

VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HÒA**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HÒA **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: 34/2025/QĐ-CTUBND

Khánh Hòa, ngày 28 tháng 11 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH**Ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin
giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa**

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

Căn cứ Luật Công nghệ thông tin số 76/2006/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 Ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 64/2025/QH15 được
sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 87/2025/QH15;*

*Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của
Chính phủ về thực hiện 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 23/2025/NĐ-CP ngày 21 tháng 02 năm 2025 của
Chính phủ quy định về chữ ký điện tử và dịch vụ tin cậy;*

*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 quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước;*

*Căn cứ Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2022 của Chính
phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan
nhà nước trên môi trường mạng;*

Căn cứ Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 17 tháng 4 năm 2023 của Chính phủ về bảo vệ dữ liệu cá nhân;

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 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 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 13/2023/TT-BNV ngày 31 tháng 8 năm 2023 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ hướng dẫn lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử;

Căn cứ Thông tư số 74/2022/TT-BTC ngày 22 tháng 12 năm 2022 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định về hình thức, thời hạn thu, nộp, kê khai các khoản phí, lệ phí thuộc thẩm quyền quy định của Bộ Tài chính;

Căn cứ Thông tư số 12/2022/TT-BTTTT ngày 12 tháng 8 năm 2022 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành quy định chi tiết và hướng dẫn một số điều của Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2016 của Chính phủ về bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ;

Căn cứ Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31 tháng 12 năm 2023 của Bộ trưởng 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.

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số 2707/TTr-VPUBND ngày 26 tháng 11 năm 2025;

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

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 Khánh Hòa.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 10 tháng 12 năm 2025.

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, đặc khu và các tổ chức, cá nhân có liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thanh Hà

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
TỈNH KHÁNH HÒA **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 Khánh Hòa**
(Kèm theo Quyết định số 34/2025/QĐ-CTUBND)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh:

a) Quy chế này quy định về quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa.

b) Những nội dung không được quy định tại Quy chế này thì thực hiện theo các quy định khác có liên quan của pháp luật hiện hành.

2. Đối tượng áp dụng:

Quy chế này áp dụng đối với các cơ quan nhà nước, doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân tham gia vào hoạt động quản lý, vận hành, khai thác các thông tin, dịch vụ, tiện ích trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa 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. Người dùng là tổ chức, cá nhân sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia tại địa chỉ

dichvucong.gov.vn để khai thác thông tin, thực hiện các dịch vụ phục vụ nhu cầu của mình.

3. Các thuật ngữ khác sử dụng trong Quy chế này được giải thích cụ thể tại 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; 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; Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 17 tháng 4 năm 2023 của Chính phủ về bảo vệ dữ liệu cá nhân; Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11 tháng 10 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia và các văn bản pháp luật có liên quan do các cơ quan có thẩm quyền ban hành.

Điều 3. Nguyên tắc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa

1. Việc quản lý, vận hành, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa phải tuân thủ theo các quy định của pháp luật về: Ứng dụng công nghệ thông tin, tiếp cận thông tin, bảo đảm an ninh mạng, an toàn thông tin, giao dịch điện tử, bảo vệ bí mật Nhà nước và các quy định khác có liên quan của pháp luật bảo đảm cho việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử được thông suốt, tiết kiệm, an toàn, hiệu quả.

2. Nội dung thông tin được cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa phải chính xác, rõ ràng, cập nhật liên tục theo quy định; các trường thông tin theo mẫu thống nhất, đơn giản, thuận tiện, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí của tổ chức, cá nhân khi sử dụng.

3. Việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa được thực hiện hợp pháp, hợp lý, khoa học; bảo đảm sự bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch, an toàn thông tin và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền trong quá trình giải quyết công việc.

4. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện đầy đủ các quy định của pháp luật hiện hành về quyền hạn, trách nhiệm, nghĩa vụ trong quá

trình vận hành, quản lý, khai thác sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa.

5. 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 4. Những hành vi bị nghiêm cấm trong khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa

1. Những hành vi bị nghiêm cấm trong khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa được quy định tại Điều 6 Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15; khoản 3 Điều 5, khoản 2 Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP; khoản 1 Điều 5 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Các hành vi khác có liên quan theo quy định của pháp luật.

