

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

Số: /2025/QĐ-CTUBND

Sơn La, ngày 31 tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành quy chế quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống thông tin giải quyết
thủ tục hành chính tỉnh Sơn La**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15 ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 64/2025/QH15 ngày 19 tháng 02 năm 2025; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 87/2025/QH15 ngày 25 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật Công nghệ thông tin số 67/2006/QH11 ngày 29 tháng 6 năm 2006;

Căn cứ Luật An toàn thông tin mạng số 86/2015/QH13 ngày 19 tháng 11 năm 2015;

Căn cứ Luật An ninh mạng số 24/2018/QH14 ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15 ngày 22 tháng 6 năm 2023;

Căn cứ Nghị định số 64/2007/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2007 của Chính phủ ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Nghị định số 47/2020/NĐ-CP ngày 09 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ quy định quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước; Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng;

Căn cứ Nghị định số 69/2024/NĐ-CP ngày 25 tháng 6 năm 2024 của Chính phủ quy định về định danh và xác thực điện tử;

Căn cứ Nghị định số 23/2025/NĐ-CP ngày 21 tháng 2 năm 2025 của Chính phủ quy định về chữ ký điện tử và dịch vụ tin cậy;

Căn cứ Nghị định số 78/2025/NĐ-CP ngày 01 tháng 4 năm 2025 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp để tổ chức, hướng dẫn thi hành

Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật; Nghị định số 187/2025/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2025 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của nghị định số 78/2025/NĐ-CP ngày 01 tháng 4 năm 2025 của chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp để tổ chức, hướng dẫn thi hành luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật và nghị định số 79/2025/NĐ-CP ngày 01 tháng 4 năm 2025 của chính phủ về kiểm tra, rà soát, hệ thống hóa và xử lý văn bản quy phạm pháp luật;

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

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

Căn cứ Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11 tháng 10 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ 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 Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ về 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 13/2023/TT-BNV ngày 31 tháng 8 năm 2023 của Bộ Nội vụ hướng dẫn lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử;

Căn cứ Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31 tháng 12 năm 2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông về quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh; Thông tư số 11/2025/TT-BKHCN ngày 30/6/2025 của Bộ Khoa học và Công nghệ: Sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31 tháng 12 năm 2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về chức năng, tính năng kỹ thuật của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cấp bộ, cấp tỉnh;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số 62/TTr-VPUB ngày 31/7/2025;

Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quyết định ban hành quy chế quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La.

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

Điều 2. Hiệu lực thi hành

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 06/8/2025.

Điều 3. Tổ chức thi hành

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành; các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường; các 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 (b/c);
- Bộ Khoa học và Công nghệ (b/c);
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh (b/c);
- Các PCT UBND tỉnh;
- Cục kiểm tra văn bản và quản lý xử lý vi phạm hành chính - Bộ Tư pháp;
- Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh;
- Trung tâm Thông tin, Văn phòng UBND tỉnh;
- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Đình Việt

QUY CHẾ

Quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Sơn La

(Ban hành kèm theo Quyết định số /2025/QĐ-CTUBND
ngày 31 tháng 7 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Sơn La)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

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

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các cơ quan chuyên môn, cơ quan hành chính khác thuộc Ủy ban nhân dân (UBND) tỉnh, UBND các xã, phường, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công các xã, phường; các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh; tổ chức, cá nhân có liên quan tham gia thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

2. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích.

3. Các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các cơ quan, tổ chức khác tham gia thực hiện cung cấp dịch vụ công ích, sự nghiệp.

4. 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.

5. Tổ chức, cá nhân khi thực hiện thủ tục hành chính qua Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

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 cấp tỉnh là hệ thống nghiệp vụ có chức năng tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, 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 Cổng Dịch vụ công quốc gia để cung cấp và thực hiện các dịch vụ công trực tuyến.

2. Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính là các cơ quan chuyên môn, cơ quan hành chính khác thuộc UBND tỉnh; UBND các xã, phường và các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công các xã, phường thực hiện tiếp

nhận, xử lý và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định của Quyết định này và pháp luật chuyên ngành.

3. Người dùng là tổ chức, cá nhân sử dụng Cổng Dịch vụ công quốc gia để khai thác thông tin, thực hiện các dịch vụ phục vụ nhu cầu của mình.

