

QUY CHẾ

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

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 5 năm 2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về việc quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh An Giang; trách nhiệm phối hợp, kết nối, chia sẻ và khai thác dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia, các Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của bộ, ngành và các cơ sở dữ liệu quốc gia, chuyên ngành có liên quan.

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, đặc khu, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công các xã, phường, đặc khu; 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 (BCCI).

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.

6. Đơn vị cung cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

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 theo quy định tại khoản 1 Điều 1 Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Chính phủ ban hành Nghị định sửa đổi, bổ sung một số điều của 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 Công Dịch vụ công quốc gia.

2. “Đăng nhập một lần (Single Sign-On)” là tính năng cho phép cá nhân sau khi đăng nhập vào hệ thống một lần sẽ có thể thực hiện các công việc trên nhiều hệ thống liên thông khác mà không phải đăng nhập lại.

3. Các thuật ngữ khác được hiểu theo luật và các văn bản quy phạm liên quan.

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

1. Việc quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh 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, dịch vụ công trực tuyến được thông suốt, tiết kiệm, an toàn, hiệu quả.

2. Việc tham gia quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh bảo đảm đúng thẩm quyền, trách nhiệm theo các quy định của pháp luật hiện hành.

3. Tối đa hóa các bước thực hiện thủ tục hành chính, tổ chức thông tin theo hướng lấy người dùng làm trung tâm. Các thông tin được cung cấp bảo đảm chính xác, rõ ràng, được cập nhật liên tục, kịp thời theo các quy định hiện hành. Các thông tin được trình bày khoa học, dễ hiểu, dễ thực hiện và dễ tiếp cận cho người sử dụng, có thể truy cập, khai thác trong mọi thời điểm, góp phần thực hiện có hiệu quả mục tiêu cải cách thủ tục hành chính

4. 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

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh được triển khai theo mô hình tập trung theo quy định và hướng dẫn từ Trung ương.

2. Yêu cầu đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo quy định tại Điều 15 Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15 tháng 9 năm 2025 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ ban hành Thông tư hướng

dẫn thi hành một số nội dung của 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 Công Dịch vụ công quốc gia và khoản 9 Điều 1 Nghị định số 367/2025/NĐ-CP.

3. Bảo đảm khả năng kết nối, chia sẻ thông tin giữa các hệ thống thông tin của các cơ quan nhà nước với nhau theo quy định, hướng dẫn từ Trung ương.

4. 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 Công dịch vụ công.

Điều 6. Những hành vi không được làm khi thực hiện thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh

Theo quy định tại Điều 5 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Chương II

QUY TRÌNH CẤP MỚI, KHÔI PHỤC, ĐIỀU CHỈNH, THU HỒI VÀ ĐẢM BẢO AN TOÀN THÔNG TIN TÀI KHOẢN

Điều 7. Quy trình cấp mới, khôi phục, điều chỉnh, thu hồi tài khoản

1. Quy trình cấp mới tài khoản

a) Cơ quan, đơn vị lập Danh sách đề nghị cấp tài khoản theo Mẫu 1 tại quy chế này qua Hệ thống quản lý văn bản điện tử tỉnh dưới hình thức văn bản điện tử (gửi kèm file mềm) hoặc hệ thống quản lý yêu cầu, gửi về Sở Khoa học và Công nghệ (đơn vị quản trị kỹ thuật hệ thống) và chịu trách nhiệm trước pháp luật và trước Ủy ban nhân dân tỉnh về tính chính xác, hợp pháp của danh sách đề nghị và việc sử dụng tài khoản. Trường hợp cần khai thác, tra cứu dữ liệu dân cư (áp dụng trong trường hợp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh được phép tra cứu), cơ quan, đơn vị lập danh sách theo Mẫu 1 và gửi kèm phiếu đăng ký theo Mẫu 3.

b) Sở Khoa học và Công nghệ kiểm tra thông tin người dùng, nếu hợp lệ thì cấp tài khoản, phân quyền theo quy trình nội bộ đã được phê duyệt.

c) Sau khi tài khoản được tạo, Sở Khoa học và Công nghệ thông báo đến cơ quan đề nghị và người dùng; tài khoản chỉ có hiệu lực khi người dùng thực hiện thiết lập mật khẩu lần đầu theo quy định bảo mật.

2. Quy trình khôi phục tài khoản

a) Khôi phục tài khoản áp dụng đối với các trường hợp: quên mật khẩu, khóa tài khoản do nhập sai mật khẩu, chuyển vị trí công tác trong nội bộ đơn vị, hoặc tài khoản bị tạm khóa theo yêu cầu quản lý.

b) Cơ quan, đơn vị gửi yêu cầu khôi phục tài khoản về Sở Khoa học và Công nghệ theo Mẫu 2 tại quy chế này qua Hệ thống quản lý văn bản điện tử tỉnh dưới hình thức văn bản điện tử (gửi kèm file mềm) hoặc hệ thống quản lý yêu cầu.

c) Sở Khoa học và Công nghệ thực hiện kiểm tra thông tin người dùng, đối chiếu hồ sơ và khôi phục tài khoản theo quy trình nội bộ đã được phê duyệt và thông báo đến cơ quan đề nghị và người dùng về tài khoản đã được khôi phục và mật khẩu khôi phục.

d) Người dùng bắt buộc thay đổi mật khẩu ngay sau khi tài khoản được khôi phục; việc đổi mật khẩu phải tuân thủ quy định bảo mật.