Chương II

QUẢN LÝ, TRIỂN KHAI, VẬN HÀNH HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH KHÁNH HÒA

Điều 5. Trách nhiệm quản lý, triển khai, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chịu trách nhiệm giúp Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý, triển khai, vận hành hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa theo Quy chế này và các quy định khác có liên quan của pháp luật hiện hành.

2. Trường hợp Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh áp dụng hình thức thuê dịch vụ công nghệ thông tin Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thì đơn vị vận hành là đơn vị cung cấp dịch vụ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa.

Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm thực hiện theo dõi, giám sát

quá trình cung cấp dịch vụ của nhà cung cấp dịch vụ và kiểm tra, đánh giá chất lượng dịch vụ trong giai đoạn thuê dịch vụ.

Việc kiểm tra, đánh giá chất lượng dịch vụ được thực hiện thông qua khảo sát, thu thập, phân tích, đánh giá phản hồi của tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ hoặc kiểm tra thực tế định kỳ, đột xuất đối với hệ thống cung cấp dịch vụ và nhà cung cấp dịch vụ để đánh giá chất lượng dịch vụ theo các tiêu chí cụ thể đã xác định hoặc kết hợp các hình thức trên.

3. Đơn vị vận hành có trách nhiệm vận hành Hệ thống theo Điều 22 của Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2016 của Chính phủ về bảo đảm an toàn Hệ thống thông tin theo cấp độ và các quy định khác có liên quan bảo đảm theo đúng quy định của pháp luật hiện hành.

4. Cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa theo Quy chế này và các quy định hiện hành.

Điều 6. Cập nhật thông tin về thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh

Trên cơ sở quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố thủ tục hành chính, công bố danh mục thủ tục hành chính, ban hành quy trình nội bộ hoặc danh mục thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần, các sở, ban, ngành gửi hồ sơ đề xuất cập nhật về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định.

Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan đồng bộ dữ liệu về thủ tục hành chính, thành phần hồ sơ, phí, lệ phí từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh để công khai hoặc hủy công khai theo quy định; phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan để thực hiện kiểm thử, cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và tích hợp lên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 7. Kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ hóa dữ liệu giữa Hệ thống

thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh với các Cơ sở dữ liệu, Hệ thống thông tin chuyên ngành

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh tuân thủ kiến trúc chính quyền điện tử, chính quyền số cấp tỉnh hiện hành; kết nối, chia sẻ, khai thác dữ liệu với các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu của các cơ quan Nhà nước (*gồm Công Dịch vụ công quốc gia; các hệ thống thông tin nội bộ của bộ, tỉnh; các cơ sở dữ liệu quốc gia; hệ thống thông tin có quy mô, phạm vi từ Trung ương đến địa phương*) để sử dụng lại thông tin, dữ liệu đã có, phục vụ giải quyết thủ tục hành chính; bảo đảm khả năng kết nối, chia sẻ dữ liệu khác theo quyết định của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

2. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa sử dụng dịch vụ xác thực điện tử phải tuân thủ theo quy định tại Điều 32 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 và các quy định pháp luật hiện hành khác có liên quan.

3. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh đang sử dụng hệ thống, cơ sở dữ liệu chuyên ngành có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để thực hiện kết nối liên thông dữ liệu hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định.

4. Việc kết nối tuân theo tài liệu hướng dẫn kết nối kỹ thuật của các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin chuyên ngành hoặc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa.

Điều 8. Quản lý việc phân quyền tài khoản cán bộ, công chức, viên chức truy cập Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh

1. Việc phân quyền truy cập cho cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa thông qua cơ chế xác thực điện tử tập trung của tỉnh Khánh Hòa hoặc thông qua tài khoản định danh điện tử theo Nghị định số 69/2024/NĐ-CP của Chính phủ.

2. Các cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm đăng ký phân quyền tài khoản cho cán bộ, công chức, viên chức trong các trường hợp sau:

a) 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 thủ tục hành chính lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

b) Quản lý, theo dõi, khai thác số liệu báo cáo về tình hình giải quyết thủ tục hành chính của đơn vị.

c) Thực hiện thu phí, lệ phí, xuất biên lai điện tử hồ sơ thủ tục hành chính theo quy định.

d) Có nhu cầu tra cứu, khai thác, xác thực, sử dụng các dịch vụ trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư để phục vụ giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính.

