

Số: 71/2025/QĐ-CTUBND

Huế, ngày 18 tháng 8 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 thành phố Huế

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

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

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

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

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

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 130/2018/NĐ-CP ngày 27 tháng 9 năm 2018 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành Luật Giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số;

Căn cứ Nghị định số 48/2024/NĐ-CP ngày 09 tháng 5 năm 2024 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 130/2018/NĐ-CP ngày 27 tháng 9 năm 2018 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành Luật Giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số;

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;

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 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 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 06 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 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;*

*Căn cứ Thông tư số 11/2025/TT-BKHCN ngày 30 tháng 6 năm 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 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;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ;*

*Chủ tịch Ủy ban nhân dân 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 thành phố Huế.*

**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 thành phố Huế.

**Điều 2. Hiệu lực thi hành**

Quyết định này có hiệu lực từ ngày 28 tháng 8 năm 2025.

**Điều 3. Trách nhiệm thi hành**

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành, các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn thành phố; 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;
- Bộ Khoa học và Công nghệ;
- TT Thành ủy, TT HĐND thành phố;
- CT, các PCT UBND thành phố;
- Công TTĐT thành phố;
- Công báo thành phố;
- VP: CVP và các PCVP;
- Trung tâm PVHCC thành phố, cấp xã;
- Lưu: VT, KSKT, CN.

**CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Văn Phương**

## QUY CHẾ

### Quản lý, vận hành và khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố Huế

(Kèm theo Quyết định số: 71/2025/QĐ-CTUBND ngày 18/8/2025 của Chủ tịch UBND thành phố Huế)

## 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 (TTHC) thành phố Huế theo quy định tại điểm đ khoản 1 Điều 38 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 06 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 2. Đối tượng áp dụng

- Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Huế, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.
- Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân (UBND) thành phố Huế, Ban Quản lý khu kinh tế, công nghiệp thành phố, UBND các xã, phường thuộc thành phố Huế, các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn thành phố có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết TTHC.
- Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên làm việc tại Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Huế, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã và các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn thành phố.
- Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ hỗ trợ thực hiện TTHC theo hợp đồng được ký kết theo quy định của pháp luật.
- 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.
- Tổ chức, cá nhân có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân).
- Tổ chức, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.
- Các cơ quan, đơn vị có liên quan khác tham gia thực hiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

### **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 thành phố là hệ thống nghiệp vụ có chức năng tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, trả 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 thuộc UBND thành phố, Ban Quản lý khu kinh tế, công nghiệp thành phố, UBND cấp xã, các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn thành phố, Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã thực hiện tiếp nhận, xử lý và trả kết quả thủ tục hành chính theo quy định của Quyết định này và pháp luật chuyên ngành.

3. 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 thành phố và các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn thành phố 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 thành phố.

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

1. Tính thống nhất và đồng bộ: Hệ thống thông tin giải quyết TTHC được xây dựng, vận hành tập trung, thống nhất, đảm bảo kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia và các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành.

2. Công khai, minh bạch: Mọi thông tin về tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả TTHC được công khai trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Hiệu quả và tiện lợi: Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân làm thước đo chất lượng vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, đảm bảo giải quyết TTHC nhanh chóng, đúng pháp luật.

4. Bảo mật và an toàn: Đảm bảo an toàn thông tin, an ninh mạng theo quy định của pháp luật và hướng dẫn của Bộ Công an.

5. Ứng dụng công nghệ thông tin: Đẩy mạnh số hóa hồ sơ, quy trình điện tử và kết nối liên thông để tối ưu hóa việc giải quyết TTHC.

