Ký bởi: CÔNG BÁO NƯỚC CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Cơ quan: VĂN PHÒNG CHÍNH PHỦ
Ngày ký: 2026-06-19 17:13:00 +07:00

THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ

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

Số: 29/2026/QĐ-TTg

Hà Nội, ngày 04 tháng 6 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia

Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ số 63/2025/QH15;

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

Căn cứ Luật An ninh mạng số 116/2025/QH15;

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

Căn cứ Luật Dữ liệu số 60/2024/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 Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân số 91/2025/QH15;

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 48/2013/NĐ-CP của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến Kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 92/2017/NĐ-CP của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến Kiểm soát thủ tục hành chính;

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

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

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

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

Căn cứ Nghị định số 347/2025/NĐ-CP của Chính phủ quy định về thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực Kho bạc Nhà nước;

Căn cứ Nghị định số 367/2025/NĐ-CP của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại bộ phận một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Theo đề nghị của Bộ trưởng Bộ Công an;

Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định về Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 2. Hiệu lực thi hành

1. Quyết định này có hiệu lực thi hành từ ngày 20 tháng 7 năm 2026.

2. 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 hết hiệu lực thi hành kể từ ngày Quyết định này có hiệu lực thi hành.

Điều 3. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố và các cơ quan, tổ chức liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

KT. THỦ TƯỚNG
PHÓ THỦ TƯỚNG

Hồ Quốc Dũng

THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ

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

QUY CHẾ
Quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia

(Kèm theo Quyết định số 29/2026/QĐ-TTg ngày 04 tháng 6 năm 2026 của Thủ tướng Chính phủ)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định nguyên tắc, quyền hạn, trách nhiệm và phương thức quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia; quản lý định danh, xác thực và tài khoản sử dụng; quản lý, cập nhật, khai thác Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính; tổ chức tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến; thực hiện thanh toán trực tuyến; tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân và các nội dung liên quan đến bảo đảm vận hành, kết nối, an toàn, an ninh và hiệu năng hoạt động của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với các cơ quan nhà nước, tổ chức, cá nhân tham gia vào hoạt động quản lý, vận hành, khai thác các thông tin, dịch vụ, tiện ích trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong quy chế này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Bộ, cơ quan, địa phương trong Quy chế này bao gồm các bộ, cơ quan ngang bộ, Ngân hàng Chính sách Xã hội, Ngân hàng Phát triển Việt Nam và Ủy ban nhân dân các cấp cùng các cơ quan, đơn vị trực thuộc được giao thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

2. Đăng nhập một lần (Single Sign-On): là cơ chế cho phép với một tài khoản, người sử dụng được phép truy nhập vào nhiều ứng dụng khác nhau.

3. Máy chủ bảo mật điểm kết nối (Agent Node) là thành phần của Nền tảng chia sẻ, điều phối dữ liệu có chức năng bảo mật điểm kết nối phục vụ trao đổi, chia sẻ dữ liệu giữa các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin của các bộ, cơ quan, địa phương với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

4. Hệ thống điều phối giải quyết thủ tục hành chính là thành phần thuộc Cổng Dịch vụ công quốc gia, là kênh truy cập dành cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại các bộ, cơ quan, địa phương tiếp nhận hoặc điều hướng về hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính để tiếp nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện việc điều phối, theo dõi, hỗ trợ quá trình luân chuyển, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính giữa Cổng Dịch vụ công quốc gia và các bộ, cơ quan, địa phương.

Điều 4. Nguyên tắc quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia

1. Việc quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia 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 ninh mạng, an ninh thông tin mạng, 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 tổ chức thông tin và cung cấp dịch vụ công trên Cổng Dịch vụ công quốc gia được thực hiện theo hướng lấy người dùng làm trung tâm; bảo đảm thông tin và dịch vụ được cung cấp chính xác, rõ ràng, thống nhất, được cập nhật kịp thời theo quy định; giao diện, chức năng được thiết kế khoa học, thân thiện, dễ sử dụng, bảo đảm khả năng tiếp cận đối với mọi nhóm người dùng, bao gồm người khuyết tật, người cao tuổi, đồng bào dân tộc thiểu số và người nước ngoài.

3. Cổng Dịch vụ công quốc gia được kết nối thông suốt, liên tục với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, bảo đảm việc vận hành 24 giờ tất cả các ngày trong tuần.

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.

5. Việc quản lý, vận hành Cổng Dịch vụ công quốc gia bảo đảm cơ chế điều phối liên ngành giữa Bộ Công an, Bộ Tư pháp và Bộ Khoa học và Công nghệ trong quá trình tổ chức thực hiện; thực hiện chia sẻ thông tin kịp thời, thống nhất xử lý vướng mắc về dữ liệu, chuẩn kỹ thuật, chuẩn nghiệp vụ và các vấn đề phát sinh, bảo đảm Cổng Dịch vụ công quốc gia vận hành thông suốt, đồng bộ, hiệu quả trên phạm vi toàn quốc theo phân công, phân cấp và quy chế phối hợp do cấp có thẩm quyền ban hành.

Điều 5. Các danh mục dữ liệu dùng chung của Cổng Dịch vụ công quốc gia

Các danh mục dữ liệu dùng chung của Cổng Dịch vụ công quốc gia được kết nối, chia sẻ với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu phục vụ giải quyết thủ tục hành chính bao gồm:

1. Danh mục thủ tục hành chính.

2. Danh mục dịch vụ công trực tuyến.

3. Danh mục cơ quan.

4. Danh mục đơn vị hành chính.

5. Danh mục ngành, lĩnh vực.

6. Danh mục kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

7. Danh mục tài khoản của đơn vị Kho bạc Nhà nước mở tại ngân hàng thương mại.

8. Danh mục các khoản thu nghĩa vụ tài chính vào ngân sách nhà nước.

9. Danh mục ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán.

10. Các danh mục khác theo yêu cầu của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

Điều 6. Thông tin cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

1. Thông tin về thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, quyết định công bố thủ tục hành chính và các văn bản pháp luật có liên quan.

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

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

4. Thông tin tiếp nhận, giải quyết phản ánh kiến nghị trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền.

5. Thông tin về đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến; khảo sát sự hài lòng của cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

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

7. Thông tin địa chỉ, số điện thoại, thư điện tử hướng dẫn của các cơ quan, cán bộ, công chức có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính; thông tin chủ quản, quản lý, duy trì hoạt động Cổng Dịch vụ công; thông tin đường dây nóng, tổng đài hỗ trợ.

8. Thông tin về nghĩa vụ tài chính và thanh toán nghĩa vụ tài chính qua Cổng Dịch vụ công quốc gia.

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

10. Thông tin về điều khoản sử dụng Cổng Dịch vụ công quốc gia.

11. Các thông tin khác theo yêu cầu của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

Điều 7. Quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân khi sử dụng dịch vụ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

1. Khai thác thông tin, sử dụng các dịch vụ cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia phù hợp với mức độ an toàn theo hình thức xác thực khi đăng nhập.

2. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về những thông tin kê khai, chỉ sử dụng Cổng Dịch vụ công quốc gia cho các mục đích hợp pháp và phải chịu trách nhiệm về mọi hoạt động được thực hiện bằng tài khoản của mình.

3. Chịu trách nhiệm đối với tất cả các nội dung do tổ chức, cá nhân gửi, đăng ký, cung cấp khi sử dụng dịch vụ và các tiện ích trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và phải có trách nhiệm đối với các bên có liên quan khác trước pháp luật.

4. Thực hiện các yêu cầu của cơ quan cung cấp dịch vụ công trực tuyến và nộp phí, lệ phí (nếu có) theo quy định của pháp luật đối với từng loại dịch vụ công trực tuyến.

5. Trường hợp sử dụng lại các thông tin, nội dung trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để đăng tải trên các phương tiện truyền thông phải thực hiện theo quy định của pháp luật.

6. Theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân, Cổng Dịch vụ công quốc gia chia sẻ các thông tin, dữ liệu của tổ chức, cá nhân đã có trên hệ thống để hỗ trợ thực hiện các thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến liên quan, tuân thủ quy định của pháp luật về cung cấp thông tin.

Chương II
QUẢN LÝ ĐỊNH DANH, XÁC THỰC VÀ TÀI KHOẢN SỬ DỤNG TRÊN CỔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA

Điều 8. Nguyên tắc quản lý tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

1. Việc truy cập và sử dụng Cổng Dịch vụ công quốc gia được thực hiện thông qua tài khoản định danh điện tử do Hệ thống định danh và xác thực điện tử cung cấp theo quy định của pháp luật về định danh và xác thực điện tử.

2. Tài khoản định danh điện tử của tổ chức, cá nhân được sử dụng để:

a) Tra cứu thông tin, thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia;

b) Phân quyền đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động để quản trị, thực hiện quy trình nghiệp vụ trên các phân hệ của Cổng Dịch vụ công quốc gia, bao gồm các nghiệp vụ sau:

Phục vụ tiếp nhận, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính;

Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Quản trị hệ thống của bộ, cơ quan, địa phương và cơ quan vận hành Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Quản trị, khai thác và cập nhật dữ liệu trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính;

Quản trị hệ thống thanh toán trực tuyến.

3. Tài khoản được phân quyền theo cấp độ quản trị, bảo đảm nguyên tắc:

a) Phân quyền tối thiểu cần thiết;

b) Phân tách trách nhiệm quản trị và xử lý nghiệp vụ;

c) Kiểm soát truy cập theo vai trò và phạm vi chức năng.

4. Việc quản lý, sử dụng tài khoản phải bảo đảm đúng mục đích, đúng thẩm quyền, an ninh thông tin mạng và bảo vệ dữ liệu cá nhân theo quy định pháp luật.

Điều 9. Cấp và quản lý tài khoản quản trị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

1. Tài khoản quản trị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia được cấp cho các bộ, cơ quan, địa phương để thực hiện việc quản lý, phân quyền và tổ chức sử dụng các chức năng trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định.

2. Bộ, cơ quan, địa phương có trách nhiệm cử người đại diện làm đầu mối tiếp nhận, quản lý và sử dụng tài khoản quản trị; bảo đảm việc quản lý, phân quyền sử dụng tài khoản đúng mục đích, đúng thẩm quyền và tuân thủ quy định của pháp luật.