đ) Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính cung cấp danh sách cán bộ, công chức, viên chức đề nghị phân loại theo các nhóm quyền trên Hệ thống: được phép tra cứu, xem dữ liệu hồ sơ toàn cơ quan; chỉ giới hạn tra cứu, xem dữ liệu hồ sơ trong phạm vi đơn vị hay chỉ được phép xem dữ liệu hồ sơ của cá nhân xử lý.

Trường hợp cơ quan giải quyết thủ tục hành chính không cung cấp, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính mặc định các tài khoản được phép tra cứu, xem dữ liệu hồ sơ cá nhân.

3. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức chuyển công tác, nghỉ hưu hoặc không tham gia giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh hoặc hết nhu cầu tra cứu, khai thác, xác thực, sử dụng các dịch vụ trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, cơ quan giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm kịp thời thông báo bằng văn bản để được cập nhật, điều chỉnh hoặc hủy phân quyền truy cập trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện hủy phân quyền truy cập ngay khi nhận được thông báo bằng văn bản của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính.

4. Cán bộ, công chức, viên chức được cấp tài khoản khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa có trách nhiệm tự quản lý, bảo mật thông tin tài khoản và tuân thủ quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

5. Căn cứ văn bản đăng ký phân quyền tài khoản của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm phân quyền truy

cập trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh. Định kỳ 3 tháng, 6 tháng hoặc hàng năm, thực hiện rà soát để hủy các tài khoản của cán bộ, công chức, viên chức đã được phân quyền nhưng không sử dụng trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

Điều 9. Xử lý sự cố

1. Trong trường hợp không truy cập được Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh hoặc Hệ thống gặp sự cố kỹ thuật, cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính theo hình thức trực tiếp và thực hiện cập nhật bổ sung lên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính sau khi sự cố được khắc phục.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm thông báo cho tổ chức, cá nhân và cán bộ, công chức, viên chức khi Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính gặp sự cố tạm dừng hoạt động, đồng thời chủ trì phối hợp với các đơn vị có liên quan xử lý sự cố đưa Hệ thống vào hoạt động kịp thời.

Chương III

KHAI THÁC HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH KHÁNH HÒA

Điều 10. An ninh, an toàn dữ liệu Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa

Người dùng được cấp tài khoản quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa bảo đảm các nội dung sau:

1. Tuân thủ việc bảo vệ bí mật Nhà nước theo quy định, thực hiện nghiêm các quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân theo Nghị định số 13/2023/NĐ-CP, Nghị định số 69/2024/NĐ-CP của Chính phủ và các quy định pháp luật hiện hành khác có liên quan.

2. Nghiêm cấm các hành vi vi phạm pháp luật, làm lộ lọt bí mật Nhà nước, bí mật của cá nhân, tổ chức trái quy định pháp luật. Không làm ảnh hưởng đến quyền

lợi và trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan, xâm phạm quyền về đời sống riêng tư, bí mật cá nhân, bí mật gia đình trái quy định của pháp luật. Thực hiện khai thác, tra cứu dữ liệu bảo đảm đúng mục đích và nhu cầu sử dụng, không sử dụng cho mục đích cá nhân. Chịu trách nhiệm trước pháp luật nếu vi phạm các quy định của pháp luật về bảo đảm an ninh mạng, an toàn hệ thống, bảo mật thông tin trong khai thác, xác thực, sử dụng các dịch vụ thông tin hoặc để xảy ra mất an toàn thông tin, lộ lọt thông tin, dữ liệu cá nhân, bí mật Nhà nước.

3. Quản lý, bảo vệ, bảo mật thông tin tài khoản và mật khẩu đăng nhập vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; không cung cấp mật khẩu sử dụng của cá nhân mình cho người khác; không sử dụng tài khoản và mật khẩu của người khác để đăng nhập vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh; thay đổi mật khẩu của tài khoản cá nhân theo định kỳ để bảo đảm tính bảo mật, an toàn thông tin trong quá trình sử dụng; chịu trách nhiệm về tài khoản và mật khẩu cá nhân của mình.