4. Tài khoản tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC: Là tài khoản định danh điện tử VNeID được phân quyền cho cán bộ, công chức, viên chức tại các cơ quan, đơn vị của tỉnh để khai thác thông tin, phục vụ công tác tiếp nhận, giải quyết hồ sơ TTHC, dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

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

1. Tuân thủ quy định pháp luật về giao dịch điện tử, pháp luật bảo vệ bí mật nhà nước; pháp luật chuyên ngành quy định TTHC thực hiện qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

2. Quy trình thực hiện thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh tuân thủ theo quy trình đã quy định tại văn bản pháp luật có liên quan.

3. Đảm bảo tính pháp lý, chính xác, khách quan, đầy đủ và kịp thời của các giao dịch điện tử thực hiện qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

4. Đáp ứng yêu cầu của tổ chức, công dân có thể nộp hồ sơ mọi lúc, mọi nơi không phân biệt khoảng cách địa lý.

5. Hỗ trợ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân đăng ký thực hiện TTHC trực tuyến; tiếp nhận và nhập thông tin điện tử của hồ sơ TTHC được tổ chức, cá nhân đăng ký thực hiện theo các cách thức quy định tại Điều 16 Nghị định số Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

6. 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.

Chương II

HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH

Điều 5. Thông tin cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh

1. Thông tin về dịch vụ công và cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ

a) Danh mục cơ quan, đơn vị thực hiện TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến gồm: Cấp tỉnh, cấp xã, cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh.

b) Danh mục TTHC, dịch vụ công trực tuyến theo 02 mức độ được quy định tại khoản 1 Điều 11 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 và các thông tin khác theo quy định. Danh mục dịch vụ công trực tuyến phải đảm bảo theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP.

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

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

4. Thông tin về thanh toán trực tuyến phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính.

5. Thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo quy định.

6. 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.

7. Thông tin báo cáo, số liệu, thống kê liên quan đến tình hình giải quyết TTHC, dịch vụ công khác.

8. Thông tin địa chỉ, số điện thoại, thư điện tử hướng dẫn của các cơ quan, đơn vị, địa phương và cán bộ, công chức có thẩm quyền giải quyết TTHC; thông tin chủ quản, quản lý, duy trì hoạt động Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh; thông tin đường dây nóng, tổng đài hỗ trợ.

9. Cung cấp kho dữ liệu kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân được lưu trữ tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh để phục vụ việc tích hợp, chia sẻ, tra cứu thông tin, dữ liệu, sử dụng để thực hiện các TTHC khác theo quy định của pháp luật.

10. Thông tin về điều khoản sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

11. Các thông tin khác theo yêu cầu của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ và Bộ ngành, cơ quan Trung ương.

Điều 6. Tên miền và tài khoản người dùng

1. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh được triển khai theo mô hình tập trung, đối với tổ chức, công dân thực hiện việc nộp hồ và nhận kết quả trên cổng dịch vụ công quốc gia (<https://dichvucong.gov.vn>), đối với cán bộ, công chức, viên chức các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường thực hiện việc tiếp nhận, xử lý và

trả kết quả giải quyết hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh (<https://motcua.sonla.gov.vn/>) do tập đoàn VNPT Việt Nam cung cấp. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh được sử dụng thống nhất tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công các xã, phường trên địa bàn tỉnh.

2. Tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh bằng tài khoản định danh điện tử do hệ thống định danh và xác thực điện tử tạo lập, đã kết nối, tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Trường hợp tổ chức, cá nhân chưa có tài khoản định danh điện tử, cán bộ tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa các cấp hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện đăng ký tài khoản định danh điện tử mức độ 01 cho cá nhân, tổ chức. Trường hợp ủy quyền giải quyết TTHC, tài khoản định danh điện tử được xác định là tài khoản định danh điện tử của tổ chức, cá nhân ủy quyền.

4. Việc đăng nhập, quản lý tài khoản của tổ chức, cá nhân thực hiện theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 69/2024/NĐ-CP ngày 25/6/2024 của Chính phủ Quy định về định danh và xác thực điện tử.

Điều 7. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân

1. Tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản định danh điện tử để thực hiện các giao dịch trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh thì được cung cấp một Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống.

2. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh giúp quản lý, lưu giữ dữ liệu hoặc đường dẫn tới dữ liệu:

a) Thông tin cơ bản về doanh nghiệp trên cơ sở cung cấp, cập nhật từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về doanh nghiệp; thông tin cơ bản về công dân trên cơ sở cung cấp, cập nhật từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư;

b) Kết quả hoặc đường dẫn kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của sở, ban, ngành; UBND các xã, phường;

c) Các thành phần hồ sơ TTHC đã được cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận, số hóa, giải quyết thành công và được tổ chức, cá nhân đồng ý lưu giữ;

d) Bản sao điện tử từ sổ gốc hoặc bản sao điện tử được chứng thực từ bản chính do cơ quan có thẩm quyền cấp;

đ) Các thông tin sẵn có từ Cổng Dịch vụ công quốc gia được đồng bộ với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh;

e) Dữ liệu số hóa chủ động từ tổ chức, cá nhân có đính kèm chữ ký số của tổ chức, cá nhân khi tiến hành giao dịch dịch vụ công trực tuyến;

g) Nguồn từ hệ thống thông tin khác được UBND tỉnh quy định.

Điều 8. Các giao dịch điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh

1. Khai nhận và phản hồi thông tin về việc xử lý hồ sơ TTHC của tổ chức, cá nhân.
2. Tiếp nhận, trao đổi, chuyển thông tin, hồ sơ TTHC tới cơ quan thực hiện TTHC.
3. Nhận kết quả xử lý từ các cơ quan giải quyết TTHC, hệ thống xử lý chuyên ngành tại Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.
4. Cung cấp tình trạng thực hiện, trả kết quả hồ sơ TTHC cho tổ chức, cá nhân thông qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.
5. Luân chuyển hồ sơ hành chính điện tử trong nội bộ cơ quan giải quyết TTHC.
6. Giao dịch qua dịch vụ giá trị gia tăng (tin nhắn, mạng xã hội, bưu chính công ích, thanh toán trực tuyến) trên cơ sở thỏa thuận, tạo điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

Điều 9. Khai thông tin hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến

1. Cá nhân, tổ chức sử dụng tài khoản định danh điện tử đăng nhập Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, khai và gửi hồ sơ TTHC trực tuyến hoặc sửa đổi, bổ sung thông tin khai, hồ sơ TTHC trực tuyến.
2. Đối với dịch vụ công trực tuyến toàn trình tổ chức, cá nhân thực hiện việc thanh toán trực tuyến phí, lệ phí (nếu có) trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh hoặc trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và được cung cấp chứng từ đã nộp phí, lệ phí điện tử theo quy định pháp luật.
3. Đối với dịch vụ công trực tuyến một phần tổ chức, cá nhân thực hiện việc thanh toán phí, lệ phí bằng tiền mặt tại quầy thu phí hoặc thanh toán trực tuyến (nếu có) trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh hoặc trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và được cung cấp chứng từ đã nộp phí, lệ phí điện tử theo quy định pháp luật.
4. Tổ chức, cá nhân sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh có trách nhiệm xuất trình hồ sơ TTHC (bản gốc hoặc bản chính hoặc bản sao có chứng thực) theo quy định của pháp luật chuyên ngành khi có yêu cầu kiểm tra, đối chiếu.

Điều 10. Sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện sửa đổi, bổ sung thành phần hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.
2. Hình thức sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ hành chính trực tuyến như sau:
 - a) Tạo lập thông tin sửa đổi, bổ sung theo tiêu chí, định dạng theo hướng dẫn và gửi đến Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh;
 - b) Khai báo trực tiếp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh;
 - c) Việc sửa đổi, bổ sung thông tin, hồ sơ điện tử được lưu lại lịch sử sửa đổi và không làm thay đổi mã hồ sơ TTHC.