3. Người được phân công quản lý tài khoản quản trị chịu trách nhiệm trước bộ, cơ quan, địa phương và trước pháp luật về việc sử dụng, bảo mật tài khoản và các hoạt động phát sinh từ tài khoản quản trị được giao.

Điều 10. Đăng nhập và sử dụng tài khoản

1. Tổ chức, cá nhân đăng nhập Cổng Dịch vụ công quốc gia thông qua tài khoản định danh điện tử theo quy định của pháp luật.

2. Việc đăng nhập một lần (Single Sign-On) được áp dụng giữa Cổng Dịch vụ công quốc gia với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và các hệ thống thông tin có liên quan, bảo đảm tổ chức, cá nhân không phải đăng nhập, xác thực lại trong quá trình sử dụng dịch vụ.

3. Trường hợp hệ thống chuyên ngành yêu cầu mức độ xác thực cao hơn theo quy định của pháp luật chuyên ngành thì thực hiện xác thực bổ sung theo yêu cầu của hệ thống đó.

Điều 11. Tích hợp, khai thác và chia sẻ dữ liệu định danh, xác thực

1. Cổng Dịch vụ công quốc gia kết nối, tích hợp với Hệ thống định danh và xác thực điện tử quốc gia để khai thác kết quả định danh, xác thực phục vụ giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

2. Bộ Công an cung cấp, chia sẻ dữ liệu định danh điện tử theo quy định; chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ và mức độ tin cậy của dữ liệu cung cấp.

3. Cổng Dịch vụ công quốc gia khai thác kết quả xác thực phục vụ giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến; không lưu trữ thông tin định danh điện tử ngoài phạm vi cần thiết cho vận hành hệ thống theo quy định pháp luật.

4. Việc tích hợp, chia sẻ, khai thác dữ liệu định danh, xác thực điện tử phải tuân thủ quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân, an ninh mạng và các quy định có liên quan.

5. Trường hợp pháp luật cho phép tích hợp các phương thức định danh điện tử khác, việc kết nối thực hiện theo hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền.

Điều 12. Quản lý tài khoản và kiểm soát truy cập

1. Trên cơ sở tài khoản quản trị được cấp, bộ, cơ quan, địa phương thực hiện cấp, phân quyền, thay đổi và thu hồi quyền truy cập cho cán bộ, công chức, viên chức, người lao động thuộc phạm vi quản lý phù hợp với vị trí công tác, chức năng, nhiệm vụ được giao; đồng thời chịu trách nhiệm đối với việc phân quyền và các hoạt động phát sinh từ việc sử dụng các tài khoản được phân quyền trong phạm vi quản lý.

2. Mọi hoạt động đăng nhập, truy cập, khai thác và quản trị hệ thống phải được ghi nhận nhật ký truy cập để phục vụ giám sát, kiểm tra, truy vết và xử lý sự cố an ninh mạng.

3. Khi trạng thái tài khoản định danh điện tử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động bị tạm dừng, thu hồi hoặc thay đổi trạng thái hiệu lực, Cổng Dịch vụ công quốc gia tự động điều chỉnh quyền truy cập tương ứng theo kết quả xác thực từ hệ thống định danh điện tử.

4. Trường hợp tài khoản của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động bị tạm dừng hoặc thu hồi, cơ quan quản lý phải kịp thời phân công người thay thế để bảo đảm việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính liên tục, không gián đoạn và đúng thời hạn.

5. Việc quản lý tài khoản và kiểm soát truy cập phải bảo đảm tuân thủ quy định pháp luật về an ninh thông tin mạng, an ninh mạng và bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Chương III
QUẢN LÝ, CẬP NHẬT, KHAI THÁC CƠ SỞ DỮ LIỆU QUỐC GIA VỀ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

Điều 13. Những nội dung cập nhật, đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính

1. Quyết định công bố thủ tục hành chính, danh mục thủ tục hành chính của cấp có thẩm quyền.

2. Thủ tục hành chính thuộc phạm vi, chức năng quản lý nhà nước, phạm vi giải quyết của các bộ, cơ quan ngang bộ, Ngân hàng Chính sách Xã hội, Ngân hàng Phát triển Việt Nam (sau đây gọi chung là các bộ, cơ quan), địa phương.

3. Thông tin về dịch vụ công trực tuyến gắn với thủ tục hành chính của các bộ, cơ quan, địa phương.

4. Danh mục dữ liệu dùng chung cập nhật, đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính nêu tại các khoản 1, 2, 3, 4, 5, 6 Điều 5 Quy chế này.

5. Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính là nguồn dữ liệu chính thức để công khai, tra cứu nội dung thủ tục hành chính trên môi trường điện tử; việc cung cấp, hiển thị thông tin thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và các hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của bộ, cơ quan, địa phương phải được đồng bộ, thống nhất từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

Điều 14. Trách nhiệm cập nhật và đăng tải dữ liệu thủ tục hành chính

1. Các bộ, cơ quan, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh thực hiện cập nhật những nội dung quy định tại Điều 13 Quy chế này theo thẩm quyền được giao ở các văn bản hướng dẫn về kiểm soát thủ tục hành chính; kết nối, tích hợp dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính với Cổng Thông tin điện tử, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, cụ thể như sau:

a) Bộ, cơ quan ngang bộ cập nhật Quyết định công bố và nội dung thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến theo thẩm quyền được giao trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và danh mục dữ liệu dùng chung quy định tại khoản 1, 2, 3, 5, 6 Điều 5 Quy chế này.

Bộ, cơ quan ngang bộ xây dựng, ban hành và cung cấp biểu mẫu điện tử tương tác, quy trình điện tử để thực hiện thủ tục hành chính và xác định cụ thể các nguồn dữ liệu đầu vào đối với việc giải quyết từng thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật để bảo đảm thực hiện thủ tục hành chính thống nhất trên toàn quốc.

Đơn vị đầu mối thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính giúp Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ tổ chức cập nhật, đăng tải hoặc phân quyền người sử dụng cho các vụ, cục, đơn vị trực thuộc; đôn đốc, hướng dẫn, kiểm tra việc cập nhật tại bộ, cơ quan;

b) Ủy ban nhân dân cấp tỉnh tổ chức cập nhật Quyết định công bố và nội dung thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến theo thẩm quyền được giao trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và danh mục dữ liệu dùng chung theo quy định tại khoản 2, 3, 4 và 6 Điều 5 Quy chế này.

Đơn vị đầu mối thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính giúp Ủy ban nhân dân cấp tỉnh tổ chức cập nhật, đăng tải hoặc phân quyền người sử dụng cho các sở, ngành; đôn đốc, hướng dẫn, kiểm tra việc cập nhật;

c) Ngân hàng Chính sách Xã hội, Ngân hàng Phát triển Việt Nam tổ chức cập nhật Quyết định công bố và thủ tục giải quyết công việc; dịch vụ công trực tuyến của cơ quan được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và danh mục dữ liệu dùng chung theo quy định tại khoản 1, 2, 3, 5, 6 Điều 5 Quy chế này.

Tổ chức thực hiện chức năng kiểm soát thủ tục giải quyết công việc của Ngân hàng Chính sách Xã hội, Ngân hàng Phát triển Việt Nam giúp Tổng giám đốc tổ chức cập nhật, đăng tải hoặc phân quyền người sử dụng cho các đơn vị trực thuộc cập nhật, đăng tải và đôn đốc, hướng dẫn, kiểm tra việc cập nhật của các đơn vị.

2. Thời hạn cập nhật và đăng tải dữ liệu thủ tục hành chính để đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính thực hiện theo quy định của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính.

Danh mục dữ liệu dùng chung quy định tại khoản 3, 4, 5 Điều 5 Quy chế này phải được cập nhật ngay khi văn bản quy định hoặc quyết định của cấp có thẩm quyền có hiệu lực.

3. Bộ Tư pháp chịu trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các bộ, cơ quan, địa phương thực hiện việc cập nhật quy định tại khoản 1 và 2 Điều này.

Điều 15. Quy trình cập nhật và công khai dữ liệu thủ tục hành chính

Các bộ, cơ quan và Ủy ban nhân dân cấp tỉnh cập nhật và công khai dữ liệu thủ tục hành chính theo quy trình sau:

1. Sử dụng tài khoản quản trị để phân quyền cho cán bộ, công chức, viên chức cập nhật, công khai dữ liệu thủ tục hành chính; dịch vụ công trực tuyến.

2. Đăng nhập vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính (địa chỉ: https://csdltthc.dichvucong.gov.vn) qua tài khoản đã được phân quyền.

3. Cập nhật Quyết định công bố và nội dung thủ tục hành chính đã được cấp có thẩm quyền công bố theo quy định của pháp luật vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

4. Đơn vị đầu mối thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính có trách nhiệm kiểm tra, rà soát, đối chiếu và phê duyệt dữ liệu thủ tục hành chính trước khi công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, bảo đảm tính đầy đủ, chính xác và thống nhất giữa dữ liệu đã được cập nhật với nội dung thủ tục hành chính tại Quyết định công bố thủ tục hành chính.

5. Công khai Quyết định công bố thủ tục hành chính, nội dung thủ tục hành chính đã được cập nhật trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

6. Cập nhật, công khai mức độ, cách thức thực hiện dịch vụ công trực tuyến đối với các thủ tục hành chính đủ điều kiện, đã được cung cấp tại Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Điều 16. Cập nhật việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử thông qua cung cấp dịch vụ công trực tuyến

1. Các bộ, cơ quan, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh lựa chọn, cập nhật, kiểm thử các thủ tục hành chính đã được rà soát, tái cấu trúc quy trình, đáp ứng yêu cầu theo quy định tại Chương IV Quy chế này để cung cấp việc thực hiện trên môi trường điện tử qua dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Ủy ban nhân dân cấp tỉnh chỉ thực hiện đối với các dịch vụ công chưa được cung cấp tập trung trên hệ thống của các bộ, cơ quan ngang bộ.