4. Cán bộ, công chức, viên chức bộ phận đang thực hiện tiếp nhận và trả kết quả tại bộ phận một cửa các cấp và cán bộ, công chức, viên chức tham gia giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính có nhu cầu tra cứu, khai thác, xác thực, sử dụng các dịch vụ trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư thực hiện nghiêm việc ký và tuân thủ thực hiện nội dung Bản cam kết cá nhân bảo đảm an ninh, an toàn và bảo mật thông tin.

Điều 11. Đăng ký tài khoản của tổ chức, cá nhân

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa thông qua tài khoản định danh điện tử theo Nghị định số 69/2024/NĐ-CP của Chính phủ.

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

Điều 12. Đăng nhập tài khoản và nộp hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính

1. Tổ chức, cá nhân sử dụng danh tính điện tử, tài khoản định danh điện tử, đăng nhập vào Cổng Dịch vụ công quốc gia tại địa chỉ dichvucong.gov.vn để thao tác thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử gửi đến cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận.

2. Tổ chức, cá nhân chuẩn bị và nộp hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 9 của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP. Việc chuyển đổi giấy tờ, tài liệu của tổ chức, cá nhân sang bản điện tử để nộp hồ sơ thủ tục hành chính trực tuyến được các cơ quan có thẩm quyền thực hiện theo hình thức cấp bản sao điện tử từ sổ gốc hoặc chứng thực bản sao điện tử từ bản chính giấy tờ, tài liệu theo quy định tại Điều 10 của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

3. 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 12 của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

Điều 13. Quy trình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa

Cán bộ, công chức, viên chức được phân công tiếp nhận, giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính ngoài việc thực hiện các nhiệm vụ được quy định tại Điều 17, 18, 19 và Điều 20 của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, có trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP ngày 05 tháng 4 năm 2023 của Văn phòng Chính phủ quy định một số nội dung và biện pháp thi hành trong số hoá hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử và các quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 14. Thu phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính trong giải quyết thủ tục hành chính

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hỗ trợ việc thu phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính theo hình thức trực tiếp tại Bộ phận Một cửa các cấp và hỗ trợ thanh toán trực tuyến phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính trong giải quyết thủ tục hành chính theo Điều 13 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP của Chính phủ và Chương V Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg.

2. Căn cứ vào quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính, quyết định công bố thủ tục hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để thiết lập mức phí, lệ phí trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa thực hiện tích hợp, đồng bộ dữ liệu phí, lệ phí từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính để bảo đảm thống nhất, chính xác về nội dung theo quy định.

3. Việc cập nhật mức phí, lệ phí trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và đồng bộ về Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh được thực hiện kịp thời sau khi quyết định công bố thủ tục hành chính, công bố danh mục thủ tục hành chính được ban hành.

4. Về quy định thu phí, lệ phí trong giải quyết thủ tục hành chính:

a) Đối với các cơ quan chuyên môn, cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện việc thu phí, lệ phí theo quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh.

b) Đối với Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã thực hiện việc thu phí, lệ phí theo quy định của Ủy ban nhân dân cấp xã. Đối với thanh toán trực tuyến, thực hiện theo quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh.

c) Đối với Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, 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 thực hiện thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh thực hiện nghiêm việc thu, nộp, kê khai phí, lệ phí được quy định tại Điều 3 Thông tư số 74/2022/TT-BTC ngày 22 tháng 12 năm 2022 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định về hình thức, thời hạn thu, nộp, kê khai các khoản phí, lệ phí thuộc thẩm quyền quy định của Bộ Tài chính;

5. Các cơ quan, đơn vị, địa phương có thủ tục hành chính quy định phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính có trách nhiệm cung cấp số tài khoản kho bạc nhà nước hoặc tài khoản ngân hàng thụ hưởng để phục vụ tổ chức, cá nhân thanh toán trực tuyến.

6. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan để cấu hình thông tin tài khoản thụ hưởng trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa.

Điều 15. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính

1. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính gửi trả cho tổ chức, cá nhân theo quy định tại Điều 22 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

2. Kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử thực hiện theo quy định tại Điều 14 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Điều 12 Thông tư số 01/2023/TT-VPCP.

3. Cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ trả kết quả điện tử có trách nhiệm trả kết quả theo khoản 1 Điều 14 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

4. Cơ quan, tổ chức, cá nhân vi phạm quy định bảo vệ dữ liệu cá nhân theo Nghị định số 13/2023/NĐ-CP, tùy theo mức độ có thể bị xử lý kỷ luật, xử phạt vi phạm hành chính, xử lý hình sự theo quy định.

Điều 16. Lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử và chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử ra văn bản giấy

1. Cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính thực hiện việc lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC điện tử theo quy định tại 17, 18, 19, 20 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, Thông tư số 13/2023/TT-BNV ngày 31 tháng 8 năm 2023 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ hướng dẫn lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính điện tử và các quy định khác có liên quan của pháp luật hiện hành.

2. Việc thực hiện chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử ra văn bản giấy được thực hiện thông qua tính năng sẵn có của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa, bảo đảm theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

Điều 17. Tiếp nhận phản ánh kiến nghị về thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh

1. Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa tích hợp, liên thông với Hệ thống phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên

Công Dịch vụ công quốc gia thực hiện theo quy định tại Chương VI Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg.

Điều 18. Giám sát, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính

Việc giám sát, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh được thực hiện theo Điều 16 Nghị định số 42/2022/NĐ-CP và Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23 tháng 6 năm 2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ chỉ số chỉ đạo, điều hành và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 19. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Quản lý, triển khai Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa trên toàn tỉnh; Theo dõi, chỉ đạo công tác quản trị, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính để bảo đảm hoạt động ổn định; phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai các phương án, giải pháp kết nối, tích hợp giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa với các phần mềm chuyên ngành, Cổng Dịch vụ công quốc gia, 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 thủ tục hành chính điện tử và cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh. Quản lý, sử dụng và bảo đảm bí mật Nhà nước về tài khoản và mật khẩu kết nối tới Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư cho Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh các giải pháp bảo đảm cho việc cung cấp, công khai thủ tục hành chính; cập nhật, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa theo Quy chế này.

3. Quản lý, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương

đôi với việc sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa trong công tác giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

4. Quản lý, điều phối hoạt động tiếp nhận, xử lý, trả lời và công khai kết quả trả lời câu hỏi, phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân gửi trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa.

5. Hàng năm, căn cứ nhiệm vụ được giao, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm lập dự toán kinh phí thực hiện và duy trì hoạt động Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa để trình cấp có thẩm quyền bố trí kinh phí theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và các văn bản hướng dẫn thi hành bảo đảm phù hợp với khả năng cân đối ngân sách.

6. Phối hợp với đơn vị cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin trong công tác vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa; thực hiện bảo đảm chất lượng dịch vụ đường truyền kết nối thông suốt, bảo đảm an toàn mạng phục vụ tốt việc khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa; quản lý kho dữ liệu điện tử của tổ chức cá nhân trên Cổng Dịch vụ công tỉnh an toàn, thông suốt, đáp ứng quy định tại Điều 16 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

7. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trong việc tổ chức thực hiện quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia; đầu mối quản lý, cập nhật, khai thác cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính; quản lý tài khoản quản trị cấp cao của Cổng Dịch vụ công quốc gia và quản lý danh mục dữ liệu dùng chung của Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg.

8. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan trong việc tập huấn, hướng dẫn, tuyên truyền người dùng sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa.

9. Thực hiện kiểm tra, đánh giá an toàn thông tin và quản lý rủi ro an toàn thông tin đối với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh theo quy định tại Nghị

định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2016 của Chính phủ về bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ và Quyết định phê duyệt cấp độ an toàn hệ thống thông tin và các quy định khác hiện hành.

Điều 20. Các cơ quan chuyên môn, cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh và Ban Quản lý Khu kinh tế và Khu công nghiệp tỉnh Khánh Hòa; các cơ quan Trung ương trên địa bàn tỉnh; Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu và các cơ quan, đơn vị liên quan

1. Theo chức năng, nhiệm vụ được giao, các cơ quan, đơn vị chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố danh mục thủ tục hành chính, phê duyệt danh mục thủ tục hành chính thực hiện dịch vụ công trực tuyến, phê duyệt quy trình nội bộ và thiết lập quy trình điện tử trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa theo đúng quy định.