Điều 11. Thanh toán phí, lệ phí, thuế

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện thanh toán phí, lệ phí, nộp thuế theo phương thức sau:
 - a) Trực tuyến thông qua chức năng thanh toán phí, lệ phí của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh hoặc trên Cổng Dịch vụ công quốc gia;
 - b) Trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công các xã, phường;
 - c) Thanh toán từ các điểm giao dịch của hệ thống ngân hàng trên toàn tỉnh;
 - d) Sử dụng các công cụ, dịch vụ tiện ích khác có hỗ trợ thanh toán theo quy định pháp luật.
2. Quy trình thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong giải quyết TTHC được thực hiện theo hướng dẫn của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 12. Tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ thủ tục hành chính

1. Hệ thống tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ TTHC của tỉnh bao gồm:
 - a) Tra cứu trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC quốc gia thông qua mã hồ sơ TTHC tại địa chỉ: <https://dichvucong.gov.vn>;
 - b) Tra cứu trực tiếp tại các quầy giao dịch của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công các xã, phường;
2. Tổ chức, cá nhân có thể tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ TTHC bằng cách nhập mã số hồ sơ (in sẵn trên biên nhận hồ sơ) và làm theo hướng dẫn của Hệ thống.

Điều 13. Đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính

1. Việc đánh giá, phân loại, xếp hạng kết quả giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công của các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường được thực hiện tự động trên Hệ thống đánh giá việc giải quyết TTHC của Cổng Dịch vụ công quốc gia thông qua việc đồng bộ, tích hợp từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh; tích hợp với Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ; cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC; dữ liệu của người dân, doanh nghiệp thực hiện trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.
2. Nhóm tiêu chí đánh giá chất lượng giải quyết TTHC được quy định tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 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 TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử.
3. Chức năng đánh giá giải quyết hồ sơ TTHC điện tử được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 11/2025/TT-BTTTT ngày 30/6/2025 của Bộ Khoa học và Công nghệ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 của 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.

4. Kết quả đánh giá chất lượng giải quyết TTHC, 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 14. Các chức năng thống kê, tổng hợp và theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ

Các chức năng thống kê, tổng hợp, phân tích số liệu và trích xuất số liệu báo cáo liên quan đến Dịch vụ công trực tuyến và quá trình giải quyết hồ sơ TTHC được xây dựng trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh phải đáp ứng theo yêu cầu của các biểu mẫu quy định trong các văn bản liên quan và theo yêu cầu thực tế để phục vụ các cơ quan, đơn vị báo cáo, tra cứu, theo dõi số liệu.

Chương III

QUẢN LÝ, VẬN HÀNH VÀ KHAI THÁC HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 15. Thẩm quyền đăng nhập, xử lý

1. Thẩm quyền đăng nhập, xử lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh

a) Tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC đăng nhập Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh để khai thông tin, nhận phản hồi thông tin về việc xử lý hồ sơ, nhận kết quả xử lý đối với TTHC;

b) Người có thẩm quyền, cơ quan thực hiện TTHC và các đơn vị liên quan tiếp nhận xử lý, trao đổi, cung cấp thông tin, tình trạng xử lý, kiểm soát việc sử dụng, khai thác thông tin và trả kết quả thực hiện TTHC;

c) Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh truy cập Hệ thống để quản lý tài khoản người dùng và quản lý, vận hành kỹ thuật Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

2. Cán bộ, công chức, viên chức sử dụng tài khoản công vụ, VNeID để giải quyết TTHC dịch vụ công trực tuyến theo quy định.

Điều 16. Bảo đảm an toàn thông tin, dữ liệu

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

2. Công an tỉnh chủ trì, phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, VNPT Sơn La triển khai các biện pháp an toàn, bảo mật thông tin, dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

3. Tổ chức, cá nhân tham gia Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh có trách nhiệm sử dụng đúng thẩm quyền và tuân thủ các quy định về an toàn thông tin, dữ liệu.

Điều 17. Bảo mật thông tin

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh phối hợp với Công an tỉnh, VNPT Sơn La bảo mật và lưu giữ thông tin của tổ chức, cá nhân trừ trường hợp phải cung cấp thông tin này cho các cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

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

Điều 18. Xử lý sự cố

Trường hợp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh xảy ra sự cố không thực hiện được việc cung cấp trực tuyến:

1. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thuộc Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm thông báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan bằng hình thức phù hợp và đồng thời phối hợp với các đơn vị liên quan xử lý sự cố đưa hệ thống vào hoạt động.