2. Bộ Công an rà soát, phối hợp kiểm thử dịch vụ công của các bộ, cơ quan, địa phương, bảo đảm đáp ứng yêu cầu của thủ tục hành chính thực hiện trên môi trường điện tử theo quy định của pháp luật, các quy định tại Chương IV Quy chế này và thực hiện công khai các dịch vụ này trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 17. Xây dựng Bộ câu hỏi/trả lời về những vấn đề thường gặp trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính

1. Các bộ, cơ quan ngang bộ xây dựng câu hỏi và câu trả lời về những vấn đề thường gặp trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính theo ngành, lĩnh vực thuộc thẩm quyền quản lý của bộ, ngành gắn với các công việc, sự kiện trong đời sống của tổ chức, cá nhân và cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia thông qua tài khoản quản trị được cấp cho các bộ, cơ quan ngang bộ.

2. Các bộ, cơ quan ngang bộ cập nhật thông tin về câu hỏi và câu trả lời, bảo đảm kịp thời, chính xác, phù hợp với các nội dung thủ tục hành chính có hiệu lực và chịu trách nhiệm về tính chính xác nội dung câu hỏi, câu trả lời.

Điều 18. Kết nối, tích hợp dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính

1. Cổng Thông tin điện tử, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính phải được kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia để truy xuất, đồng bộ dữ liệu thủ tục hành chính.

2. Thông tin, dữ liệu thủ tục hành chính tại Cổng Thông tin điện tử, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính phải được đồng bộ từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính để bảo đảm tính chính xác, cập nhật khi có Quyết định công bố của cấp có thẩm quyền; không xây dựng, duy trì các chức năng cập nhật thông tin, dữ liệu thủ tục hành chính trên Cổng Thông tin điện tử, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

Việc đồng bộ được thực hiện theo cơ chế tự động, chủ động từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính tới các hệ thống kết nối; các bộ, cơ quan, địa phương có trách nhiệm bảo đảm hệ thống tiếp nhận, cập nhật đầy đủ, kịp thời dữ liệu được đồng bộ.

3. Bộ Công an hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc kết nối, tích hợp dữ liệu thủ tục hành chính với Cổng Thông tin điện tử, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

4. Các bộ, cơ quan, địa phương bảo đảm duy trì kết nối giữa Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính với Cổng Thông tin điện tử, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại khoản 2 Điều này.

Điều 19. Rà soát, đánh giá chất lượng dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính

1. Chất lượng dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính được rà soát, đánh giá theo các nội dung sau:

a) Tính đầy đủ về số lượng và các nội dung dữ liệu của thủ tục hành chính đã được công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính với số lượng và các bộ phận cấu thành của thủ tục hành chính tại Quyết định công bố, văn bản quy phạm pháp luật có quy định thủ tục hành chính và yêu cầu tại khoản 2 Điều 8 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung;

b) Tính chính xác về nội dung của dữ liệu thủ tục hành chính đã được công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính với nội dung thủ tục hành chính tại Quyết định công bố và quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính;

c) Thời hạn công bố, đăng tải công khai thủ tục hành chính với quy định về thời hạn tại Điều 15 và Điều 24 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP đã được sửa đổi, bổ sung.

2. Bộ Tư pháp chủ trì thực hiện rà soát, đánh giá độc lập chất lượng thủ tục hành chính đã được các bộ, cơ quan, địa phương cập nhật, đăng tải công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

Trường hợp dữ liệu thủ tục hành chính đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính không đáp ứng nội dung quy định tại khoản 1 Điều này, các bộ, cơ quan, địa phương có trách nhiệm cập nhật lại dữ liệu thủ tục hành chính trong thời hạn tối đa không quá 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đề nghị của Bộ Tư pháp.

Điều 20. Quyền hạn, trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trong việc khai thác, sử dụng dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính

1. Khai thác, sử dụng dữ liệu thủ tục hành chính được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính phục vụ cho việc công khai tại trụ sở cơ quan, đơn vị tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính theo phạm vi chức năng, thẩm quyền được giao và tích hợp với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính để giải quyết thủ tục hành chính.

2. Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ cho tổ chức, cá nhân trong trường hợp tổ chức, cá nhân đã đáp ứng đầy đủ các yêu cầu về hồ sơ, mẫu đơn, mẫu tờ khai hành chính theo các quy định về thủ tục hành chính được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính; không được quy định thêm bất kỳ nội dung nào khác về thủ tục hành chính ngoài những quy định đã được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

3. Khi phát hiện những thủ tục hành chính đã có hiệu lực thi hành nhưng chưa được công bố, công khai hoặc được công bố, công khai nhưng chưa chính xác, đầy đủ theo quy định hoặc đã hết hiệu lực thi hành, bị hủy bỏ, bãi bỏ nhưng vẫn được đăng tải công khai hoặc không bảo đảm sự cần thiết, hợp lý, hợp

pháp, các cơ quan, tổ chức giải quyết thủ tục hành chính thông báo cho các bộ, cơ quan, địa phương qua hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân để kịp thời xử lý.

Chương IV
CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TRÊN CỔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA

Điều 21. Tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính

1. Thủ tục hành chính phải được tái cấu trúc quy trình, làm cơ sở xây dựng hoặc hoàn thiện trước khi tích hợp, cung cấp trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Việc tái cấu trúc quy trình thủ tục hành chính dựa trên dữ liệu được thực hiện theo trình tự sau:

a) Rà soát, xác định thủ tục hành chính đủ điều kiện tái cấu trúc quy trình trên cơ sở mức độ sẵn sàng của dữ liệu;

b) Phân tích, đánh giá hiện trạng quy trình giải quyết thủ tục hành chính; xác định khả năng khai thác, tái sử dụng dữ liệu từ các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, làm cơ sở cắt giảm thành phần hồ sơ, giấy tờ, đơn giản hóa quy trình xử lý;

c) Xác định các hệ thống, cơ sở dữ liệu liên quan và tổ chức đánh giá khả năng kết nối, chia sẻ dữ liệu, liên thông điện tử, bảo đảm đáp ứng yêu cầu tích hợp trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến;

d) Xây dựng, hoàn thiện phương án tái cấu trúc quy trình và tổ chức thử nghiệm trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để kiểm tra tính đầy đủ của quy trình, khả năng khai thác dữ liệu và mức độ đáp ứng yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến;

đ) Cơ quan có thẩm quyền hoàn thiện, phê duyệt và công bố quy trình tái cấu trúc thủ tục hành chính; trường hợp dữ liệu từ các cơ sở dữ liệu đã được công bố, chia sẻ và sẵn sàng khai thác để thay thế giấy tờ trong thành phần hồ sơ thủ tục hành chính thì phải hoàn thành việc tái cấu trúc quy trình trong thời hạn 15 ngày kể từ thời điểm dữ liệu được công bố, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác.

3. Bộ Tư pháp có trách nhiệm hướng dẫn nghiệp vụ tái cấu trúc quy trình theo quy định tại khoản 2 Điều này.

4. Bộ Công an có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc bộ, ngành cập nhật kịp thời, đầy đủ thông tin trong cơ sở dữ liệu và công bố phạm vi thông tin trong cơ sở dữ liệu được khai thác, sử dụng thay thế giấy tờ trong thành phần hồ sơ thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 22. Quy trình tích hợp kiểm thử việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

1. Bộ, cơ quan, địa phương cung cấp thông tin về dịch vụ công đầy đủ, chính xác, kịp thời trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính; đồng thời gửi đề nghị công khai dịch vụ công để thực hiện kiểm thử tích hợp và cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Theo đề xuất của bộ, cơ quan, địa phương, Bộ Công an thực hiện rà soát và công khai các dịch vụ công trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đề nghị của bộ, cơ quan, địa phương. Trường hợp dịch vụ công chưa đáp ứng yêu cầu, Bộ Công an nêu rõ lý do và gửi lại bộ, cơ quan, địa phương kiểm tra, hoàn thiện.

3. Trong thời hạn 05 ngày làm việc, bộ, cơ quan, địa phương thực hiện kiểm thử các dịch vụ công đã được công khai; trong đó tối thiểu thực hiện nộp 02 bộ hồ sơ đối với mỗi dịch vụ công để kiểm tra toàn bộ quy trình tiếp nhận, xử lý và trả kết quả trên môi trường điện tử. Kết quả kiểm thử được tổng hợp và gửi về Bộ Công an trên hệ thống quản trị với các thông tin: Tên dịch vụ công; mã số hồ sơ dịch vụ công trực tuyến đã hoàn thành kiểm thử.

4. Trong thời hạn 02 ngày làm việc, Bộ Công an phối hợp với các cơ quan có liên quan xác nhận kết quả kiểm thử mà bộ, cơ quan, địa phương đã thực hiện. Đối với các dịch vụ công đáp ứng quy định tại Điều 25 thì được xác nhận hoàn thành kiểm thử, giữ nguyên trạng thái công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và kết thúc quy trình kiểm thử tích hợp. Các dịch vụ công chưa hoàn thành kiểm thử sẽ bị hủy công khai trên hệ thống và thông báo cho bộ, cơ quan, địa phương hoàn thiện lại.

Điều 23. Tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến

1. Dịch vụ công trực tuyến phải được cập nhật thông tin trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

2. Cổng Dịch vụ công quốc gia hỗ trợ kết nối, tích hợp và cung cấp dịch vụ công trực tuyến phục vụ tổ chức, cá nhân của cơ quan Đảng, Quốc hội, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội khi có đề nghị và theo quy chế phối hợp giữa các bên, bảo đảm tuân thủ quy định của pháp luật và quy định của cơ quan có thẩm quyền.

3. Đối với dịch vụ công trực tuyến đáp ứng điều kiện toàn trình về dữ liệu, không yêu cầu tổ chức, cá nhân phải đính kèm thành phần hồ sơ, bộ, cơ quan, địa phương chủ quản thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến có trách nhiệm phối hợp với Bộ Công an cấu hình, thiết lập biểu mẫu điện tử trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để tổ chức giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định. Việc tích hợp, kiểm thử cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia thực hiện theo quy định tại Điều 22 Quy chế này.

4. Việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia được cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công bảo đảm chất lượng theo đúng quy định tại Điều 25 Quy chế này và thường xuyên được đánh giá, nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân.

5. Để nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến và giảm yêu cầu kê khai thông tin của tổ chức, cá nhân, cơ quan, Cổng Dịch vụ công quốc gia thực hiện khai thác, tái sử dụng thông tin trong Cơ sở dữ liệu tổng hợp quốc gia, các Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cơ sở dữ liệu chuyên ngành theo hướng dẫn của Bộ Công an.

6. Ứng dụng định danh quốc gia được tích hợp, kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia để hỗ trợ tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tuyến, theo dõi trạng thái xử lý hồ sơ và sử dụng các tiện ích dịch vụ công theo quy định. Hồ sơ được tiếp nhận, xử lý trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính theo quy định.

7. Căn cứ kết quả rà soát, đánh giá chất lượng dịch vụ công trực tuyến và phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân, Bộ Công an thông báo tạm ngừng hoặc dừng việc cung cấp dịch vụ đối với dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia chưa bảo đảm chất lượng và yêu cầu cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ thực hiện sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ trước khi cung cấp trở lại. Các hồ sơ dịch vụ thực hiện trên Cổng Dịch vụ công quốc gia trước thời điểm tạm ngừng hoặc dừng được tiếp tục xử lý bảo đảm yêu cầu về chất lượng theo quy định.

Điều 24. Hệ thống điều phối giải quyết thủ tục hành chính

1. Hệ thống điều phối giải quyết thủ tục hành chính hỗ trợ cán bộ một cửa tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích đối với các thủ tục hành chính đã được công bố.

2. Hệ thống điều phối giải quyết thủ tục hành chính điều hướng cán bộ một cửa đến đúng giao diện tiếp nhận hồ sơ của thủ tục hành chính, dịch vụ công trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính để cán bộ, công chức

thực hiện việc tiếp nhận theo quy định.

3. Việc điều hướng tiếp nhận hồ sơ thông qua Hệ thống điều phối giải quyết thủ tục hành chính phải bảo đảm:

a) Đúng trình tự, thủ tục, thẩm quyền theo quy định của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính và cơ chế một cửa, một cửa liên thông;

b) Thống nhất, đồng bộ dữ liệu giữa các hệ thống;

c) Công khai, minh bạch, đúng thời hạn giải quyết;

d) An ninh thông tin mạng và bảo vệ dữ liệu cá nhân theo quy định pháp luật.

4. Việc sử dụng Hệ thống điều phối giải quyết thủ tục hành chính không làm thay đổi thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị theo quy định của pháp luật.

Điều 25. Yêu cầu chất lượng cung cấp, tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

1. Dịch vụ công trực tuyến cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia phải bảo đảm chất lượng, đơn giản, thuận lợi cho tổ chức, cá nhân, tiết kiệm chi phí và thời gian thực hiện, phù hợp với yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định của pháp luật.

2. Thời hạn và kết quả giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến theo đúng quy định của pháp luật và thông tin, dữ liệu thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến đã được công bố, công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Mã số hồ sơ của thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công quốc gia có cấu trúc như sau:

MX1X2.Y1Y2Y3.Z1Z2-YYMMDD-AAXXXX

Trong đó:

a) MX1X2.Y1Y2Y3.Z1Z2 là mã định danh điện tử của cơ quan giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính;

b) YYMMDD là ngày tiếp nhận hồ sơ, bao gồm 06 ký tự số; trong đó: YY là 02 chữ số cuối của năm, MM là 02 chữ số của tháng, DD là 02 chữ số của ngày;

c) AA = 99 với hồ sơ tiếp nhận trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, AA = 89 với hồ sơ tiếp nhận qua ứng dụng định danh, xác thực điện tử (VNeID);

d) XXXX là số thứ tự hồ sơ tiếp nhận trong ngày, độ dài dãy số theo thực tế hồ sơ phát sinh, tối thiểu gồm 04 ký tự.

4. Cổng Dịch vụ công quốc gia thông báo cho tổ chức, cá nhân về việc tiếp nhận và tình trạng xử lý hồ sơ đối với hồ sơ nộp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc được đồng bộ về Cổng Dịch vụ công quốc gia; nội dung, trạng thái và phương thức thông báo được quản lý, cấu hình thống nhất trên hệ thống.

5. Hạ tầng kỹ thuật được bảo đảm thông suốt trong quá trình cung cấp dịch vụ. Trường hợp có sự cố, cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ phải kịp thời khắc phục, không làm ảnh hưởng đến thời hạn, chất lượng dịch vụ.

6. An ninh thông tin mạng và bảo vệ dữ liệu cá nhân được bảo đảm theo quy định pháp luật hiện hành.

7. Trường hợp phát sinh thiệt hại do lỗi hệ thống thông tin trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, việc xác định trách nhiệm, bồi thường thiệt hại và khắc phục hậu quả được thực hiện theo quy định pháp luật có liên quan. Đơn vị quản lý, vận hành hệ thống thông tin có trách nhiệm phối hợp với cơ quan có thẩm quyền xác minh nguyên nhân, khắc phục sự cố và bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

Điều 26. Đồng bộ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công lên Cổng Dịch vụ công quốc gia

1. Cổng Dịch vụ công quốc gia tiếp nhận thông tin đồng bộ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính.

2. Việc đồng bộ được thực hiện theo thời gian thực, bảo đảm dữ liệu được cập nhật kịp thời trên Cổng Dịch vụ công quốc gia khi tổ chức, cá nhân tra cứu, kiểm tra tình trạng giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến thông qua tài khoản Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Các thông tin đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính bao gồm:

a) Đồng bộ thông tin hồ sơ và danh mục, đường dẫn các thành phần hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính bao gồm bản điện tử của kết quả giải quyết thủ tục hành chính và dữ liệu số hóa kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

b) Đồng bộ tiến độ xử lý hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính;

c) Đồng bộ số liệu thống kê tình trạng xử lý hồ sơ thủ tục hành chính của bộ, cơ quan, địa phương;

d) Đồng bộ số liệu khảo sát, thăm dò ý kiến người dùng về chất lượng giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến của bộ, cơ quan, địa phương;

đ) Đồng bộ thông tin liên quan đến gửi, nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích;

e) Đồng bộ thông tin liên quan đến thanh toán phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính;

g) Đồng bộ thông tin về việc trả lời câu hỏi của tổ chức, cá nhân.

Điều 27. Đồng bộ thông tin trạng thái và kết quả giải quyết thủ tục hành chính phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành

1. Cổng Dịch vụ công quốc gia thực hiện đồng bộ thông tin trạng thái và kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính nhằm phục vụ công tác theo dõi, giám sát, chỉ đạo, điều hành và tổng hợp báo cáo của các địa phương.

2. Nội dung thông tin đồng bộ bao gồm:

a) Mã hồ sơ và thông tin định danh hồ sơ thủ tục hành chính;

b) Trạng thái tiếp nhận, xử lý và giải quyết hồ sơ;

c) Thời điểm cập nhật trạng thái xử lý;

d) Kết quả giải quyết thủ tục hành chính và các thông tin phục vụ thống kê, báo cáo theo quy định.

3. Việc đồng bộ dữ liệu được thực hiện tự động theo thời gian thực và bảo đảm an ninh mạng, an ninh dữ liệu.

4. Bộ, cơ quan, địa phương sử dụng dữ liệu được đồng bộ đúng mục đích phục vụ quản lý, điều hành; bảo đảm tuân thủ quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân, an ninh thông tin mạng và các quy định pháp luật có liên quan.

Điều 28. Tích hợp, quản lý thông tin trong Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

1. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân là chủ tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia lưu giữ các thông tin:

a) Các thông tin cơ bản của công dân tích hợp từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư; các thông tin cơ bản của doanh nghiệp tích hợp từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về đăng ký doanh nghiệp. Các thông tin này được cập nhật, đồng bộ tại thời điểm tổ chức, cá nhân là chủ tài khoản yêu cầu;

b) Đường dẫn kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các bộ, cơ quan, địa phương tại các hệ thống quản lý của các bộ, cơ quan, địa phương;

c) Kết quả giải quyết các thủ tục hành chính, dịch vụ công được cung cấp thực hiện trên Cổng Dịch vụ công quốc gia;

d) Các thông tin sẵn có từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính được đồng bộ với Cổng Dịch vụ công quốc gia;

đ) Các thành phần hồ sơ thủ tục hành chính đã được cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết thành công và được tổ chức, cá nhân đồng ý lưu giữ;

e) Các thông tin, tài liệu khác do tổ chức, cá nhân chủ động cung cấp.

2. Các thông tin được nêu tại điểm a, b, c, d khoản 1 Điều này chỉ được chỉnh sửa, xóa bỏ nếu được sự đồng ý của tổ chức, cá nhân thực hiện, giải quyết các thủ tục hành chính.

3. Các thông tin được nêu tại điểm đ, e khoản 1 Điều này có thể xóa bỏ theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

4. Tổ chức, cá nhân được sử dụng lại các thông tin, tài liệu đã được lưu giữ trong Kho quản lý dữ liệu điện tử của mình trên Cổng Dịch vụ công quốc gia khi thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công mà không phải khai báo lại các thông tin đã có.

Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính được truy cập, khai thác thông tin, tài liệu trong Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân khi được tổ chức, cá nhân đó đồng ý và chỉ sử dụng cho mục đích giải quyết thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

Điều 29. Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công

1. Việc đánh giá, phân loại, xếp hạng kết quả giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công của bộ, cơ quan, địa phương theo quy định 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 và Quyết định của Thủ tướng Chính phủ về 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 và các quy định khác của pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính được thực hiện tự động trên cơ sở sau:

a) Kết quả kết nối, tích hợp giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính với Cổng Dịch vụ công quốc gia;

b) Các dữ liệu thủ tục hành chính; dịch vụ công trực tuyến; thanh toán trực tuyến; tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tuyến; kết quả đồng bộ trạng thái hồ sơ; tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị; đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân về

việc giải quyết hồ sơ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia;

c) Các yêu cầu khác theo chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

2. Kết quả đánh giá được phân loại theo mức điểm và xếp thành 05 mức: Xuất sắc; Tốt; Khá; Trung bình; Yếu.

3. Kết quả đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công được công bố, công khai theo thời gian thực, làm căn cứ để bộ, cơ quan, địa phương đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị trực thuộc.