3. Quy trình điều chỉnh quyền tài khoản

a) Khi cán bộ thay đổi vị trí công tác, bổ sung nhiệm vụ hoặc chuyển bộ phận trong cùng cơ quan, đơn vị phải lập Danh sách điều chỉnh quyền tài khoản, gửi về Sở Khoa học và Công nghệ theo Mẫu 2 tại quy chế này qua Hệ thống quản lý văn bản điện tử tỉnh dưới hình thức văn bản điện tử (gửi kèm file mềm) hoặc hệ thống quản lý yêu cầu.

b) Việc điều chỉnh quyền phải hoàn thành theo quy trình nội bộ đã được phê duyệt; mọi thay đổi quyền truy cập đều được ghi nhật ký và lưu vết kiểm tra.

c) Nghiêm cấm sử dụng tài khoản cấp sai quyền, cấp quyền quá phạm vi hoặc dùng chung tài khoản giữa nhiều người.

4. Quy trình thu hồi tài khoản

a) Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức chuyển vị trí công tác, chuyển đơn vị, nghỉ việc, nghỉ hưu, tạm đình chỉ công tác hoặc không còn nhiệm vụ giải quyết hồ sơ, cơ quan quản lý cán bộ phải thông báo bằng văn bản cho Sở Khoa học và Công nghệ để thực hiện thu hồi hoặc hủy bỏ tài khoản theo Mẫu 2 tại quy chế này qua Hệ thống quản lý văn bản điện tử tỉnh dưới hình thức văn bản điện tử (gửi kèm file mềm) hoặc hệ thống quản lý yêu cầu.

b) Thời hạn thông báo không quá 05 ngày làm việc kể từ ngày có quyết định nhân sự.

c) Sau khi nhận được yêu cầu hợp lệ, Sở Khoa học và Công nghệ thực hiện thu hồi, khóa quyền tài khoản theo quy trình nội bộ đã được phê duyệt.

d) Cơ quan quản lý chịu trách nhiệm nếu để xảy ra các rủi ro liên quan đến tài khoản không thu hồi kịp thời (như gây thất thoát, lộ lọt thông tin, thao tác sai thẩm quyền).

Điều 8. Bảo đảm an toàn thông tin tài khoản

1. Thực hiện bảo mật tài khoản truy cập các hệ thống, không chia sẻ tài khoản, mật khẩu, thông tin cá nhân với người khác. Đặt mật khẩu với độ an toàn cao và thay đổi mật khẩu tối thiểu 03 tháng/lần; phải được đăng xuất khi không sử dụng.

2. Tuyệt đối không sử dụng phần mềm bên thứ ba hoặc công cụ tự nghiên cứu, phát triển riêng nhưng chưa được kiểm tra, đánh giá an ninh, an toàn thông tin để tra cứu, khai thác cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

3. Đảm bảo sử dụng tài khoản đúng mục đích các văn bản pháp luật đã được ban hành, bản cam kết “Bảo đảm an ninh, an toàn và bảo mật thông tin trong kết nối đến Cơ sở dữ liệu dân cư” đã ký với Bộ Công an.

4. Người dùng vi phạm quy định quản lý và sử dụng tài khoản bị thu hồi, khóa tài khoản và xử lý theo quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu và an toàn thông tin.

5. Cơ quan, đơn vị chậm báo cáo thu hồi tài khoản hoặc để tài khoản cũ tiếp tục hoạt động gây sai phạm phải chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Chương III

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

Điều 9. Quy trình thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử

Quy trình tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 17, Điều 18, Điều 19, Điều 20, Điều 21 và Điều 22 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính không thực hiện tiếp nhận và giải quyết đối với các thủ tục hành chính đã được cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo mô hình tập trung tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của bộ, ngành theo quy định tại khoản 13 Điều 1 Nghị định số 367/2025/NĐ-CP.

2. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính đảm bảo thực hiện kết nối, đồng bộ đầy đủ, thông suốt dữ liệu giải quyết các thủ tục hành chính từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của bộ, ngành theo hướng dẫn Trung

ương để tra cứu, khai thác, theo dõi, thống kê, tổng hợp, đánh giá tình hình thực hiện thủ tục hành chính tại địa phương.

