp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính xảy ra sự cố, gián đoạn việc thực hiện các quy trình gửi, nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến thì cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phát hiện có trách nhiệm thông báo cho Sở Khoa học và Công nghệ hoặc đơn vị được Ủy ban nhân dân tỉnh giao quản lý để có biện pháp khắc phục kịp thời.

Điều 15. Trách nhiệm của các cơ quan, cá nhân quản lý, vận hành

1. Các cơ quan, đơn vị thường xuyên rà soát khi có sự điều chỉnh, thay đổi, bổ sung về thủ tục hành chính thuộc phạm vi giải quyết của cơ quan, đơn vị mình để kịp thời tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành quyết định điều chỉnh, bổ sung; đồng thời, theo phạm vi thẩm quyền và chức năng, nhiệm vụ được giao, các cơ quan, đơn vị phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt quyết định công bố Danh mục thủ tục hành chính được cung cấp, tiếp nhận và giải quyết trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và thường xuyên theo dõi việc cập nhật, công khai thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến theo quy định.

2. Thực hiện giải quyết thủ tục hành chính và cập nhật đầy đủ 100% hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; hướng dẫn, yêu cầu các tổ chức, cá nhân liên quan tham gia giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính phải thao tác, cập nhật đầy đủ quy trình các bước trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

3. Niêm yết, công khai quy trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ, thời hạn trả kết quả đối với từng dịch vụ công trực tuyến; thông tin liên hệ hỗ trợ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến bao gồm: Địa chỉ, số điện thoại, hộp thư điện tử của Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công trên Cổng thông tin điện tử, Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị.

4. Kịp thời phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ hoặc đơn vị được Ủy ban nhân dân tỉnh giao nhiệm vụ quản lý để cập nhật các dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; chủ động cập nhật lên Cổng thông tin điện tử, Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị khi có sự thay đổi, đảm bảo các dịch vụ công trực tuyến hoạt động thông suốt.

5. Bố trí cán bộ thường xuyên theo dõi, tiếp nhận hồ sơ điện tử do tổ chức, cá nhân nộp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử theo quy định của pháp luật, phù hợp với môi trường, điều kiện lưu trữ điện tử và các quy định có liên quan của pháp luật về lưu trữ.

6. Thông tin về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh khi có thay đổi cán bộ tham gia tiếp nhận, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị để cập nhật lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 16. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ

1. Tuân thủ theo quy định tại Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

2. Tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản giao dịch điện tử trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Điều 9, Điều 10 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg.

3. Tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản đã đăng ký thành công để đăng nhập nộp hồ sơ trực tuyến thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia tại địa chỉ: https://dichvucong.gov.vn/ để thao tác thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

4. 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 Điều 15, Điều 16 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

5. 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. Các thông tin, dữ liệu sau khi được ghi nhận để giải quyết thủ tục hành chính lần thứ nhất, tổ chức, cá nhân chủ động lưu trữ thông tin theo quy định vào Kho dữ liệu của tổ chức, cá nhân để tái sử dụng khi thực hiện các thủ tục hành chính trong các lần sau đó theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

6. Tổ chức, cá nhân sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và Phụ lục Thông tư số 11/2025/TT-BKHCN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

7. Tổ chức, cá nhân sau khi nộp hồ sơ thủ tục hành chính, được cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính tiếp nhận có thể tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ qua:

a) Tra cứu trực tuyến qua mã số hồ sơ, số căn cước công dân của công dân nộp, tên công dân nộp thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; hoặc tra cứu thông qua mã số hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

b) Tra cứu mã số hồ sơ trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hoặc cấp xã.

Điều 17. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ

1. Thực hiện các biện pháp giám sát, bảo đảm an toàn thông tin cho Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

2. Chủ trì vận hành các nền tảng chia sẻ, tích hợp dữ liệu của tỉnh và phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh triển khai kết nối chia sẻ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính với các phần mềm chuyên ngành, hệ thống thông tin khác do các bộ, ngành Trung ương triển khai khi có yêu cầu.

3. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; cung cấp dịch vụ số mới được cá nhân hóa, dựa trên dữ liệu cho người dân và doanh nghiệp.