4. Bộ Tư pháp chủ trì, phối hợp với Bộ Công an hướng dẫn phương thức đánh giá điện tử việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công.

5. Bộ Công an xây dựng, vận hành Hệ thống đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của bộ, ngành, địa phương trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Chương V
THANH TOÁN TRỰC TUYẾN TRÊN CỔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA

Điều 30. Quy trình thanh toán trực tuyến

1. Việc thanh toán phí, lệ phí, thuế và các nghĩa vụ tài chính và các khoản phải nộp khác (nếu có) trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến và thực hiện các dịch vụ khác được tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia được thực hiện tập trung thông qua Hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia. Tổ chức, cá nhân có thể khởi tạo giao dịch thanh toán từ một trong các môi trường sau:

a) Trên Cổng Dịch vụ công quốc gia;

b) Trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính đã kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Trường hợp khởi tạo thanh toán trên Cổng Dịch vụ công quốc gia:

a) Tổ chức, cá nhân lựa chọn dịch vụ công hoặc giao dịch cần thanh toán và nhập thông tin theo hướng dẫn;

b) Căn cứ dữ liệu nghĩa vụ tài chính do cơ quan giải quyết thủ tục hành chính cung cấp, hệ thống chuyển người dùng đến phân hệ thanh toán trực tuyến để thực hiện giao dịch.

3. Trường hợp khởi tạo thanh toán từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính:

a) Tổ chức, cá nhân thực hiện nộp hồ sơ hoặc tra cứu hồ sơ theo quy định;

b) Khi phát sinh nghĩa vụ tài chính, hệ thống chuyển sang Hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia để thực hiện thanh toán tập trung.

4. Việc xử lý giao dịch thanh toán, xác nhận kết quả và đồng bộ trạng thái thanh toán được thực hiện thống nhất trên Hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia và được chia sẻ trở lại các hệ thống có liên quan phục vụ giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công.

5. Thực hiện quy trình thanh toán

a) Tổ chức, cá nhân lựa chọn ngân hàng hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán đã kết nối, tích hợp với Hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia để thực hiện thanh toán;

b) Chứng từ thanh toán có chữ ký số của ngân hàng hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, xác nhận giao dịch thanh toán của người nộp tiền đã hoàn thành (đã trích tiền từ tài khoản của người nộp) và việc chuyển tiền vào tài khoản của đơn vị thụ hưởng được thực hiện theo quy định; được gửi cho các bên liên quan;

c) Thời điểm tổ chức, cá nhân hoàn thành việc nộp thuế, phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) là thời điểm nhận được thông báo giao dịch thanh toán thành công từ ngân hàng hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán đối với giao dịch và số tiền tương ứng;

d) Căn cứ chứng từ thanh toán quy định tại điểm b khoản này, cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công thực hiện các bước tiếp theo trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công cho tổ chức, cá nhân theo quy định.

Điều 31. Yêu cầu chất lượng dịch vụ thanh toán trực tuyến

1. Nội dung thông tin, dữ liệu thanh toán được cung cấp cho tổ chức, cá nhân chính xác, đầy đủ, kịp thời theo phạm vi thực hiện đã được công bố của thủ tục hành chính, dịch vụ công.

2. Việc thanh toán trực tuyến qua chức năng thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia phải bảo đảm đơn giản, thuận lợi, chính xác, thông suốt, tiết kiệm thời gian thực hiện hơn các hình thức thực hiện trực tiếp.

3. Chứng từ thanh toán trực tuyến có ký số, kết quả thực hiện thanh toán trực tuyến có giá trị, được bảo đảm để thực hiện các bước tiếp theo trong giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện dịch vụ công cho tổ chức, cá nhân theo quy định tại Nghị định số 347/2025/NĐ-CP ngày 29 tháng 12 năm 2025 của Chính phủ về thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực Kho bạc Nhà nước và Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

4. Kịp thời xử lý, khắc phục các vướng mắc, bất cập của tổ chức, cá nhân về thanh toán trực tuyến.

Điều 32. Tích hợp, kết nối, cung cấp dịch vụ thanh toán trực tuyến

1. Bộ, cơ quan, địa phương thực hiện tích hợp, kết nối, chia sẻ chính xác, kịp thời, đầy đủ thông tin, dữ liệu liên quan về yêu cầu thực hiện nghĩa vụ tài chính với Hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia để thực hiện thu phí, lệ phí, thuế và các nghĩa vụ tài chính khác trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công.

Bộ, cơ quan, địa phương công khai về đầu mối phối hợp thực hiện với ngân hàng, tổ chức cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán và các cơ quan, đơn vị có liên quan trên Cổng Dịch vụ công quốc gia làm cơ sở phối hợp thực hiện nghiệp vụ thanh quyết toán, giải quyết tra soát, khiếu nại.

2. Ngân hàng hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán đã được cấp giấy phép của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam thực hiện tích hợp, kết nối với Hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia để thực hiện cung ứng dịch vụ thanh toán phí, lệ phí, thuế và các nghĩa vụ tài chính khác trong giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công cho tổ chức, cá nhân.

3. Kết nối, chia sẻ thông tin, dữ liệu thanh toán

a) Cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công kết nối, chia sẻ với hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia các thông tin, dữ liệu thanh toán theo yêu cầu của loại giao dịch thanh toán;

b) Thông tin, dữ liệu thanh toán được chia sẻ theo từng giao dịch thanh toán cụ thể trên cơ sở kết nối, tích hợp giữa hệ thống giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công của cơ quan, đơn vị và hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia;

c) Thông tin, dữ liệu thanh toán là cơ sở để tổ chức, cá nhân thực hiện thanh toán và ngân hàng hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán thực hiện cung ứng dịch vụ thanh toán cho tổ chức, cá nhân.

4. Việc thanh toán điện tử giữa ngân hàng hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán đến tài khoản thụ hưởng của cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công như sau:

a) Việc chuyển tiền được thực hiện không chậm hơn ngày làm việc T+1 kể từ thời điểm phát sinh giao dịch thanh toán hợp lệ; trường hợp chậm thực hiện thì xử lý theo quy định của pháp luật có liên quan.

Đối với các khoản thu đặc thù như thuế, bảo hiểm xã hội, việc chuyển tiền thực hiện theo thời hạn quy định của pháp luật chuyên ngành.

Đối với các giao dịch thực hiện theo hình thức thu hộ, chi hộ, việc chuyển tiền vào tài khoản của đơn vị thụ hưởng được thực hiện theo các phiên xử lý

trong ngày và được cấu hình trên Hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia;

b) Nội dung lệnh thanh toán do ngân hàng hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán lập theo chuẩn dữ liệu, thông tin do Hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia quy định, bảo đảm phục vụ đối soát, hạch toán và tuân thủ quy định của pháp luật có liên quan.

5. Bộ, cơ quan, địa phương có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công có trách nhiệm kết nối, tích hợp với Hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia để triển khai thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính đối với các thủ tục hành chính, dịch vụ công thuộc thẩm quyền; thực hiện đối soát hàng ngày bảo đảm dữ liệu khớp, đúng giữa các bên, kịp thời xác định nguyên nhân và xử lý chênh lệch (nếu có); thực hiện đồng bộ trạng thái, kết quả xử lý hồ sơ về Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định.

6. Việc thực hiện tích hợp, kết nối, chia sẻ giữa ngân hàng thương mại hoặc Kho bạc Nhà nước nơi cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công đặt tài khoản thụ hưởng với cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công được thực hiện theo thỏa thuận giữa hai bên.

7. Căn cứ kết quả rà soát, đánh giá chất lượng dịch vụ thanh toán trực tuyến và phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân, Bộ Công an thông báo tạm ngừng hoặc dừng việc cung cấp dịch vụ thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với ngân hàng hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán chưa bảo đảm chất lượng và yêu cầu ngân hàng hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ trước khi cung cấp trở lại. Các giao dịch thanh toán trước khi tạm ngừng hoặc dừng được tiếp tục xử lý bảo đảm yêu cầu về chất lượng theo quy định.

8. Tiêu chuẩn kỹ thuật kết nối, tích hợp với Hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia thực hiện theo hướng dẫn kỹ thuật của Bộ Công an.

Điều 33. Đối chiếu, tra soát dữ liệu thanh toán trực tuyến

1. Mã loại giao dịch thanh toán qua Hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia có cấu trúc:

G99.99.<ký hiệu loại giao dịch thanh toán>

Ký hiệu loại giao dịch thanh toán được thực hiện thống nhất theo hướng dẫn kỹ thuật của Bộ Công an quy định tại khoản 8 Điều 32 Quy chế này.

2. Hàng ngày, ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán

thực hiện gửi dữ liệu giao dịch thanh toán phát sinh trong ngày T về Hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia trong ngày T+1 để hệ thống thực hiện đối soát, so khớp dữ liệu tự động.

Trường hợp phát sinh sai lệch, Hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia gửi danh sách giao dịch sai lệch cho ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán để phối hợp tra soát, xác định nguyên nhân và thống nhất phương án xử lý theo quy định.

Kết quả đối soát là căn cứ để các bên liên quan thực hiện thanh quyết toán, xử lý sai lệch (nếu có) và cập nhật, điều chỉnh dữ liệu thanh toán trên hệ thống; đồng thời phục vụ công tác quản lý, kiểm tra, đối chiếu trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công cho tổ chức, cá nhân.

3. Hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia hỗ trợ việc tra soát, đối chiếu theo các nội dung sau:

a) Cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công;

b) Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán;

c) Loại giao dịch thanh toán;

d) Tổng hợp hoặc chi tiết giao dịch thanh toán và trạng thái, kết quả xử lý, số tiền của giao dịch thanh toán;

đ) Thời gian cần tra soát, đối chiếu.