Điều 10. Chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử ra văn bản giấy

Chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử ra văn bản giấy được thực hiện theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và Điều 22 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Điều 11. Nguyên tắc, quy trình điều phối, xử lý sự cố và hỗ trợ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên môi trường điện tử

1. Nguyên tắc điều phối xử lý sự cố trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử

a) Việc xử lý sự cố trong quá trình vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh phải đảm bảo: nhanh chóng, kịp thời, chính xác, minh bạch, đúng thẩm quyền, hạn chế tối đa ảnh hưởng đến việc tiếp nhận và giải quyết hồ sơ của tổ chức, cá nhân.

b) Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (với vai trò là đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính của tỉnh) là cơ quan đầu mối tiếp nhận, điều phối, hỗ trợ xử lý sự cố liên quan đến quy trình, nghiệp vụ liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính.

c) Sở Khoa học và Công nghệ là đơn vị phụ trách tiếp nhận, xử lý sự cố kỹ thuật trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

d) Đối với các hệ thống phần mềm chuyên ngành hoặc phần mềm bộ, ngành: Sở, ban, ngành liên quan thực hiện tiếp nhận, phối hợp, hỗ trợ yêu cầu xử lý sự cố, khắc phục hoặc chuyển thông tin, phối hợp với bộ, ngành chủ quản để khôi phục hoạt động của hệ thống nhanh nhất có thể; đảm bảo an toàn dữ liệu, giữ nguyên trạng hồ sơ, không làm thất lạc hoặc sai lệch thông tin.

đ) Các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm:

- Phát hiện, báo cáo kịp thời sự cố phát sinh trong quá trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ, không tự ý xử lý ngoài quy định.

- Phối hợp cung cấp thông tin, dữ liệu, nhật ký xử lý liên quan đến sự cố khi được yêu cầu.

- Thực hiện ngay các biện pháp nghiệp vụ thay thế tạm thời theo hướng dẫn của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để đảm bảo việc giải quyết hồ sơ không bị gián đoạn.

e) Nguyên tắc bảo đảm liên tục hoạt động: Trong thời gian hệ thống gặp sự cố, các cơ quan, đơn vị phải triển khai phương án tiếp nhận hồ sơ tạm thời (tiếp nhận hồ sơ giấy), đảm bảo không làm gián đoạn quyền lợi của tổ chức, cá nhân.

Đảm bảo tiếp nhận, xử lý khắc phục các hồ sơ tiếp nhận bên ngoài (tiếp nhận hồ sơ giấy) ngay sau khi Hệ thống hoạt động thông suốt trở lại.

2. Quy trình điều phối, hỗ trợ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên môi trường điện tử gồm các bước:

- a) Tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ từ cơ quan, đơn vị hoặc hệ thống.
- b) Xử lý yêu cầu.
- c) Sau khi xử lý, đơn vị phụ trách có trách nhiệm cập nhật, thông tin kết quả xử lý lên hệ thống hoặc công cụ hỗ trợ, đồng thời thông báo cho cơ quan đề nghị và Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để theo dõi.
- d) Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm phối hợp nghiêm túc, kịp thời trong quá trình điều phối hỗ trợ; không được để tồn đọng, kéo dài thời gian xử lý yêu cầu hỗ trợ làm ảnh hưởng đến việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân.

Điều 12. Trợ lý ảo hỗ trợ thực hiện giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến

1. Hệ thống trợ lý ảo tuân thủ các tiêu chuẩn kỹ thuật kết nối, tích hợp dữ liệu, truy cập thông tin, an toàn thông tin và các dữ liệu đặc tả được công bố theo quy định.

2. Hỗ trợ cán bộ, công chức, viên chức thực hiện giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến. Hệ thống giải đáp tự động, chính xác, đầy đủ đảm bảo độ tin cậy cao. Đối với các câu hỏi chưa có câu trả lời chính xác, đầy đủ phải được Hệ thống ghi nhận, cập nhật và giải đáp sau 05 ngày làm việc.

3. Hệ thống có khả năng mở rộng tích hợp, sẵn sàng kết nối với các nền tảng mạng xã hội, nền tảng cung cấp thông tin theo nhu cầu quản lý và quy định, để dễ dàng khai thác, tương tác giữa cơ quan có thẩm quyền và cá nhân, tổ chức.

Chương IV

QUY ĐỊNH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH KHÔNG PHỤ THUỘC ĐỊA GIỚI HÀNH CHÍNH VÀ TIẾP NHẬN HỒ SƠ, TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH QUA DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH KẾT HỢP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN

Điều 13. Quy trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ thủ tục hành chính phi địa giới

1. Tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

2. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh thực hiện kết nối, khai thác, sử dụng lại các thông tin đã có trong các cơ sở dữ liệu theo hướng dẫn từ Bộ, ngành để phục vụ giải quyết thủ tục hành chính theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

Điều 14. Giám sát, đánh giá việc thực hiện thủ tục hành chính phi địa giới

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức giám sát trực tuyến liên tục đối với hồ sơ phi địa giới; công khai tình trạng xử lý hồ sơ lên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh.

2. Các cơ quan, đơn vị phải báo cáo định kỳ hằng tháng và đột xuất khi được yêu cầu về:

- a) Số lượng hồ sơ tiếp nhận, xử lý, tỷ lệ đúng hạn;
- b) Các khó khăn, vướng mắc khi triển khai;
- c) Đề xuất cải tiến quy trình, giải pháp kỹ thuật.

3. Căn cứ kết quả giám sát, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét đánh giá, xếp loại mức độ hoàn thành nhiệm vụ đối với từng cơ quan, đơn vị.

Điều 15. Quy định đối với việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ BCCI

Thực hiện theo quy định tại Chương II 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.