2. Cơ quan thực hiện TTHC có trách nhiệm thông báo cho tổ chức, cá nhân bằng văn bản, qua điện thoại hoặc thư điện tử theo thông tin đã đăng ký và hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thành các thủ tục đang thực hiện theo các phương thức khác theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Trong thời gian khắc phục sự cố, các TTHC được thực hiện theo các phương thức khác theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

Điều 19. Xây dựng quy trình nội bộ và thiết lập quy trình điện tử

1. Cơ quan, đơn vị chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan rà soát, xây dựng quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của cấp tỉnh, xã và gửi hồ sơ trình đến Văn phòng UBND tỉnh.

2. Văn phòng UBND tỉnh thẩm định, kiểm soát về hình thức, nội dung quy trình trước khi trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt.

3. Viễn thông Sơn La (VNPT Sơn La) chủ trì xây dựng, cấu hình quy trình điện tử của các TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh được thiết lập dựa theo Quy trình nội bộ giải quyết TTHC đã được Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt; Đồng thời phối hợp với Cục Kiểm soát TTHC - Văn phòng Chính phủ thực hiện kiểm thử quy trình điện tử giải quyết TTHC thuộc quyền quản lý trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

4. Các cơ quan giải quyết TTHC có trách nhiệm đăng ký tài khoản cho cán bộ, công chức, viên chức được phân công thực hiện các bước xử lý công việc trong

quy trình nội bộ đã được phê duyệt để cập nhật thông tin, dữ liệu về tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, trả kết quả TTHC lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

Điều 20. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính

Việc tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 17, Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 21: Chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Việc chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 18, Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 22. Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

Việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 19, Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 23. Tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính

Việc tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 20, Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 24: Dừng thực hiện thủ tục hành chính

Việc dừng thực hiện thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 21, Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 25. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính

Việc trả hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 22, Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 26. Trách nhiệm của đơn vị quản lý, vận hành kỹ thuật Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh

Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thuộc Văn phòng UBND tỉnh là đơn vị quản lý, vận hành kỹ thuật Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, có trách nhiệm:

1. Quản lý, vận hành, bảo trì, nâng cấp phần mềm, hệ thống an ninh, an toàn cho Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh đáp ứng các yêu cầu của cơ quan thực hiện TTHC, tổ chức, cá nhân liên quan.
2. Làm đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị qua điện thoại theo quy định. Phối hợp với các đơn vị liên quan thực hiện các giải pháp bảo đảm việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến đúng quy định.
3. Phối hợp các đơn vị liên quan rà soát các chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31/12/2023 và Thông tư số 11/2025/TT-BKHCN ngày 30/6/2025; đề xuất các giải pháp để hoàn chỉnh các tính năng, yêu cầu theo quy định hiện hành.
4. Kịp thời ngăn chặn, xử lý tài khoản của tổ chức, cá nhân khi có hành vi gây nguy hại đến Hệ thống theo quy định.
5. Thông báo đến các cơ quan thực hiện TTHC và tổ chức, cá nhân thời gian khắc phục sự cố trong trường hợp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh gặp sự cố.
6. Hỗ trợ, hướng dẫn cơ quan thực hiện TTHC sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.
7. Tổ chức đánh giá chất lượng, sử dụng dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước, tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

Điều 27. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trong việc khai thác Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh

1. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành; các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn tỉnh; UBND các xã, phường:
 - a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp TTHC, dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo Quy chế này. Đồng thời, thực hiện việc tích hợp, kiểm thử và cung cấp dịch vụ công trực tuyến từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh lên Cổng Dịch vụ công quốc gia; thường xuyên rà soát, đánh giá, nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh;
 - b) Quán triệt, chỉ đạo thống nhất việc sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh 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;
 - c) Thông tin, tuyên truyền về Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh trong giải quyết TTHC, dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, địa phương mình;

d) Thường xuyên theo dõi, kiểm tra, giám sát tình hình xử lý hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh để kịp thời phát hiện và giải quyết các vấn đề vướng mắc, tồn tại để đảm bảo thời gian giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân; kiểm tra, rà soát các nội dung của TTHC và quy trình nội bộ giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết, quản lý của cơ quan, đơn vị, địa phương khi có sự thay đổi để phối hợp cập nhật kịp thời trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh;

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

e) Thực hiện báo cáo về kết quả ứng dụng, khó khăn, vướng mắc và ý kiến góp ý về Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh gửi về Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh;

g) Cung cấp cho đơn vị quản lý, vận hành kỹ thuật Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh các yêu cầu kỹ thuật kết nối hệ thống thuộc phạm vi quản lý, tiêu chí thông tin, định dạng mẫu của hồ sơ trực tuyến theo quy định của pháp luật chuyên ngành;

h) Đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và đặc biệt là các thao tác xử lý trong quy trình điện tử được thực hiện trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh;

i) Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng thẩm quyền và đảm bảo việc trả lời, công khai trên Hệ thống dịch vụ công quốc gia.