### **Điều 5. Những hành vi bị nghiêm cấm khi tham gia Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố**

Thực hiện theo quy định tại Điều 12 Luật Công nghệ thông tin số 67/2006/QH11, Điều 7 Luật An toàn thông tin mạng số 86/2015/QH13, Điều 8 Luật An ninh mạng số 24/2018/QH14, Điều 6 Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15, Điều 5 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

## **Điều 6. Quyền hạn và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính**

Thực hiện theo quy định tại Điều 6 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

### **Chương II**

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

### **Điều 7. Quy trình vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố**

1. Cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính:

Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC thông qua các cách thức theo quy định tại văn bản quy phạm pháp luật quy định về thủ tục hành chính:

a) Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa;

b) Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật;

c) Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính:

a) Nội dung hướng dẫn bao gồm:

- Các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết thủ tục hành chính;

- Thông tin về cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính;

- Quy trình, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính;

- Mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có);

- Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định pháp luật;

- Nội dung hướng dẫn phải bảo đảm chính xác, đầy đủ, cụ thể theo văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, quyết định công bố thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và công khai tại nơi giải quyết thủ tục hành chính.

b) Việc hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thông qua các cách thức sau:

- Hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận Một cửa;

- Hướng dẫn qua hệ thống tổng đài hoặc số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai;

- Hướng dẫn trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép;

- Bằng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính;

- Qua các bộ hồ sơ điền mẫu, qua các video hướng dẫn mẫu dựng sẵn hoặc bằng các cách thức khác;

- Nội dung hướng dẫn được lưu tại Bộ phận Một cửa.

### 3. Tiếp nhận hồ sơ TTHC:

a) Đối với hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Một cửa và hồ sơ Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật: Thực hiện theo Khoản 1 Điều 17 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP;

b) Đối với hồ sơ trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia: Thực hiện theo Khoản 2 Điều 17 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

4. Tiếp nhận thủ tục hành chính không phụ thuộc vào địa giới hành chính: Thực hiện theo Khoản 1 và Khoản 2 tại Điều 20 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

### 5. Giải quyết hồ sơ TTHC:

a) Cán bộ, công chức, viên chức được phân công xử lý hồ sơ cập nhật tiến độ, kết quả vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, đảm bảo đồng bộ với Cổng Dịch vụ công quốc gia;

b) Quá trình giải quyết TTHC thực hiện theo quy định tại Điều 19 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP;

c) Trường hợp cần thẩm tra, xác minh hoặc lấy ý kiến, thực hiện theo quy định tại khoản 4 Điều 19 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

### 6. Trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC:

a) Kết quả giải quyết TTHC được trả trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp hoặc qua Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Điều 22 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP;

b) Kết quả điện tử được ký số và lưu trữ trong kho quản lý dữ liệu điện tử của cá nhân, tổ chức trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố, gắn mã số giấy tờ theo quy định.

### 7. Phương thức nộp phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác:

a) Tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính và các nghĩa vụ tài chính đã được quy định theo các phương thức sau đây:

- Trực tiếp nộp hoặc chuyển vào tài khoản thụ hưởng của cơ quan có thẩm quyền;

- Trực tuyến thông qua chức năng thanh toán của Cổng Dịch vụ công quốc gia và các nền tảng thanh toán hợp lệ khác;

- Các phương thức khác theo quy định của pháp luật.

b) Trong trường hợp không nộp trực tiếp thì chứng từ nộp tiền, chuyển khoản tiền phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính hoặc biên lai thu phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính (nếu có) được gửi kèm theo hồ sơ đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính, trừ trường hợp phí, lệ phí được xác định và nộp sau giai đoạn tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính của cá nhân, tổ chức;

c) Trong trường hợp nộp trực tuyến thì cơ quan, tổ chức nhận tiền phải thực hiện chuyển toàn bộ số tiền thu từ lệ phí vào ngân sách nhà nước theo đúng thời hạn được quy định của pháp luật chuyên ngành; đối với số tiền thu từ phí thì phải chuyển toàn bộ số tiền đã thu trong kỳ vào tài khoản phí chờ nộp ngân sách theo quy định của pháp luật chuyên ngành. Trường hợp chưa có quy định của pháp luật chuyên ngành thì thời hạn chuyển tiền vào ngân sách nhà nước trong 08 (tám) giờ làm việc tính từ thời điểm thanh toán, trừ trường hợp thực hiện thanh toán qua Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng Quốc gia, thực hiện theo quy định về thời gian làm việc áp dụng đối với Hệ thống này. Đối với thuế, bảo hiểm xã hội thực hiện theo quy định pháp luật về thuế và bảo hiểm xã hội.