Điều 16. Thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ

Thực hiện theo quy định tại Khoản 4 Điều 7 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Chương V

TÍCH HỢP, CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG VÀ THANH TOÁN TRỰC TUYẾN HỒ SƠ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 17. Quy trình tích hợp kiểm thử việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

1. Cung cấp thông tin về dịch vụ công đầy đủ, chính xác, kịp thời các dịch vụ công trực tuyến đang triển khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

2. Căn cứ trên kế hoạch và khả năng thực hiện, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh là đầu mối đề nghị công khai các dịch vụ công trực tuyến để kiểm thử việc tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

a) Các cơ quan, địa phương chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh lựa chọn, đề xuất các dịch vụ công ưu tiên tích hợp từng đợt (nếu có) và kiểm tra, rà soát các thông tin, yêu cầu cần thiết phục vụ việc tích hợp, kiểm thử.

b) Trong thời hạn 05 ngày làm việc, cơ quan, địa phương thực hiện kiểm thử các dịch vụ công đã được công khai. Cơ quan, địa phương cập nhật kết quả kiểm thử trên hệ thống quản trị Cổng dịch vụ công quốc gia và đợi xác nhận hoàn thành kiểm thử.

3. Các thủ tục hành chính được tích hợp, cung cấp trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia được tái cấu trúc quy trình, đảm bảo chất lượng theo quy định tại Điều 26, Điều 29 Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg và đảm bảo chất lượng.

4. Danh mục và thông tin của các dịch vụ công trực tuyến phải được cập nhật, đồng bộ từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính theo quy định.

Điều 18. Thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia

Theo quy định tại Chương V Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg.

Điều 19. Phương thức nộp phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác

Theo quy định tại Điều 24 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Chương VI

KIỂM SOÁT VIỆC CUNG CẤP THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN MÔI TRƯỜNG ĐIỆN TỬ

Điều 20. Lập danh mục và cung cấp thủ tục hành chính ưu tiên thực hiện trên môi trường điện tử

1. Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành danh mục nhóm thủ tục hành chính và thủ tục hành chính để thực hiện trên môi trường điện tử. Việc lựa chọn ưu tiên các thủ tục hành chính, nhóm thủ tục hành chính được thực hiện trên môi trường điện tử đáp ứng theo quy định tại Điều 21 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.

2. Hằng năm, cơ quan, đơn vị chuyên môn phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh rà soát thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm quy định tại Điều 19 và các tiêu chí lựa chọn quy định tại Điều 21 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, đề xuất danh mục thủ tục hành chính ưu tiên thực hiện trên môi trường điện tử, lấy ý kiến các cơ quan, đơn vị liên quan, đối tượng chịu tác động và trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh xem xét, ra quyết định, trong đó xác định rõ thời gian, lộ trình thực hiện và việc xây dựng, vận hành, khai thác.

3. Các cơ quan có trách nhiệm bảo đảm điều kiện thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP có trách nhiệm rà soát, đánh giá về thủ tục hành chính theo quy định về kiểm soát thủ tục hành chính và đánh giá các giải pháp bảo đảm phương thức thực hiện thủ tục hành chính điện tử.

Điều 21. Số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị được số hóa và lưu thông tin, dữ liệu tại kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính theo thẩm quyền quản lý.

2. Phương thức số hóa 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 Điều 5 Thông tư số 03/2025/TT-VPCP.

3. 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.

Chương VII

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN CÓ LIÊN QUAN

Điều 22. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền

1. Hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính đúng thời hạn, quy trình theo quy định của pháp luật. Đảm bảo 100% hồ sơ tiếp nhận (kể cả hồ sơ tiếp nhận bên ngoài trụ sở) được cập nhật vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

2. Kiểm soát thường xuyên, chặt chẽ và chịu trách nhiệm đối với việc đảm

bảm đầy đủ, kịp thời, chính xác thông tin thủ tục hành chính, mức phí, lệ phí, các quy trình nội bộ quy trình điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; chịu trách nhiệm trước pháp luật và trước Ủy ban nhân dân tỉnh về độ chính xác, hợp lệ của nội dung. Khi phát hiện sai sót, chưa đảm bảo quy trình điện tử theo đúng Quyết định đã ban hành, đơn vị được giao chủ trì xây dựng quy trình nội bộ chủ trì, phối hợp Kiểm soát thủ tục hành chính tỉnh tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh điều chỉnh, cập nhật trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh. Đảm bảo việc nghiêm ýt, công khai thủ tục hành chính theo quy định pháp luật.

3. Phối hợp chặt chẽ với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh) trong quá trình xử lý hồ sơ; kịp thời phản hồi, cung cấp thông tin khi được yêu cầu. Thường xuyên theo dõi, chủ động phát hiện và kiến nghị khắc phục các vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

4. Thực hiện nghiêm túc việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân đảm bảo thời gian theo quy định.

5. Chỉ đạo cán bộ, công chức được phân công làm đầu mối đối soát thanh toán trực tuyến hàng ngày kiểm tra, đối chiếu, tra soát các giao dịch trực tuyến phát sinh qua hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng dịch vụ công quốc gia bằng tài khoản đã cấp cho đơn vị. Trường hợp có chênh lệch thì các bên tìm hiểu nguyên nhân và phối hợp xử lý theo quy định, hướng dẫn từ Cổng dịch vụ công quốc gia.