2. Trách nhiệm của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh

a) Chịu trách nhiệm quản lý, vận hành hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo quy định; chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan đảm bảo duy trì hệ thống vận hành thông suốt, liên tục 24 giờ/ngày; đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin theo quy định; thực hiện chế độ lưu trữ dự phòng dữ liệu; đảm bảo việc kết nối, tích hợp, liên thông, đồng bộ dữ liệu với các Hệ thống thông tin do Trung ương, các Bộ ngành khi có yêu cầu;

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan thông tấn, báo chí trên địa bàn tỉnh tăng cường truyền thông đối với các hoạt động trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh;

c) Thường xuyên theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra, tập huấn và đôn đốc việc quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh. Đưa kết quả giải quyết hồ sơ vào đánh giá điểm cải cách hành chính và điểm đánh giá mức độ chuyển đổi số đối với các đơn vị liên quan trên địa bàn tỉnh;

d) Tổng hợp các thông tin, ý kiến góp ý, vướng mắc của các đơn vị liên quan đến Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và đề nghị nâng cấp, sửa đổi để báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh;

đ) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tiến hành các biện pháp khắc phục các sự cố liên quan đến Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh đảm bảo nhanh chóng, kịp thời;

e) Tiếp nhận yêu cầu và phân quyền nghiệp vụ liên quan đến giải quyết TTHC đầy đủ cho cán bộ đầu mối kiểm soát TTHC các sở, ngành nhằm phục vụ quá trình theo dõi, thống kê, báo cáo hồ sơ TTHC theo quy định;

g) Phối hợp với Sở Nội vụ, Sở Khoa học và Công nghệ kiểm tra, đánh giá định kỳ và đột xuất tình hình quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh tại các cơ quan, đơn vị;

h) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến có trách nhiệm hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này.

3. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

a) Theo dõi, chỉ đạo, hướng dẫn việc triển khai TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo quy định; phối hợp triển khai các phương án, giải pháp kết nối, tích hợp Hệ thống TTHC tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia, các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu của các Bộ, ngành Trung ương, phục vụ hiệu quả trong giải quyết hồ sơ TTHC, dịch vụ công trực tuyến;

b) Tham mưu UBND tỉnh chỉ đạo các cơ quan, đơn vị tăng cường việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh; Giám sát, kiểm tra, tổng hợp kết quả thực hiện của các cơ quan, đơn vị trong toàn tỉnh; Tham mưu trình UBND tỉnh ban hành Quyết định công bố danh mục dịch vụ công trực tuyến toàn trình và dịch vụ công trực tuyến một phần triển khai trên địa bàn tỉnh;

c) Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị xây dựng lộ trình cung cấp dịch vụ công. Định kỳ hằng năm, tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh lộ trình cung cấp dịch vụ công và tình hình triển khai thực hiện của các cơ quan, đơn vị;

d) Tổ chức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân qua các kênh cung cấp thông tin trên môi trường mạng của tỉnh và trả lời theo đúng chức năng nhiệm vụ được giao hoặc chuyển đến các cơ quan có thẩm quyền giải quyết, trả lời theo quy định của pháp luật;

đ) Chủ trì, phối hợp cơ quan liên quan theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn, kiểm tra, tổng hợp, đánh giá kết quả triển khai thực hiện của các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC và tiến độ xử lý hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh; định kỳ hàng quý báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh và báo cáo đột xuất (khi có yêu cầu).

4. Trách nhiệm của Công an tỉnh

a) Là đầu mối của tỉnh, chủ trì phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, VNPT Sơn La đảm bảo các điều kiện để kết nối giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC 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;

b) Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh thực hiện rà soát, rà soát các điều kiện đảm bảo an toàn, an ninh thông tin đối với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh và các trang thiết bị, cơ quan, đơn vị có kết nối, khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư;

c) Thường xuyên kiểm tra, đánh giá kết quả khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

5. Trách nhiệm của Sở Tài chính

Chủ trì, phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và các cơ quan liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí để triển khai và duy trì hoạt động có hiệu quả Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh.