### **Điều 8. Thẩm quyền đăng nhập, xử lý**

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

a) Tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC đăng nhập Cổng Dịch vụ công quốc gia 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) Sở Khoa học và Công nghệ truy cập Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố để quản lý tài khoản người dùng và quản lý, vận hành kỹ thuật Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố.

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

### **Điều 9. Kết nối và chia sẻ dữ liệu**

1. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC được kết nối với:

a) Cổng Dịch vụ công quốc gia để đồng bộ danh mục TTHC, quy trình và kết quả giải quyết;

b) Hệ thống định danh và xác thực điện tử của Bộ Công an để xác thực tài khoản định danh của tổ chức, cá nhân;

c) Các cơ sở dữ liệu quốc gia và chuyên ngành để khai thác dữ liệu phục vụ giải quyết TTHC.

2. Dữ liệu được chia sẻ phải đảm bảo các trường thông tin tối thiểu theo khoản 2 Điều 19 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, bao gồm mã loại giấy tờ, số định danh, tên giấy tờ, trích yếu nội dung, thời hạn hiệu lực.

### **Điều 10. Bảo trì và nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính**

Sở Khoa học và Công nghệ chịu trách nhiệm:

1. Kiểm tra, bảo trì định kỳ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố để đảm bảo hoạt động liên tục, không gián đoạn.

2. Đề xuất nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố để đáp ứng các yêu cầu mới về kỹ thuật, nghiệp vụ hoặc theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ và Bộ Khoa học và Công nghệ.

3. Báo cáo UBND thành phố Huế về các sự cố kỹ thuật (nếu có) và đề xuất biện pháp khắc phục trong vòng 24 giờ kể từ khi phát hiện.

### **Điều 11. Bảo đảm an toàn thông tin, dữ liệu**

1. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố 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. Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh thuộc Sở Khoa học và Công nghệ được giao trách nhiệm chủ trì, phối hợp với Công an thành phố, Công thông tin điện tử thuộc Văn phòng UBND thành phố triển khai các biện pháp an toàn, bảo mật thông tin, dữ liệu của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố.

### **Điều 12. Bảo mật thông tin**

Đơn vị quản lý, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố (Sở Khoa học và Công nghệ), người có thẩm quyền, cơ quan thực hiện TTHC có trách nhiệm 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.

### **Điều 13. Xử lý sự cố**

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

1. Đơn vị quản lý, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố (Sở Khoa học và Công nghệ) 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.

### **Chương III**

## **KIỂM TRA, GIÁM SÁT VÀ ĐÁNH GIÁ**

### **Điều 14. Kiểm tra và giám sát**

1. Sở Khoa học và Công nghệ định kỳ kiểm tra việc quản lý, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố, đảm bảo tuân thủ các quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và Quy chế này.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố giám sát tiến độ giải quyết TTHC, báo cáo các trường hợp chậm trễ hoặc vi phạm quy trình cho UBND thành phố Huế.

3. Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã giám sát tiến độ giải quyết TTHC, báo cáo các trường hợp chậm trễ hoặc vi phạm quy trình cho UBND cấp xã.

4. Các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố, các phòng chuyên môn thuộc UBND các xã, phường phối hợp cung cấp thông tin phục vụ kiểm tra, giám sát khi được yêu cầu.

### **Điều 15. Đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính**

1. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tự động ghi nhận trạng thái xử lý hồ sơ và cung cấp chức năng đánh giá mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân.

2. Trung tâm Phục vụ hành chính công các cấp tổng hợp kết quả đánh giá theo Điều 32 và Điều 33 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

3. Tiêu chí đánh giá: Theo các tiêu chí quy định tại Điều 32 và Điều 33 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, bao gồm:

- a) Công khai, minh bạch thông tin;
- b) Tiến độ, kết quả giải quyết TTHC;
- c) Mức độ số hóa hồ sơ và cung cấp dịch vụ công trực tuyến;
- d) Mức độ hài lòng của tổ chức, cá nhân.