6. Thủ trưởng các cơ quan, địa phương chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về toàn bộ hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính trong phạm vi xử lý của đơn vị mình.

7. Chủ trì, phối hợp Sở Khoa học và Công nghệ và các đơn vị liên quan đảm bảo kết nối, đồng bộ thông suốt giữa Hệ thống phần mềm Bộ, ngành chủ quản, Hệ thống phần mềm chuyên ngành với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh. Theo dõi, hỗ trợ kịp thời cho các cơ quan, địa phương trong quá trình khai thác, sử dụng và kịp thời đề xuất, kiến nghị tháo gỡ khó khăn, vướng mắc tại địa phương.

8. Sở, ban, ngành tỉnh chịu trách nhiệm thường xuyên theo dõi, tích hợp, cung cấp đầy đủ các dịch vụ công trực tuyến đủ điều kiện cung cấp trực tuyến (thuộc thẩm quyền giải quyết và quản lý) trên Cổng dịch vụ công quốc gia. Các cơ quan, địa phương chủ động, phối hợp tích hợp, kiểm thử các dịch vụ công trực tuyến khi có yêu cầu từ Sở, ban, ngành tỉnh để đảm bảo kịp thời cung cấp dịch vụ công trực tuyến đến người dân.

9. Sở, ban, ngành tỉnh chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ xây dựng, hoàn thiện các biểu mẫu điện tử đối với các

thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quản lý, giải quyết đáp ứng yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

10. Giao doanh nghiệp BCCI đảm nhận một số nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa và trả kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định.

Điều 23. Trách nhiệm Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh)

1. Chủ trì, phối hợp các cơ quan có liên quan tham mưu giúp việc cho Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng và thực hiện giải pháp bảo đảm phương thức thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, lập danh mục thủ tục hành chính ưu tiên thực hiện trên môi trường điện tử và rà soát, đánh giá các thủ tục hành chính đang thực hiện trên môi trường điện tử theo quy định tại khoản 1 Điều 22, Điều 23, Điều 24 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, trừ những thủ tục hành chính được nêu tại khoản 1 Điều 19 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

2. Chủ trì tham mưu triển khai, mở rộng phạm vi tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính tại Bộ phận Một cửa các cấp. Hướng dẫn, giám sát và kiểm tra việc thực hiện. Tổng hợp báo cáo định kỳ và đột xuất tình hình giải quyết thủ tục phi địa giới, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

3. Tham mưu, giúp việc cho Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện theo quy định tại điểm d, điểm g khoản 2 Điều 8 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

4. Chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ hướng dẫn số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trong tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại điểm h khoản 1 Điều 35 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

5. Là cơ quan đầu mối trong việc điều phối, kiểm soát và hỗ trợ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên môi trường điện tử có trách nhiệm:

a) Tổ chức điều phối liên thông giữa các sở, ban, ngành, địa phương trong quá trình giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; đảm bảo quy trình xử lý, thời hạn giải quyết và thành phần hồ sơ được thực hiện đầy đủ, thống nhất.

b) Chủ trì, theo dõi, đôn đốc việc kiểm soát chất lượng nội dung thủ tục hành chính, quy trình nội bộ điện tử, phí và lệ phí; yêu cầu các cơ quan, đơn vị cập nhật kịp thời khi có thay đổi; báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh các trường hợp chậm trễ hoặc không thực hiện.

c) Tiếp nhận và giải đáp các phản ánh, kiến nghị liên quan đến chuyên môn nghiệp vụ trong quá trình giải quyết hồ sơ trên môi trường điện tử; hướng dẫn các đơn vị thực hiện đúng quy định, đảm bảo thống nhất và đồng bộ.

6. Công khai trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh danh mục thủ tục hành

chính theo quyết định công bố của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

7. Giúp Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, giám sát, đánh giá theo thời gian thực hiện toàn bộ quá trình giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan đơn vị trên địa bàn tỉnh. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, địa phương trong tiếp nhận, xử lý, trả lời đúng thời hạn và đúng thẩm quyền các phản ánh, kiến nghị. Được trích xuất dữ liệu từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh phục vụ cho công tác báo cáo, thống kê và phân tích, đánh giá tỷ lệ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng hạn, trễ hạn để tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh khen thưởng và xử lý phù hợp đối với tập thể, cá nhân trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

8. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan rà soát, đánh giá và nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công tỉnh và tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

9. Theo dõi, hướng dẫn, hỗ trợ các cơ quan, địa phương khai thác, sử dụng các hệ thống dùng chung từ quốc gia (Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cơ sở dữ liệu Quốc gia về thủ tục hành chính) trong quá trình sử dụng các hệ thống.

10. Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo việc triển khai xây dựng và ban hành đầy đủ, kịp thời quy trình nội bộ, quy trình điện tử đối với việc giải quyết từng thủ tục hành chính bảo đảm áp dụng chung thống nhất cho quy trình xử lý công việc liên quan đến giải quyết thủ tục hành chính.