4. Hướng dẫn, thực hiện công tác tuyên truyền, quảng bá để nâng cao nhận thức và khuyến khích các tổ chức, cá nhân tham gia, sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Điều 18. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Theo dõi, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan kiểm thử các chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính trước khi công khai và thông báo các cơ quan, đơn vị sử dụng; tổ chức đánh giá chất lượng, sử dụng dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; đồng thời, theo dõi công tác quản trị, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính bảo đảm hoạt động thông suốt, an toàn, ổn định.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính để cung cấp, giải quyết dịch vụ công trực tuyến theo danh mục các thủ tục hành chính đã được ban hành.

3. Phối hợp với cơ quan, đơn vị cho thuê Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và các cơ quan, đơn vị cập nhật, kiểm thử các quy trình thủ tục hành chính nội bộ thuộc phạm vi thực hiện của các cơ quan, đơn vị cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

4. Theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính; tổng hợp báo cáo định kỳ, báo cáo đột xuất của các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính trình Ủy ban nhân dân tỉnh.

5. Theo dõi, đôn đốc các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã triển khai rà soát, đánh giá, tái cấu trúc quy trình, chuẩn hóa quy trình và hỗ trợ thiết kế biểu mẫu điện tử thủ tục hành chính cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

Điều 19. Trách nhiệm của Sở Tài chính

Trên cơ sở đề nghị của các cơ quan, đơn vị, căn cứ khả năng cân đối ngân sách nhà nước, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét bổ sung kinh phí để triển khai và duy trì hoạt động Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo đồng bộ, liên tục từ cấp tỉnh đến cấp xã.

Điều 20. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, kiểm tra việc quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh; đồng thời, khai thác dữ liệu tình hình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan, đơn vị để đánh giá việc thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính của tỉnh và của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh.

Điều 21. Trách nhiệm của Công an tỉnh

Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ và các đơn vị có liên quan đảm bảo các điều kiện để kết nối giữa Hệ

thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư hoạt động ổn định, thông suốt và an toàn, an ninh thông tin theo quy định.

Điều 22. Trách nhiệm của doanh nghiệp cung cấp về hạ tầng, dịch vụ bưu chính công ích

1. Cung cấp hệ thống hạ tầng máy chủ, lưu trữ dữ liệu, đường truyền, các biện pháp giám sát, thiết bị bảo mật và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo an toàn, an ninh theo quy định.

2. Đảm bảo việc kết nối, liên thông, tích hợp với các hệ thống chuyên ngành và hệ thống quốc gia và các bộ, ngành theo chỉ đạo chung của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, các bộ, ngành Trung ương và chính quyền địa phương.

3. Thực hiện bảo đảm các yêu cầu về chất lượng dịch vụ, về công nghệ, quy trình cung cấp dịch vụ; tính liên tục, liên thông, kết nối, đồng bộ về ứng dụng công nghệ thông tin trong mỗi bộ, ngành, tỉnh, thành phố và trên toàn quốc; bảo đảm an toàn, bảo mật và tính riêng tư về thông tin, dữ liệu của cơ quan nhà nước; tuân thủ quy định của pháp luật về an toàn, an ninh thông tin, cơ yếu và pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước.

4. Vận hành, quản trị hệ thống, đảm bảo an toàn thông tin và hoạt động ổn định 24/24 giờ trên mạng Internet; bố trí nguồn lực hỗ trợ cho các cơ quan, đơn vị trong quá trình vận hành, sử dụng (nếu có yêu cầu); khi hệ thống có sự cố phải kịp thời khắc phục, xử lý.

5. Thực hiện bảo mật và lưu giữ thông tin của tổ chức, cá nhân trừ trường hợp phải cung cấp thông tin này cho các cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật hiện hành.

6. Thực hiện đồng bộ thủ tục hành chính và đồng bộ kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định.

7. Hỗ trợ các tổ chức, cá nhân thực hiện tạo tài khoản, lấy lại mật khẩu trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính (nếu có).

Điều 23. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính

1. Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công trực tuyến.

a) Kiểm tra tính hợp lệ, đầy đủ hồ sơ của các tổ chức, cá nhân gửi qua hệ thống đến cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

b) Trường hợp hồ sơ chưa đúng theo quy định thì gửi thông báo thông qua thông tin tổ chức, cá nhân đã cung cấp theo hồ sơ để hướng dẫn và yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ.

c) Trường hợp hồ sơ đầy đủ theo quy định thì gửi thông báo đến tổ chức, cá nhân hẹn ngày trả kết quả, các giấy tờ cần mang theo để xuất trình, nộp phí, lệ phí (nếu có) khi đến nhận kết quả.

d) Đối với hồ sơ của tổ chức, cá nhân đầy đủ, hợp lệ thì cán bộ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tiếp nhận và chuyển ngay cho cơ quan có thẩm quyền để giải quyết, tối đa không quá 08 giờ làm việc kể từ khi hệ thống tiếp nhận.