4. Phương thức thu nhận đánh giá:

- a) Qua phiếu đánh giá tại Trung tâm Phục vụ hành chính công;
- b) Qua chức năng đánh giá trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia;
- c) Qua hệ thống camera giám sát và hộp thư góp ý.

5. Kết quả đánh giá được công khai trên Cổng thông tin điện tử của UBND thành phố Huế và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

**Điều 16. Các chức năng thống kê, tổng hợp và theo dõi quá trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính**

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 thành phố 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.

**Điều 17. 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 thành phố 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 thành phố.

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

3. Cơ quan, đơn vị chuyên môn thuộc UBND thành phố chủ trì xây dựng, cấu hình quy trình điện tử của các TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố được thiết lập dựa theo Quy trình nội bộ giải quyết TTHC đã được Chủ tịch UBND thành phố phê duyệt; Đồng thời phối hợp với Văn phòng UBND thành phố và Sở Khoa học và Công nghệ thực hiện kiểm thử quy trình giải quyết TTHC thuộc quyền quản lý 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 thành phố.

**Chương IV**

**NHIỆM VỤ CỦA CÁC SỞ, NGÀNH, ĐỊA PHƯƠNG**

**Điều 18. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trong việc triển khai Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố**

1. Trách nhiệm của các Sở, ban, ngành, các cơ quan Trung ương được tổ chức theo ngành dọc đóng trên địa bàn thành phố và UBND cấp xã:

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp TTHC, dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. 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 thành phố lên Cổng Dịch vụ công quốc gia;

b) Quán triệt, chỉ đạo thống nhất việc sử dụng Cổng Dịch vụ công quốc gia 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) Thường xuyên theo dõi, kiểm tra, giám sát tình hình xử lý hồ sơ TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố 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 thành phố;

d) Thông báo kịp thời các sự cố liên quan đến Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố về Sở Khoa học và Công nghệ để phối hợp khắc phục, xử lý;

đ) 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 thành phố gửi về Sở Khoa học và Công nghệ để tổng hợp, báo cáo UBND thành phố;

e) Cung cấp cho đơn vị quản lý, vận hành kỹ thuật Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố 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;

g) 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 thành phố;

h) Tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Chương III Quyết định số 59/2023/QĐ-UBND ngày 13 tháng 11 năm 2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế ban hành quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế (nay là thành phố Huế).

## 2. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ

a) Chịu trách nhiệm quản lý, vận hành hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố 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 Công Dịch vụ công quốc gia và các Hệ thống thông tin do Trung ương, các Bộ ngành khi có yêu cầu;

b) Chủ trì, phối hợp với Sở Văn hóa và Thể thao, các cơ quan thông tấn, báo chí trên địa bàn thành phố tăng cường truyền thông đối với các hoạt động trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố;

c) Thường xuyên theo dõi, hướng dẫn, kiểm tra, tập huấn và đôn đốc việc quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố. 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 thành phố;

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 thành phố và đề nghị nâng cấp, sửa đổi để báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố;

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 thành phố đảm bảo nhanh chóng, kịp thời;

e) Tiếp nhận yêu cầu và phân quyền nghiệp vụ liên quan đến Hệ thống thông tin giải quyết TTHC đầy đủ cho cán bộ, công chức, viên chức 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, Văn phòng UBND thành phố kiểm tra, đánh giá định kỳ và đột xuất tình hình quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố tại các cơ quan, đơn vị;

h) Chủ trì, phối hợp Văn phòng UBND thành phố và 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;

i) Hướng dẫn các cơ quan, đơn vị áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn quốc gia 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;

k) Tổng hợp báo cáo tình hình quản lý, vận hành hoạt động của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố khi có yêu cầu của Bộ Khoa học và Công nghệ.