11. Đẩy mạnh thông tin, truyền thông về việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử để thu hút tổ chức, cá nhân khai thác, sử dụng thủ tục hành chính trên môi trường điện tử đảm bảo hiệu quả.

12. Định kỳ hàng tháng giúp Ủy ban nhân dân tỉnh công khai (được thực hiện tự động) danh sách cơ quan, tổ chức, cá nhân chậm muộn trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trên Cổng Thông tin điện tử của tỉnh.

Điều 24. Trách nhiệm của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ BCCI

1. Tiếp nhận hồ sơ: Cam kết hướng dẫn người dân, doanh nghiệp thực hiện các thủ tục hành chính, nộp đầy đủ thành phần hồ sơ theo quy định, hướng dẫn nộp đúng, không yêu cầu nộp các thành phần hồ sơ ngoài quy định và hướng dẫn hoặc sử dụng tài khoản công dân đã đăng ký trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính để nộp hồ sơ dịch vụ công trực tuyến đến cơ quan có thẩm quyền.

2. Trả kết quả: Cam kết trả trong tỉnh trong vòng 24 giờ sau khi có kết quả. Khi xảy ra trường hợp mất hồ sơ thì doanh nghiệp cung ứng dịch vụ BCCI sẽ bồi thường mọi chi phí và lệ phí, cam kết liên hệ với cơ quan có thẩm quyền để làm lại cho người dân, doanh nghiệp.

3. Thực hiện theo quy định tại Điều 15 Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg.

4. Bố trí nhân viên đủ năng lực, trình độ cho việc tư vấn, hướng dẫn tổ chức, cá nhân khi tiếp nhận hồ sơ. Thực hiện đúng, đầy đủ quy trình tiếp nhận, số hóa giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định khi được chuyển giao.

Điều 25. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ

1. Phối hợp Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh) tham mưu, giúp việc cho Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện các nhiệm vụ xây dựng và thực hiện giải pháp bảo đảm phương thức thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử đối với thủ tục hành chính thuộc phạm vi giải quyết của địa phương.

2. Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, hướng dẫn các cơ quan và địa phương tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định.

3. Tham mưu việc quản lý, bảo vệ, định kỳ kiểm tra, rà soát, tăng cường các biện pháp bảo đảm an toàn, an ninh thông tin đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, bảo đảm hoạt động tin cậy, liên tục, an toàn, kịp thời khắc phục sự cố của hệ thống khi thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

4. Là đơn vị hỗ trợ vận hành, quản trị, duy trì hoạt động ổn định của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh, có trách nhiệm:

a) Đảm bảo hệ thống vận hành liên tục, an toàn, bảo mật, phối hợp các đơn vị liên quan đồng bộ đầy đủ dữ liệu thủ tục hành chính, biểu mẫu, phí, lệ phí và các thông tin liên quan theo quy định.

b) Hỗ trợ, phối hợp các cơ quan, đơn vị thực hiện kiểm thử, đồng bộ, cập nhật chức năng, quy trình và dữ liệu điện tử trên hệ thống; phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để đảm bảo nội dung thủ tục hành chính được thể hiện chính xác, nhất quán.

c) Hỗ trợ kỹ thuật, tiếp nhận và xử lý sự cố, giải đáp các vấn đề liên quan đến vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh cho các cơ quan, đơn vị; tổng hợp, báo cáo định kỳ theo yêu cầu.

Điều 26. Trách nhiệm của Công an tỉnh

1. Chủ trì, phối hợp Cục Cảnh sát quản lý hành chính về trật tự xã hội - Bộ Công an, Sở Khoa học và Công nghệ thực hiện kết nối dữ liệu về công dân từ hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư để phục vụ xác thực tài khoản và khai thác dữ liệu trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

2. Hướng dẫn công tác quản lý, bảo vệ, kiểm tra định kỳ việc tăng cường các biện pháp bảo đảm an toàn, an ninh thông tin đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, bảo đảm hoạt động tin cậy, liên tục, an toàn, kịp thời khắc phục sự cố của hệ thống khi thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

Điều 27. Trách nhiệm của Sở Tài chính

Hàng năm, căn cứ khả năng cân đối ngân sách, phối hợp với Sở Khoa học và Công Nghệ tham mưu cấp thẩm quyền về nguồn kinh phí duy trì, phát triển các hoạt động cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến, bồi dưỡng cán bộ thực hiện cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến, nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện đáp ứng nhu cầu trong quá trình khai thác trên cơ sở lồng ghép với các chương trình, dự án và các nguồn huy động hợp pháp khác theo quy định về phân cấp của Luật Ngân sách nhà nước.

Điều 28. Trách nhiệm của Kho bạc Nhà nước An Giang

Phối hợp, hỗ trợ các sở, ban, ngành và địa phương thực hiện đối soát thanh toán trực tuyến khi có phát sinh giao dịch trực tuyến qua tài khoản Kho bạc.

Điều 29. Trách nhiệm của Ngân hàng Nhà nước Khu vực 15

Nghiên cứu triển khai các giải pháp nhằm đẩy mạnh việc thanh toán trực tuyến không dùng tiền mặt trên địa bàn tỉnh.