6. Trách nhiệm của Sở Nội vụ

Căn cứ các nhóm tiêu chí thành phần được quy định tại Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành 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, xây dựng Tiêu chí chấm điểm đánh giá, xếp loại cải cách TTHC trong Bộ tiêu chí chấm điểm, đánh giá, xếp loại cải cách hành chính hằng năm.

7. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ

Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng tiên tiến vào việc xây dựng quy trình nội bộ, quy trình điện tử giải quyết TTHC, nhằm tạo ra một phương pháp làm việc khoa học, mang tính hệ thống, đơn giản hóa các biểu mẫu và tăng cường năng lực kiểm soát thông qua hình thức tra cứu báo cáo điện tử, hiệu lực của hệ thống quản lý được nâng cao.

8. Trách nhiệm các doanh nghiệp bưu chính công ích

Phối hợp với các cơ quan liên quan thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ TTHC theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, đảm bảo an toàn, đúng thời gian quy định.

Điều 28. 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

1. Tổ chức, cá nhân có các quyền sau:

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

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

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

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

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

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

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

2. Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm sau:

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

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

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

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

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

Điều 29. Rà soát, đánh giá việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh

1. Việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh cần phải được tổ chức rà soát, đánh giá để làm cơ sở cho việc điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung các nội dung có liên quan, góp phần ngày càng nâng cao

chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

2. Công tác rà soát, đánh giá việc cung cấp dịch vụ công trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh thực hiện theo quy định cụ thể của Văn phòng Chính phủ.

Điều 30. Kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ hóa dữ liệu giữa các hệ thống thông tin

1. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh được kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ hóa dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia, các cơ sở dữ liệu quốc gia, Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp của Chính phủ, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC các Bộ, ngành Trung ương, Hệ thống quản lý văn bản và điều hành của tỉnh, các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu chuyên ngành khác theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và các tiêu chuẩn kỹ thuật quy định tại Thông tư số 39/2017/TT-BTTTT ngày 15/12/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành danh mục tiêu chuẩn kỹ thuật về ứng dụng công nghệ thông tin trong cơ quan nhà nước.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai các biện pháp kỹ thuật để kết nối chia sẻ dữ liệu giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia, với các 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 TTHC và cung cấp dịch vụ công trực tuyến; Kịp thời đồng bộ các trạng thái hồ sơ để cung cấp dịch vụ công trực tuyến từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh lên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Văn phòng UBND tỉnh chủ trì giám sát, theo dõi và đôn đốc các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường thực hiện quy trình tích hợp kiểm thử việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định tại Điều 27 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg.

4. Bưu điện tỉnh Sơn La có trách nhiệm kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với hệ thống VNPost của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam về gửi, nhận hồ sơ, kết quả TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo quy định tại Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích và Thông tư số 17/2017/TT-BTTTT ngày 23/6/2017 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định một số nội dung và biện pháp thi hành Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích.

Chương IV
KINH PHÍ VÀ CHẾ ĐỘ BÁO CÁO

Điều 31. Chế độ báo cáo

1. Các sở, ban, ngành; UBND các xã, phường có trách nhiệm báo cáo định kỳ (*Thời gian chốt số liệu và báo cáo hàng quý vào ngày 14 tháng cuối quý; Báo cáo năm từ ngày 15/12 của năm trước đến ngày 14/12 của năm sau*) hoặc đột xuất tình hình thực hiện dịch vụ công trực tuyến gửi Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để tổng hợp báo cáo UBND tỉnh theo quy định.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh có trách nhiệm báo cáo về tình hình quản lý, vận hành Hệ thống, kế hoạch triển khai bổ sung và nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo Quy chế này.

Điều 32. Kinh phí bảo đảm duy trì, vận hành và nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính

Hàng năm, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh có trách nhiệm lập dự toán kinh phí cho công tác xây dựng, duy trì, vận hành, nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh báo cáo Văn phòng UBND tỉnh, gửi Sở Tài chính tổng hợp, trình UBND tỉnh xem xét, quyết định./.