4. Quan hệ tra soát, đối chiếu như sau:

a) Các giao dịch ghi nhận trên hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia với các giao dịch ghi nhận trên hệ thống của ngân hàng thương mại hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán;

b) Các giao dịch đã thực hiện lệnh thanh toán thành công của ngân hàng thương mại hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán với các giao dịch thành công theo ghi nhận của cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công;

c) Các giao dịch thành công ghi nhận trên hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia với các giao dịch ghi nhận trên hệ thống của cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công;

d) Tra soát, đối chiếu giữa tài khoản thụ hưởng của cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công mở tại ngân hàng hoặc Kho bạc Nhà nước với cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công thực hiện theo quy định của cơ quan có thẩm quyền về mở và sử dụng tài khoản và theo thỏa thuận giữa hai bên.

5. Trường hợp tra soát, đối chiếu phát hiện có chênh lệch thì các bên phải tìm hiểu nguyên nhân và phối hợp xử lý dứt điểm chậm nhất trong 02 ngày làm việc.

6. Xử lý hoàn trả tiền cho tổ chức, cá nhân

a) Ngân hàng thương mại hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán có trách nhiệm tra soát, đối chiếu và thực hiện hoàn trả tiền cho tổ chức, cá nhân đối với các giao dịch chưa được hạch toán hoặc thuộc phạm vi trách nhiệm xử lý của mình;

b) Đối với các giao dịch đã được chuyển đến tài khoản thụ hưởng của cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến hoặc đã hạch toán vào ngân sách nhà nước, việc xử lý hoàn trả được thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành có liên quan và quy trình xử lý của cơ quan có thẩm quyền;

c) Cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến có trách nhiệm xác định các trường hợp cần hoàn trả tiền thuộc phạm vi xử lý của mình và gửi yêu cầu hoàn trả thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc theo quy định chuyên ngành có liên quan;

d) Thời gian tra soát, xử lý hoàn trả tiền được thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành; trường hợp pháp luật chưa có quy định thì thời gian xử lý không quá 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu hợp lệ;

đ) Tổ chức, cá nhân có thể gửi phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc hoàn trả tiền thông qua chức năng phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, tại cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến hoặc qua ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán; các nội dung phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận, xử lý và theo dõi trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 34. Trách nhiệm của ngân hàng, tổ chức trung gian thanh toán cung cấp dịch vụ thanh toán

1. Thực hiện kết nối, tích hợp, cung ứng dịch vụ thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đáp ứng các yêu cầu chất lượng dịch vụ thanh toán trực tuyến theo quy định của Chính phủ về thanh toán không dùng tiền mặt.

2. Tuân thủ các tiêu chuẩn kỹ thuật kết nối, tích hợp, đồng bộ theo hướng dẫn kỹ thuật của Bộ Công an; phối hợp với Bộ Công an, các cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công kiểm thử dịch vụ trước khi cung cấp cho tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Đăng ký tài khoản quản trị cho tổ chức, cá nhân liên quan thực hiện giám sát kết nối, tích hợp, đối chiếu, tra soát dữ liệu thanh toán với các cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

4. Công bố, công khai mức phí dịch vụ thanh toán trực tuyến; công khai quy trình nghiệp vụ, phương thức thực hiện thanh toán của tổ chức, cá nhân; cập nhật đầu mối phục vụ đối chiếu, tra soát dữ liệu trên Cổng Dịch vụ công quốc gia làm cơ sở các bên phối hợp thực hiện nghiệp vụ thanh quyết toán, giải quyết tra soát, khiếu nại.

5. Đồng bộ trạng thái, dữ liệu kết quả xử lý thanh toán về Hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định.

6. Thực hiện đối soát hằng ngày để bảo đảm khớp, đúng dữ liệu giao dịch thanh toán giữa ngân hàng hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán cung cấp dịch vụ thanh toán cho Cổng Dịch vụ công quốc gia với Hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia và với cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công; trường hợp có chênh lệch thì các bên phối hợp xác minh nguyên nhân và xử lý chậm nhất trong ngày làm việc tiếp theo.

7. Thực hiện hạch toán, đối soát, thanh toán và quyết toán các giao dịch thu phí, lệ phí, thuế và các nghĩa vụ tài chính khác phát sinh trong quá trình cung ứng dịch vụ thanh toán trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, bảo đảm đầy đủ, chính xác, kịp thời và tuân thủ quy định của pháp luật có liên quan.

8. Bảo đảm hạ tầng kỹ thuật, an ninh mạng, an ninh thông tin mạng các hệ thống kết nối với các cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công qua Hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia; thường xuyên rà soát, kiểm tra, kịp thời phát hiện và khắc phục những sự cố do nguyên nhân kỹ thuật của hệ thống hoặc lỗi của cán bộ ngân hàng hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán gây ra; phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tìm nguyên nhân và giải pháp bảo đảm an toàn, thông suốt trong quá trình quản lý, vận hành Hệ thống thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

9. Bảo đảm chất lượng dịch vụ thanh toán trực tuyến và việc bảo mật thông tin trong quá trình thực hiện theo quy định pháp luật.

10. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công giải đáp vướng mắc, tra soát cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính.

Chương VI
TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH KIẾN NGHỊ CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN TRÊN CỔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA

Điều 35. Các chức năng cơ bản của Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

1. Cho phép tổ chức, cá nhân có tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia gửi phản ánh, kiến nghị cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

2. Đăng tải công khai kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Cập nhật thông tin về tình hình, kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cơ quan nhà nước cho tổ chức, cá nhân thông qua tin nhắn, thư điện tử, bao gồm:

a) Thời điểm tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cơ quan nhà nước;

b) Yêu cầu bổ sung thông tin, tài liệu có liên quan của cơ quan nhà nước để có căn cứ xử lý phản ánh, kiến nghị;

c) Thời điểm kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị được đăng tải công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

4. Cung cấp giao diện để cán bộ, công chức, viên chức cơ quan nhà nước truy cập và tiếp nhận, phân loại, xử lý phản ánh, kiến nghị, bao gồm các chức năng:

a) Tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý các phản ánh, kiến nghị đáp ứng quy định và từ chối các phản ánh, kiến nghị không đáp ứng quy định về nội dung, yêu cầu tại Điều 36, Điều 38 Quy chế này; chuyển bộ, cơ quan, địa phương khác xử lý các phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền; đề nghị tổ chức, cá nhân bổ sung thông tin, tài liệu cần thiết để xử lý phản ánh, kiến nghị; gửi thư điện tử cho tổ chức, cá nhân; xuất nội dung và in toàn bộ nội dung phản ánh, kiến nghị;

b) Đăng tải và gửi công khai kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị;

c) Công khai kết quả trả lời tổ chức, cá nhân trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

5. Kết nối, tích hợp với Cổng Thông tin điện tử, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hoặc các hệ thống tiếp nhận phản ánh, kiến nghị khác trong trường hợp các hệ thống thông tin này đáp ứng các yêu cầu sau:

a) Cổng Thông tin điện tử, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính có các chức năng tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý và công khai kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị đáp ứng quy định tại các Điều 36, 37, 38, 39 Quy chế này;

b) Cổng Thông tin điện tử, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính cung cấp chức năng phản hồi trạng thái, tình hình, kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị cho Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia;

c) Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh kiến nghị khác của bộ, cơ quan, địa phương cung cấp chức năng phản hồi trạng thái, tình hình, kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị cho Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 36. Nội dung phản ánh, kiến nghị tiếp nhận trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

1. Nội dung phản ánh, kiến nghị tiếp nhận trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Điều 5 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 tổ chức, cá nhân về quy định hành chính và các nội dung khác theo chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

2. Phản ánh, kiến nghị với đơn vị đầu mối thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính bộ, cơ quan ngang bộ, Ngân hàng Chính sách Xã hội, Ngân hàng Phát triển Việt Nam; Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh; Cục Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Bộ Tư pháp; Trung tâm Dữ liệu quốc gia thuộc Bộ Công an về những nội dung sau:

a) Thủ tục hành chính đã có hiệu lực thi hành nhưng chưa được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, Cổng Thông tin điện tử, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, hoặc đã được đăng tải nhưng không đầy đủ, chính xác theo quy định;

b) Thủ tục hành chính đã hết hiệu lực thi hành, bị bãi bỏ nhưng vẫn được đăng tải công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, Cổng Thông tin điện tử, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính;

c) Sự không thống nhất giữa thủ tục hành chính được đăng tải công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính với thủ tục hành chính được công khai tại nơi giải quyết thủ tục hành chính; giữa Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính với Cổng Thông tin điện tử, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính;

d) Sự không thống nhất giữa thủ tục hành chính được giải quyết với thủ tục hành chính được công khai tại nơi giải quyết thủ tục hành chính và được đăng tải trên Cơ sở dữ liệu quốc gia, Cổng Thông tin điện tử, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính;

đ) Thủ tục hành chính còn gây khó khăn, vướng mắc, bất cập, cản trở hoạt

động sản xuất, kinh doanh và đời sống của nhân dân;

e) Lỗi kỹ thuật, sự sai khác dữ liệu trong quá trình sử dụng dịch vụ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 37. Cách thức gửi phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

Tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia thông qua những cách thức sau:

1. Truy cập Cổng Dịch vụ công quốc gia, địa chỉ: https://dichvucong.gov.vn, mục Phản ánh, kiến nghị để gửi phản ánh, kiến nghị.

2. Gửi phản ánh, kiến nghị trong quá trình thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 38. Yêu cầu của phản ánh, kiến nghị

Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị gửi qua Cổng Dịch vụ công quốc gia

1. Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

2. Thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị quy định tại Điều 36 Quy chế này.

3. Có đầy đủ thông tin về tên, địa chỉ liên hệ, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử của tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị; tổ chức, cá nhân phải có tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để gửi phản ánh, kiến nghị.

Điều 39. Giá trị phản ánh, kiến nghị

1. Nội dung phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân và trả lời của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trên Cổng Dịch vụ công quốc gia có giá trị như văn bản giấy.

2. Các hoạt động, nội dung thực hiện tiếp nhận, phối hợp và xử lý phản ánh, kiến nghị của cơ quan tiếp nhận và cơ quan xử lý trên Cổng Dịch vụ công quốc gia có giá trị như văn bản giấy.