2. Chỉ đạo đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính cập nhật đầy đủ 100% hồ sơ thủ tục hành chính được tiếp nhận vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa; chỉ đạo 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 tỉnh Khánh Hòa.

3. Phối hợp chặt chẽ với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trong quá trình vận hành hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa để bảo đảm việc cập nhật quy trình điện tử, công khai thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi giải quyết của cơ quan, đơn vị được diễn ra thông suốt, an toàn, hiệu quả.

4. Thực hiện việc lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử theo quy định của pháp luật chuyên ngành, phù hợp với môi trường, điều kiện lưu trữ điện tử và các quy định có liên quan của pháp luật về lưu trữ.

5. Chỉ đạo quán triệt đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức về trách nhiệm và các hành vi không được làm khi tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trên Hệ thống thông tin

giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa theo quy định tại Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

6. Thực hiện chấp nhận giá trị pháp lý của bản sao điện tử từ bản chính; chấp nhận văn bản giấy được chuyển đổi từ hồ sơ, kết quả điện tử đã đáp ứng các điều kiện theo quy định tại khoản 2, Điều 18 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

7. Phân công cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ đầu mối tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, công dân gửi trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; Chương VI của Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11 tháng 10 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ.

8. Duy trì thực hiện công tác phổ biến, tuyên truyền các nội dung liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông; cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa, Cổng Dịch vụ công quốc gia; theo phạm vi thẩm quyền, xây dựng các giải pháp để khuyến khích các tổ chức, cá nhân tích cực hưởng ứng tham gia sử dụng dịch vụ công trực tuyến thuộc trách nhiệm thực hiện của đơn vị; chỉ đạo quán triệt đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại cơ quan, đơn vị gương mẫu, đi đầu sử dụng dịch vụ công trực tuyến khi thực hiện thủ tục hành chính cho tổ chức và cá nhân.

9. Thường xuyên theo dõi, kiểm tra các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền quản lý trong công tác triển khai thực hiện các nội dung quy định tại Quy chế này; nếu phát hiện có trường hợp vi phạm Quy chế phải xử lý nghiêm theo quy định hiện hành.

10. Định kỳ báo cáo tình hình thực hiện các nội dung quy định tại Quy chế này thông qua việc lồng ghép vào chế độ báo cáo công tác kiểm soát thủ tục hành chính quy định tại Thông tư số 01/2020/TT-VPCP ngày 21 tháng 10 năm 2020 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định chế độ báo cáo định kỳ và quản lý, sử dụng, khai thác Hệ thống thông tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ.

Dữ liệu được trích xuất từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa là nguồn dữ liệu chính thống 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 của từng cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh.

11. Chủ trì tái cấu trúc, đơn giản hóa, cung cấp biểu mẫu tương tác của các thủ tục hành chính được cung cấp dịch vụ công trực tuyến thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị, địa phương. Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh kiểm thử, tích hợp, công khai dịch vụ công trực tuyến cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia quy định tại Thông tư số 02/2017/TT-VPCP và Thông tư số 01/2023/TT-VPCP của Văn phòng Chính và các văn bản hướng dẫn khác liên quan.

Điều 21. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ

Chủ trì vận hành các nền tảng chia sẻ, tích hợp dữ liệu của tỉnh (LGSP, VDXP) 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 tỉnh Khánh Hòa với các phần mềm chuyên ngành, hệ thống thông tin khác do các bộ, ngành Trung ương triển khai khi có yêu cầu.

Điều 22. Trách nhiệm của Công an tỉnh

1. Theo dõi, thống kê, giám sát tình hình khai thác, sử dụng Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư trên địa bàn tỉnh. Thực hiện các nhiệm vụ bảo đảm an ninh thông tin theo quy định của pháp luật.

2. Thực hiện thu nhận tài khoản định danh điện tử cho cơ quan, tổ chức phục vụ giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa theo quy định.

3. Hướng dẫn, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện các giải pháp kỹ thuật bảo đảm an toàn, an ninh thông tin cho Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa theo các quy định của pháp luật; kịp thời phối hợp khắc phục các sự cố liên quan đến hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa.