đ) Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 22 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

2. Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả trực tiếp: Thực hiện theo quy định tại Điều 17, Điều 20, Điều 22 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và quy định tại Quy chế này.

3. Hướng dẫn các tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính khi đến thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công của các cơ quan, đơn vị (nếu có nhu cầu).

4. Cán bộ có trách nhiệm khai thác, sử dụng các thành phần hồ sơ, kết quả thủ tục hành chính đã số hóa trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính cho người dân, doanh nghiệp.

Điều 24. Trách nhiệm của các phòng, ban, đơn vị chuyên môn của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính

1. Đối với hồ sơ hợp lệ, đầy đủ

a) Giải quyết hồ sơ theo nhiệm vụ, quyền hạn theo quy trình giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan.

b) Chuyển kết quả giải quyết hồ sơ tới Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công để trả cho tổ chức, cá nhân đúng thời gian quy định.

2. Đối với hồ sơ cần bổ sung thêm hoặc không đáp ứng các điều kiện về thủ tục hành chính, phải dự thảo văn bản thông báo trình lãnh đạo cơ quan duyệt và chuyển Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công để thông báo cho các tổ chức, cá nhân liên quan theo quy định.

Điều 25. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức khi sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính

1. Đăng nhập thường xuyên, thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến của các tổ chức, cá nhân đúng quy trình, thời gian quy định.

2. Phải thay đổi mật khẩu tài khoản khi đăng nhập trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính lần đầu tiên, khuyến khích thường xuyên thay đổi mật khẩu sử dụng của cá nhân để đảm bảo tính bảo mật, an toàn thông tin trong quá trình sử dụng.

3. Quản lý và bảo vệ mật khẩu đăng nhập vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, không cung cấp mật khẩu sử dụng của mình cho người khác, không để người khác sử dụng tài khoản của mình để xử lý công việc, không đăng nhập vào tài khoản người khác. Trường hợp bị mất quyền kiểm soát tài khoản người dùng hoặc mật khẩu bị lộ phải thay đổi ngay mật khẩu mới hoặc báo ngay cho bộ phận phụ trách về công nghệ thông tin của cơ quan, đơn vị để kịp thời khắc phục.

4. Khi phát hiện tổ chức, cá nhân sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính không đúng mục đích, tập tin đính kèm có mã độc phải kịp thời báo cáo Thủ trưởng cơ quan, đơn vị để xử lý hoặc phối hợp Sở Khoa học và Công nghệ hoặc đơn vị được Ủy ban nhân dân tỉnh giao quản lý để xử lý kịp thời.

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

6. Quản lý tài khoản, 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 cơ quan quản lý và vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

7. 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 và phải có trách nhiệm đối với các bên có liên quan khác.

8. Thực hiện các yêu cầu của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính và nộp phí, lệ phí (nếu có) theo quy định của pháp luật đối với từng loại thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

9. Cho phép Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính chia sẻ thông tin đã đăng ký trên hệ thống để thực hiện các dịch vụ liên quan theo yêu cầu của tổ chức có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật.

Điều 26. Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích

1. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích có trách nhiệm bố trí người 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 thủ tục hành chính theo quy định pháp luật. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ tại Bộ phận Một cửa, cán bộ, nhân viên của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích phải tuân thủ và thực hiện đầy đủ trách nhiệm, các nội dung công việc thuộc phạm vi được giao theo quy định và các hành vi không được làm quy định tại khoản 3 Điều 5 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

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

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

4. Thực hiện cơ chế, nhiệm vụ trong phạm vi ký kết, đảm nhận một hoặc một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định pháp luật.

Chương IV
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 27. Tổ chức thực hiện

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi việc tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

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

Điều 28. Điều khoản thi hành

Trường hợp các văn bản viện dẫn thực hiện tại Quyết định này được sửa đổi, bổ sung, thay thế thì áp dụng theo văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế đó; đồng thời, trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có vướng mắc, phát sinh, các cơ quan, đơn vị phản ánh, thông tin kịp thời (bằng văn bản) về Sở Khoa học và Công nghệ tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, điều chỉnh./.