Điều 30. Trách nhiệm của đơn vị cung cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính

1. Đơn vị cung cấp dịch vụ chịu trách nhiệm về việc bảo đảm vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính bảo mật, an toàn, thông suốt; không làm gián đoạn việc cung cấp dịch vụ công cho tổ chức, cá nhân theo hợp đồng dịch vụ, các tiêu chuẩn kỹ thuật, quy định của pháp luật và yêu cầu của Ủy ban nhân dân tỉnh. Kịp thời trao đổi thông tin, phối hợp, báo cáo với Sở Khoa học và Công nghệ trong trường hợp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính khi xảy ra sự cố.

2. Thường xuyên rà soát, khắc phục các điểm yếu, lỗ hổng bảo mật trong phần mềm để ngăn chặn tin tặc khai thác, thu thập dữ liệu không được phép; Thực hiện đầy đủ việc kiểm tra, đánh giá an toàn thông tin và quản lý rủi ro an toàn thông tin; Đảm bảo an toàn, an ninh thông tin khi dữ liệu được quản lý, lưu trữ, truyền tải trên hệ thống. Khi có thay đổi, nâng cấp, sửa chữa các thiết bị phần cứng, phần mềm có trong hệ thống, đề nghị kiểm tra an ninh, an toàn thông tin theo quy định.

3. Xây dựng chức năng quản lý chặt chẽ việc khai thác, tra cứu dữ liệu của các tài khoản cán bộ, nhân viên đảm bảo đúng mục đích và nhu cầu sử dụng,

không sử dụng cho mục đích cá nhân. Xây dựng hệ thống lưu nhật ký các tài khoản này khi thực hiện kết nối, tra cứu (bao gồm thời gian đăng nhập, thời gian thoát đăng nhập, thời gian và nội dung tra cứu, khai thác, địa chỉ IP máy tính đăng nhập, khai thác,...) để phục vụ việc truy vết sau này.

4. Cung cấp, bàn giao tài khoản quản trị cấp cao trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh theo quy định.

5. Đơn vị cung cấp hệ thống có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý và ứng cứu sự cố kỹ thuật kịp thời, cụ thể:

a) Vận hành bộ phận hỗ trợ kỹ thuật 24/7 hoặc theo mức cam kết dịch vụ, đảm bảo tiếp nhận mọi yêu cầu hỗ trợ từ Sở Khoa học và Công nghệ, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và các đơn vị sử dụng.

b) Thiết lập và duy trì đầu mối hỗ trợ kỹ thuật gồm: hotline, email hỗ trợ, hệ thống quản lý yêu cầu, bảo đảm thời gian phản hồi không quá 30 phút đối với sự cố mức độ nghiêm trọng.

c) Chủ trì kiểm tra nguyên nhân sự cố, thực hiện biện pháp khắc phục, bảo đảm khôi phục hoạt động hệ thống trong thời gian đã cam kết.

d) Báo cáo ngay cho Sở Khoa học và Công nghệ và Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh khi phát hiện rủi ro ảnh hưởng đến an toàn dữ liệu, tấn công mạng, sự cố nghiêm trọng hoặc gián đoạn hoạt động kéo dài.

đ) Thực hiện đầy đủ cơ chế ứng cứu sự cố an toàn thông tin, tham gia phối hợp với lực lượng chuyên trách theo quy định pháp luật.

e) Trường hợp bảo trì, nâng cấp hệ thống theo kế hoạch, thực hiện thông báo trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính để cơ quan, đơn vị được biết.

6. Hỗ trợ người dùng và hướng dẫn sử dụng

a) Cung cấp tài liệu hướng dẫn sử dụng, đào tạo trực tuyến/trực tiếp cho người dùng khi triển khai hệ thống mới hoặc chức năng nâng cấp.

b) Thực hiện hỗ trợ người dùng theo yêu cầu của Sở Khoa học và Công nghệ trong các nội dung: hướng dẫn thao tác, phân quyền, xử lý lỗi giao diện, lỗi tác nghiệp và lỗi hiển thị dữ liệu.

c) Tiếp nhận và xử lý phản ánh về lỗi phần mềm, đảm bảo cập nhật bản vá trong thời gian không quá 48 giờ kể từ khi xác định được lỗi.

7. Đảm bảo thời gian hoàn thành các yêu cầu nâng cấp, bổ sung các tính năng, chức năng cần thiết của Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ nhằm đáp ứng phục vụ việc giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

8. Trách nhiệm về bảo trì, nâng cấp, tối ưu hệ thống

a) Thực hiện bảo trì hệ thống định kỳ theo kế hoạch được thống nhất với Sở Khoa học và Công nghệ; có thông báo trước tối thiểu 24 giờ nếu việc bảo trì ảnh hưởng đến người dùng.

b) Chủ động giám sát hiệu năng hệ thống, tối ưu máy chủ, cơ sở dữ liệu, khả năng chịu tải; đề xuất phương án nâng cấp khi có phát sinh về lượng hồ sơ hoặc thay đổi kỹ thuật.

c) Thực hiện nâng cấp chức năng theo yêu cầu của tỉnh bảo đảm tuân thủ tiêu chuẩn kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Cơ sở dữ liệu quốc gia và các nền tảng dùng chung.