### 3. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố

a) Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ theo dõi, chỉ đạo, hướng dẫn việc triển khai TTHC trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định; phối hợp triển khai các phương án, giải pháp kết nối, tích hợp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố 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 thành phố 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; Giám sát, kiểm tra, tổng hợp kết quả thực hiện của các cơ quan, đơn vị

trong toàn thành phố; Tham mưu trình UBND thành phố 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 thành phố;

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 thành phố 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 thành phố 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 TTHC; định kỳ hàng quý báo cáo Chủ tịch UBND thành phố và báo cáo đột xuất (khi có yêu cầu);

e) Chủ trì, phối hợp cơ quan liên quan theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn, kiểm tra, tổng hợp, đánh giá chất lượng giải quyết TTHC theo 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 định kỳ hàng tháng hoặc đột xuất báo cáo Văn phòng Chính phủ.

#### 4. Trách nhiệm của Công an thành phố

a) Là đầu mối của thành phố, chủ trì phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ đảm bảo các điều kiện để kết nối giữa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố 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 Sở Khoa học và Công nghệ 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 thành phố 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 Sở Khoa học và Công nghệ và các cơ quan liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố bố trí kinh phí để triển khai và duy trì hoạt động có hiệu quả Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố tại các cơ quan, đơn vị trên địa bàn thành phố.

#### 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 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 Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ hỗ trợ thực hiện TTHC theo hợp đồng được ký kết theo quy định của pháp luật.

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 thành phố, đảm bảo an toàn, đúng thời gian quy định.

**Điều 19. Trách nhiệm của đơn vị quản lý, vận hành kỹ thuật Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thành phố**

Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh thuộc Sở Khoa học và Công nghệ là đơn vị quản lý, vận hành kỹ thuật Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố, 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 thành phố 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 tại Khoản 2 Điều 8 Quyết định số 59/2023/QĐ-UBND. 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 thành phố theo 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 được sửa đổi, bổ sung bởi Thông tư số 11/2025/TT-BKHCN; 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 thông tin giải quyết TTHC thành phố 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 thành phố gặp sự cố.

6. Hỗ trợ, hướng dẫn cơ quan thực hiện TTHC sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố.

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 thành phố.

**Điều 20. 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 thành phố**

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 hỗ trợ tạo tài khoản định danh điện tử mức độ 01;

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

d) Được cung cấp đầy đủ thông tin về quá trình, tình trạng xử lý hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính; hóa đơn điện tử, biên lai điện tử (nếu có);

đ) Được phản ánh, kiến nghị việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến;

e) Được đánh giá mức độ hài lòng về việc thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

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 thành phố. 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 thành phố;

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.

## **Chương V**

### **KINH PHÍ VÀ CHẾ ĐỘ BÁO CÁO**

#### **Điều 21. Kinh phí bảo đảm duy trì, vận hành và nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính**

1. Trung tâm Giám sát, điều hành đô thị thông minh là đầu mối, phối hợp với các đơn vị liên quan lập dự toán kinh phí xây dựng, duy trì vận hành và nâng cấp Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố báo cáo Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ.

2. Hàng năm, Sở Khoa học và Công nghệ có trách nhiệm lập phương án phân bổ kinh phí cho công tác xây dựng, duy trì, vận hành, nâng cấp Hệ thống

thông tin giải quyết TTHC thành phố từ nguồn ngân sách Nhà nước gửi Sở Tài chính thẩm định trước khi trình cơ quan có thẩm quyền xem xét, quyết định.

3. Các cơ quan thực hiện TTHC có trách nhiệm lập dự toán kinh phí cho hoạt động cung cấp dịch vụ hành chính công hàng năm của đơn vị gửi cơ quan có thẩm quyền xem xét, quyết định.

## **Điều 22. Chế độ báo cáo**

1. Cơ quan thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến có trách nhiệm báo cáo định kỳ tình hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo nhiệm vụ được phân công gửi Văn phòng UBND thành phố và Sở Khoa học và Công nghệ để tổng hợp báo cáo UBND thành phố theo thời gian quy định.

2. Đơn vị quản lý, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC thành phố (Sở Khoa học và Công nghệ) có trách nhiệm báo cáo về tình hình quản lý, vận hành Hệ thống, kế hoạch triển khai bổ sung và nâng cấp theo Quy chế này./.