Điều 40. Quy trình tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Việc tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân được thực hiện trên Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị.

Trường hợp Cổng Thông tin điện tử, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính có chức năng tiếp nhận, trả lời phản ánh kiến nghị và được tích hợp

với Cổng Dịch vụ công quốc gia, bộ, cơ quan, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh truy cập Cổng Thông tin điện tử, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính để tiếp nhận, phân loại và chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị.

2. Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

a) Bộ, cơ quan, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh sử dụng tài khoản được phân quyền, truy cập Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị để tiếp nhận, phân loại và chuyển xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân gửi đến thông qua Cổng Dịch vụ công quốc gia;

b) Đối với phản ánh, kiến nghị được gửi bằng văn bản, điện thoại, fax, thư điện tử, các bộ, cơ quan, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh cập nhật đầy đủ nội dung các phản ánh, kiến nghị này vào Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị và xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Đánh giá, phân loại và chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị

Bộ, cơ quan, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh sử dụng chức năng của Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị để đánh giá, phân loại và chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị như sau:

a) Các phản ánh, kiến nghị không đúng nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 36, Điều 38 Quy chế này, trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, các bộ, cơ quan, địa phương thông tin cho tổ chức, cá nhân việc không tiếp nhận và nêu rõ lý do;

b) Các phản ánh, kiến nghị chưa đầy đủ nội dung, thông tin hoặc tài liệu cần thiết theo quy định tại Điều 36 Quy chế này, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, các bộ, cơ quan, địa phương đề nghị tổ chức, cá nhân bổ sung, làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị. Trường hợp hết thời hạn xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật mà tổ chức, cá nhân không bổ sung đầy đủ thông tin, tài liệu theo yêu cầu các bộ, cơ quan, địa phương thông tin cho tổ chức, cá nhân việc từ chối tiếp nhận và nêu rõ lý do;

c) Các phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 36, Điều 38 Quy chế này nhưng không thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, các bộ, cơ quan, địa phương chuyển phản ánh, kiến nghị tới cơ quan hành chính nhà nước, người có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật;

d) Các phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 36, Điều 38 Quy chế này thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý,

các bộ, cơ quan, địa phương tiếp nhận, xử lý theo quy định của pháp luật;

đ) Các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền của hai hay nhiều cơ quan hành chính nhà nước khác nhau nhưng các cơ quan này không thống nhất được phương án xử lý, hoặc đã được các bộ, cơ quan, địa phương trả lời nhưng tổ chức, cá nhân không nhất trí và vẫn tiếp tục gửi phản ánh, kiến nghị hoặc các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền quyết định của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ: Bộ Tư pháp tiếp nhận, chủ trì, phối hợp với các bộ, cơ quan, địa phương, tổ chức có liên quan tổ chức nghiên cứu, đề xuất Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ xem xét, quyết định và trả lời theo quy định của pháp luật;

e) Các phản ánh, kiến nghị liên quan đến lỗi kỹ thuật, sai khác dữ liệu, thông tin trong Cơ sở dữ liệu tổng hợp quốc gia, Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính được Bộ Công an tiếp nhận, đánh giá và chuyển đến cơ quan quản lý hệ thống, dữ liệu hoặc cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định.

Điều 41. Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Trên cơ sở các phản ánh, kiến nghị được Bộ Tư pháp, các bộ, cơ quan, địa phương chuyển thông qua Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị, cơ quan hành chính nhà nước có trách nhiệm nghiên cứu, xử lý hoặc phối hợp xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy trình được quy định tại Điều 14 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 tổ chức, cá nhân về quy định hành chính.

2. Trường hợp phản ánh, kiến nghị liên quan tới nhiều bộ, cơ quan, địa phương thì bộ, cơ quan, địa phương tiếp nhận cần xác định các cơ quan liên quan để phối hợp xử lý.

3. Trường hợp phản ánh, kiến nghị liên quan đến lỗi kỹ thuật, sự sai khác dữ liệu, Bộ Công an phối hợp với cơ quan quản lý hệ thống, dữ liệu và các bộ, cơ quan, địa phương có liên quan để xác minh, làm rõ và chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý kết quả phản ánh, bảo đảm cung cấp dịch vụ liên tục và thông tin dữ liệu trên Cổng Dịch vụ công quốc gia thống nhất, chính xác.

Điều 42. Thời hạn xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị

1. Thời hạn xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị là 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, trường hợp hết thời hạn này mà chưa xử lý xong, định kỳ cứ sau 05 ngày làm việc, các bộ, cơ quan, địa phương cập nhật tình hình xử lý vào Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị để thông tin cho tổ chức, cá nhân.

2. Đối với các phản ánh, kiến nghị có kết quả xử lý, trong thời hạn 02 ngày làm việc các bộ, cơ quan, địa phương cập nhật kết quả vào Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị để trả lời cho tổ chức, cá nhân.

Điều 43. Công khai kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị

1. Các cơ quan nhà nước được phân công tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có trách nhiệm kiểm tra, cập nhật, đăng tải công khai kết quả trả lời trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo các hình thức được quy định tại Điều 19 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 tổ chức, cá nhân về quy định hành chính.

2. Trong trường hợp kết quả trả lời không phù hợp, không đúng với nội dung phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân, Bộ Tư pháp, các cơ quan nhà nước được phân công tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị trả lại phản ánh, kiến nghị trên Hệ thống để yêu cầu cơ quan, đơn vị xử lý và chuyển lại kết quả trả lời trước khi đăng tải công khai.

3. Bộ Công an tiếp nhận các phản ánh lỗi kỹ thuật, sai khác dữ liệu, chuyển tới cơ quan quản lý hệ thống, dữ liệu để kiểm tra, xử lý; kết quả sau khi được cơ quan quản lý hệ thống, dữ liệu xác nhận sẽ được đăng tải, cập nhật trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 44. Trách nhiệm của cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Bố trí cán bộ, công chức, viên chức để thực hiện tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị; phân loại, chuyển phản ánh, kiến nghị đến các cơ quan, đơn vị liên quan hoặc chuyển đến các cơ quan hành chính nhà nước, người có thẩm quyền xử lý, trả lời.

2. Tổ chức thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo đúng quy trình quy định tại Điều 41 Quy chế này và đồng bộ thông tin phản ánh kiến nghị, tình trạng xử lý phản ánh kiến nghị, kết quả giải quyết phản ánh kiến nghị lên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của các cơ quan, đơn vị.

Điều 45. Trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Hướng dẫn tổ chức, cá nhân truy cập Cổng Dịch vụ công quốc gia để gửi, tra cứu tình hình, kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị.

2. Liên hệ, hướng dẫn tổ chức, cá nhân cập nhật đầy đủ nội dung có liên quan đến phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia trong trường hợp các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân chưa rõ ràng hoặc thiếu nội dung cần thiết.

3. Tuân thủ đúng quy trình, thời hạn tiếp nhận, phân loại xử lý, cập nhật, đăng tải kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị.

Chương VII
QUẢN LÝ, VẬN HÀNH KỸ THUẬT

Điều 46. Tài khoản quản trị cấp cao của hệ thống

1. Tài khoản quản trị cấp cao của hệ thống được thiết lập để phục vụ quản trị, vận hành và giám sát hoạt động của Cổng Dịch vụ công quốc gia và các hệ thống thông tin có liên quan.

2. Bộ Công an được cấp tài khoản quản trị cấp cao của hệ thống để thực hiện quản trị kỹ thuật, cấu hình, bảo đảm an toàn, an ninh và vận hành hạ tầng kỹ thuật của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Bộ Tư pháp được cấp tài khoản quản trị cấp cao của hệ thống để quản lý, vận hành cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, hệ thống tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị và các nội dung nghiệp vụ thuộc phạm vi quản lý theo quy định.

4. Việc sử dụng tài khoản quản trị cấp cao của hệ thống phải đúng mục đích, đúng thẩm quyền; các chủ thể được cấp tài khoản chịu trách nhiệm quản lý, bảo mật và kiểm soát việc sử dụng tài khoản trong phạm vi được giao.

Điều 47. Quản lý Danh mục dữ liệu dùng chung của Cổng Dịch vụ công quốc gia

1. Các bộ, cơ quan ngang bộ, Ngân hàng Phát triển Việt Nam, Ngân hàng Chính sách Xã hội thực hiện cập nhật các danh mục quy định tại khoản 1, 2, 3, 5, 6 Điều 5; bổ sung, điều chỉnh hoặc vô hiệu hóa dữ liệu dùng chung tại các danh mục khi có sự điều chỉnh và chịu trách nhiệm về tính chính xác của nội dung cập nhật.

2. Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương thực hiện cập nhật các danh mục quy định tại khoản 2, 3, 4, 6 (đối với kết quả của các thủ tục hành chính được luật, nghị quyết của Quốc hội giao quy định chi tiết; thủ tục hành chính để thực hiện các biện pháp có tính chất phù hợp với điều kiện phát triển kinh tế - xã hội của địa phương) Điều 5 Quy chế này; bổ sung, điều chỉnh hoặc vô hiệu hóa dữ liệu dùng chung tại các danh mục khi có sự điều chỉnh và chịu trách nhiệm về tính chính xác của nội dung cập nhật.

3. Bộ Tài chính (Kho bạc Nhà nước) cập nhật hoặc đồng bộ danh mục quy định tại khoản 7, 8 Điều 5 Quy chế này; bổ sung, điều chỉnh hoặc vô hiệu hóa dữ liệu dùng chung tại các danh mục khi có sự điều chỉnh và chịu trách nhiệm về tính chính xác của nội dung cập nhật.

4. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam có trách nhiệm đồng bộ danh mục quy định tại khoản 9 Điều 5 Quy chế này với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

5. Bộ Công an có trách nhiệm tiếp nhận các danh mục dữ liệu dùng chung

được đồng bộ về Trung tâm Dữ liệu quốc gia; tổ chức điều phối, chia sẻ và cung cấp dữ liệu cho Cổng Dịch vụ công quốc gia nhằm phục vụ giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định của pháp luật.