9. Trách nhiệm về an toàn thông tin và dữ liệu

a) Bảo đảm hệ thống tuân thủ các tiêu chuẩn về bảo mật, mã hóa, phân quyền và lưu vết nhật ký truy cập theo quy định pháp luật.

b) Thực hiện sao lưu dữ liệu theo yêu cầu (ngày/tuần/tháng), kiểm tra khả năng khôi phục dữ liệu; chịu trách nhiệm khi để xảy ra mất mát dữ liệu do lỗi hệ thống.

c) Không được tự ý thay đổi cấu hình, chỉnh sửa dữ liệu hồ sơ, quy trình hoặc thông tin người dùng khi chưa có yêu cầu bằng văn bản từ Sở Khoa học và Công nghệ hoặc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

10. Phối hợp với cơ quan quản lý nhà nước

a) Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ trong quá trình kiểm tra, giám sát vận hành, kiểm thử tích hợp, đồng bộ dữ liệu và các yêu cầu cải tiến hệ thống.

b) Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trong việc đảm bảo quy chuẩn hóa quy trình nội bộ điện tử, hiển thị thành phần hồ sơ, phí, lệ phí và các thông tin hành chính theo quy định.

c) Tham gia họp kỹ thuật, họp chuyên môn, đánh giá hiệu quả và đề xuất cải tiến hệ thống theo yêu cầu của tỉnh.

Điều 31. Điều khoản thi hành

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh kịp thời về Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Sở Khoa học và Công nghệ) xem xét, quyết định sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

<CƠ QUAN CHỦ QUẢN>
 <CƠ QUAN, TỔ CHỨC QUẢN LÝ TRỰC TIẾP>
 <Số, ký hiệu>

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
 <Địa danh>, ngày ... tháng ... năm ...

V/v đề nghị cấp mới tài khoản giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính

Kính gửi: Sở Khoa học và Công nghệ

1. Thông tin người tiếp nhận tài khoản:

- Họ và tên:.....Số định danh cá nhân:.....Ngày cấp:.....Nơi cấp:

- Chức vụ:.....Số điện thoại di động:.....Địa chỉ thư điện tử công vụ:

- Địa chỉ tiếp nhận: <Chi tiết địa chỉ của cơ quan, tổ chức công tác>.

2. Số lượng và danh sách đăng ký: <Tổng số cá nhân đăng ký>, gồm:

TT	Họ và tên	Ngày sinh	Số định danh cá nhân/ Ngày cấp, nơi cấp	Địa chỉ thư điện tử công vụ (2)	Chức vụ/Đơn vị/Phòng ban	Lĩnh vực giải quyết hồ sơ	Khai thác dữ liệu dân cư (nếu có) (2)	
							Số trường dữ liệu cần tra cứu	Tên trường dữ liệu

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT,...

Người đứng đầu Cơ quan, tổ chức quản lý trực tiếp
 (Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)

Ghi chú:

- (1) Địa chỉ thư điện tử của cá nhân được cấp bởi cơ quan nhà nước (không sử dụng các địa chỉ thư điện tử gmail, yahoo, hotmail...).
- (2) Đối với tài khoản có nhu cầu khai thác, tra cứu dữ liệu dân cư phục vụ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

<CƠ QUAN CHỦ QUẢN>
<CƠ QUAN, TỔ CHỨC QUẢN LÝ TRỰC TIẾP>

<Số, ký hiệu>

V/v đề nghị khôi phục, thay đổi thông tin, thu hồi tài khoản giải
quyết hồ sơ thủ tục hành chính

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

<Địa danh>, ngày ... tháng ... năm ...

Kính gửi: Sở Khoa học và Công nghệ

1. Thông tin người người tiếp nhận tài khoản:

- Họ và tên:.....Số định danh cá nhân:.....Ngày cấp:.....Nơi cấp:.....
- Chức vụ:.....Số điện thoại di động:.....Địa chỉ thư điện tử công vụ:.....
- Địa chỉ tiếp nhận: <Chi tiết địa chỉ của cơ quan, tổ chức công tác>.....

2. Số lượng và danh sách đăng ký: <Tổng số tài khoản đăng ký>, gồm:

TT	Tên tài khoản	Họ và tên	Thông tin cần thay đổi	Dịch vụ yêu cầu		
				Khôi phục	TĐTT	Thu Hồi
01				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
02				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...						

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT,...

Người đứng đầu Cơ quan, tổ chức quản lý trực tiếp
(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

**DANH SÁCH TÀI KHOẢN ĐĂNG KÝ
SỬ DỤNG KHAI THÁC DỊCH VỤ DÂN CƯ**

1. Đơn vị đăng ký:

2. Tên Hệ thống thông tin, CSDL: Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh An Giang.

3. Đầu mối liên hệ:

Họ tên:

Chức vụ:

Số điện thoại:

Email:

Đơn vị công tác

4. Danh sách tài khoản đăng ký:

TT	Tên tài khoản đăng nhập	Họ và tên	Số điện thoại	Số lần truy vấn trong ngày
1				
2				
3				
4				
...				

NGƯỜI ĐẠI DIỆN ĐƠN VỊ

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)