Điều 23. Trách nhiệm của Sở Tài chính

1. Căn cứ khả năng cân đối của ngân sách địa phương, trên cơ sở đề xuất của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu cấp có thẩm quyền bố trí kinh phí cho việc quản lý, vận hành duy trì hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa.

2. Chủ trì tham mưu triển khai các chính sách, quy định liên quan đến phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính nhằm đẩy mạnh việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến và thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 24. Trách nhiệm của đơn vị cung cấp dịch vụ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa

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 chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa bảo đảm theo Thông tư số 21/2023/TT-BTTTT ngày 31 tháng 12 năm 2023 của Bộ Thông tin và Truyền thông, Thông tư số 11/2025/TT-BKHCN ngày 30 tháng 6 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ và an toàn an ninh theo quy định.

2. Trực tiếp quản trị, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa theo Điều 6 tại Quyết định này, bảo đảm hoạt động ổn định 24/24 giờ trên mạng Internet; chủ động phối hợp với các cơ quan có liên quan thực hiện nghiêm các quy định về bảo đảm an toàn thông tin và an toàn dữ liệu tại Nghị định số 85/2016/NĐ-CP và các quy định khác hiện hành; 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, thời gian khắc phục, xử lý đối đa không quá 24 giờ, đối với sự cố nghiêm trọng phải báo cáo chi tiết sự cố và phương hướng khắc phục trong vòng 48 giờ kể từ khi phát sinh sự cố.

3. Bảo đảm 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.

4. 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. Trường hợp lộ lọt thông tin thuộc trách nhiệm của đơn vị cung cấp dịch vụ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, đơn vị có trách nhiệm bồi thường cho tổ chức/cá nhân chịu ảnh hưởng trực tiếp theo quy định hiện hành.

5. Thực hiện bảo mật và lưu trữ hồ sơ thủ tục hành chính, lưu giữ thông tin của tổ chức, cá nhân theo quy định 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, thiết lập quy trình điện tử và đồng bộ kết quả giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa và Công Dịch vụ công quốc gia theo quy định.

7. Bảo đảm chức năng lưu nhật ký trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh đối với tất cả các tài khoản khi thực hiện truy cập, đăng nhập vào Hệ thống phục vụ tra cứu, nộp hồ sơ, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính; tra cứu, khai thác, xác thực, sử dụng các dịch vụ trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư bao gồm: thời gian đăng nhập, thời gian thoát đăng nhập, thời gian và nội dung tra cứu, khai thác, địa chỉ IP thiết bị đăng nhập, tên thiết bị, hệ điều hành, phiên bản trình duyệt, địa chỉ MAC (nếu có); thiết lập chức năng giới hạn địa chỉ IP đăng nhập đối với tài khoản quản lý, tài khoản cán bộ một cửa.

8. Xây dựng chức năng mã hóa phục vụ quản trị hệ thống nhập thông tin tài khoản và mật khẩu phục vụ kết nối chính thức Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh với Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư bảo đảm an toàn thông tin, bí mật Nhà nước.

9. Thông báo kịp thời cho Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và Công an tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ về các tài khoản, trường hợp, sự cố gây mất an ninh, an toàn thông tin Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh trong kết nối, khai thác chia sẻ dữ liệu với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư.

Điều 25. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa

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

Khi thực hiện giao dịch thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Khánh Hòa, tổ chức, cá nhân phải thường xuyên đăng nhập vào tài khoản để theo dõi tiến trình giải quyết trạng thái hồ sơ; đồng thời, thực hiện điều chỉnh, bổ sung thành phần hồ sơ (nếu có) theo đúng yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính.

2. Thực hiện việc nộp phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) theo đúng quy định của từng loại thủ tục hành chính.

Điều 26. Điều khoản thi hành

1. Các văn bản quy phạm pháp luật, điều khoản của văn bản quy phạm pháp luật được trích dẫn trong Quy chế này khi được sửa đổi, bổ sung, thay thế thì nội dung trích dẫn cũng được điều chỉnh và thực hiện theo văn bản quy phạm pháp luật sửa đổi, bổ sung, thay thế.

2. Trường hợp Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định việc thực hiện cơ chế giao doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích 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 thì 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 tại Quy chế này.

3. Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có các vấn đề vướng mắc, phát sinh; các cơ quan, đơn vị, địa phương kịp thời phản ánh về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.