Điều 48. Ứng dụng trí tuệ nhân tạo trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

1. Việc ứng dụng trí tuệ nhân tạo trên Cổng Dịch vụ công quốc gia được thực hiện nhằm:

a) Hỗ trợ hướng dẫn, giải đáp tự động đối với các vấn đề thường gặp của tổ chức, cá nhân;

b) Hỗ trợ phân loại, kiểm tra tính đầy đủ của hồ sơ;

c) Hỗ trợ cảnh báo, phát hiện bất thường trong quá trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ;

d) Hỗ trợ cơ quan quản lý trong việc tổng hợp, phân tích thông tin phục vụ chỉ đạo, điều hành;

đ) Cung cấp thông tin, kết quả mang tính chất tham khảo, hỗ trợ người sử dụng và cơ quan quản lý, không thay thế quyết định của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền và không làm thay đổi trách nhiệm theo quy định của pháp luật;

e) Ghi nhận, lưu trữ nhật ký hoạt động phục vụ công tác quản lý, kiểm tra, giám sát, đánh giá việc vận hành và khai thác.

2. Việc xây dựng, quản lý, vận hành và khai thác ứng dụng trí tuệ nhân tạo phải bảo đảm tuân thủ quy định của pháp luật về an ninh thông tin mạng, bảo vệ dữ liệu cá nhân, bảo vệ bí mật nhà nước và các quy định pháp luật có liên quan.

3. Việc khai thác dữ liệu phục vụ ứng dụng trí tuệ nhân tạo được thực hiện trên cơ sở phân quyền, kiểm soát truy cập, ghi nhận lịch sử khai thác và bảo đảm sử dụng đúng mục đích theo quy định pháp luật.

Điều 49. Nền tảng phân tích dữ liệu trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

1. Chức năng phân tích dữ liệu bao gồm các nội dung sau:

a) Thu thập, tổng hợp, chuẩn hóa và phân tích dữ liệu về thủ tục hành chính, dịch vụ công, tình trạng xử lý hồ sơ;

b) Cung cấp báo cáo, thống kê, chỉ số phục vụ công tác quản lý nhà nước và đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp;

c) Hỗ trợ dự báo, đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả giải quyết thủ tục hành chính;

d) Thiết lập hệ thống bảng điều khiển (dashboard) điều hành dùng chung, cung cấp theo thời gian thực hoặc gần thời gian thực các chỉ số giám sát phục vụ chỉ đạo, điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương và đánh giá tình hình giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công của các bộ, ngành, địa phương;

đ) Tích hợp cơ chế cảnh báo sớm đối với tình trạng chậm xử lý hồ sơ, tồn đọng, vi phạm thời hạn, suy giảm chất lượng phục vụ hoặc các dấu hiệu bất thường trong khai thác, sử dụng hệ thống.

2. Cơ chế giám sát, điều hành ở cấp Chính phủ được thực hiện thông qua hệ thống báo cáo định kỳ, báo cáo đột xuất và bảng điều khiển điều hành dùng chung được tổng hợp tự động từ dữ liệu của các bộ, cơ quan ngang bộ và Ủy ban nhân dân các cấp.

3. Các bộ, cơ quan, địa phương có trách nhiệm:

a) Bảo đảm kết nối, chia sẻ đầy đủ, chính xác, kịp thời dữ liệu phục vụ phân tích, giám sát và điều hành;

b) Chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ của dữ liệu do mình quản lý, cung cấp;

c) Khai thác dữ liệu, báo cáo và bảng điều khiển theo phân quyền để phục vụ công tác quản lý, chỉ đạo, điều hành.

4. Việc khai thác dữ liệu phục vụ phân tích được thực hiện trên cơ sở phân quyền, kiểm soát truy cập, ghi nhận lịch sử khai thác và bảo đảm sử dụng đúng mục đích theo quy định của pháp luật.

Điều 50. Dịch vụ tiện ích hỗ trợ người dùng trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

1. Trung tâm Dữ liệu quốc gia tổ chức vận hành và cung cấp các dịch vụ tiện ích hỗ trợ người dùng trên Cổng Dịch vụ công quốc gia nhằm nâng cao hiệu quả khai thác, sử dụng dịch vụ công trực tuyến và bảo đảm trải nghiệm thống nhất cho tổ chức, cá nhân khi thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

2. Các dịch vụ tiện ích hỗ trợ người dùng bao gồm:

a) Tích hợp dịch vụ bưu chính công ích phục vụ việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

b) Cung cấp chức năng thông báo trạng thái tiếp nhận, xử lý và trả kết quả

hồ sơ thông qua tin nhắn SMS Brandname, thư điện tử, ứng dụng VNeID và các hình thức thông báo điện tử khác;

c) Cung cấp dịch vụ trợ lý ảo (chatbot) hỗ trợ người dùng trong việc tra cứu thông tin, hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính và sử dụng các chức năng trên Cổng Dịch vụ công quốc gia;

d) Các tiện ích hỗ trợ người dùng khác phục vụ yêu cầu vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia theo nhu cầu thực tế.

3. Đối với các dịch vụ công trực tuyến được cung cấp tập trung trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, việc gửi thông báo trạng thái xử lý hồ sơ cho tổ chức, cá nhân được thực hiện thống nhất thông qua hệ thống thông báo của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 51. Quản lý máy chủ bảo mật điểm kết nối

1. Máy chủ bảo mật phục vụ kết nối Cổng Dịch vụ công quốc gia được triển khai thống nhất về tiêu chuẩn kỹ thuật, cấu hình và giải pháp bảo mật, được Trung tâm dữ liệu quốc gia cấp phát và đặt tại bộ, cơ quan, địa phương để bảo đảm kết nối, tích hợp an toàn với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Các bộ, cơ quan, địa phương chịu trách nhiệm bảo đảm điều kiện hạ tầng kỹ thuật tại nơi đặt thiết bị, bao gồm nguồn điện, môi trường, an toàn vật lý và kết nối mạng, nhằm bảo đảm máy chủ bảo mật hoạt động ổn định, an toàn, duy trì khả năng kết nối thông suốt với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Bộ Công an thực hiện cài đặt, cấu hình, vận hành, cập nhật phần mềm hệ thống, thiết lập cơ chế bảo mật và tham số kết nối đối với máy chủ bảo mật nhằm bảo đảm thống nhất, an ninh mạng và khả năng liên thông trên toàn quốc.

4. Việc kết nối, tích hợp phải được duy trì hoạt động liên tục 24 giờ tất cả các ngày trong tuần, trừ các trường hợp bảo trì, nâng cấp hệ thống hoặc xử lý sự cố kỹ thuật theo kế hoạch đã được thông báo trước hoặc theo yêu cầu bảo đảm an ninh mạng, an ninh thông tin mạng.

5. Trường hợp cần bảo trì, nâng cấp máy chủ bảo mật hoặc hạ tầng liên quan có thể ảnh hưởng đến kết nối, bộ, cơ quan, địa phương phối hợp với cơ quan quản lý, vận hành Cổng Dịch vụ công quốc gia để thực hiện và thông báo trước trên Hệ thống quản trị của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 52. Quy trình hỗ trợ, xử lý sự cố

1. Các yêu cầu hỗ trợ, xử lý sự cố trên Hệ thống quản trị của Cổng Dịch vụ công quốc gia được xử lý trong không quá 8 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu, đề nghị của bộ, cơ quan, địa phương. Đối với các đề nghị hỗ trợ, yêu cầu khắc phục sự cố phức tạp, thông tin về thời gian hoàn thành hỗ trợ, khắc phục

sự cố được thông báo trên Hệ thống quản trị của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Trường hợp bảo trì, nâng cấp hệ thống theo kế hoạch, Bộ Công an thông báo cho các bên liên quan tối thiểu trước 05 ngày làm việc.

3. Trường hợp Cổng Dịch vụ công quốc gia không thể truy cập hoặc không thể thực hiện giao dịch do sự cố kỹ thuật ảnh hưởng đến việc nộp hồ sơ trực tuyến của tổ chức, cá nhân, thời gian xảy ra sự cố được ghi nhận trên hệ thống và được xem xét không tính vào thời hạn nộp hồ sơ theo quy định. Bộ Công an có trách nhiệm công bố thông tin về thời gian, phạm vi ảnh hưởng của sự cố trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để làm căn cứ cho các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính xem xét gia hạn hoặc xử lý phù hợp theo quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 53. Công cụ cảnh báo

Các bộ, cơ quan, địa phương phối hợp với Bộ Công an xây dựng giao diện lập trình (API) nhằm thiết lập công cụ cảnh báo tự động tình trạng các dịch vụ kết nối, chia sẻ dữ liệu, những thay đổi, điều chỉnh, cập nhật tại các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu của các bộ, cơ quan, địa phương với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Quản trị kỹ thuật của các bộ, cơ quan, địa phương nhận được các thông báo, cảnh báo từ Hệ thống quản trị của Cổng Dịch vụ công quốc gia qua các phương tiện (tin nhắn SMS, thư điện tử, tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia) khi Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính mất kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 54. An ninh mạng, an ninh thông tin mạng

1. Đơn vị quản lý Cổng Dịch vụ công quốc gia chịu trách nhiệm về việc bảo đảm vận hành Cổng Dịch vụ công quốc gia bảo mật, an toàn, thông suốt; kịp thời trao đổi thông tin, phối hợp với Bộ Công an, Bộ Quốc phòng, Ban Cơ yếu Chính phủ trong trường hợp Cổng Dịch vụ công quốc gia bị tin tặc tấn công.

2. Các bộ, cơ quan, địa phương thường xuyên giám sát, bảo đảm an ninh mạng, an ninh thông tin mạng các máy chủ bảo mật điểm kết nối, các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia; phối hợp với Bộ Công an, các cơ quan, đơn vị liên quan xử lý, khắc phục các vấn đề về an ninh mạng, an ninh thông tin mạng các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu có kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Bộ Công an, Bộ Quốc phòng, Ban Cơ yếu Chính phủ thực hiện các biện pháp giám sát, bảo đảm an ninh mạng, an ninh thông tin mạng cho Cổng Dịch vụ công quốc gia theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

4. Ban Cơ yếu Chính phủ triển khai các giải pháp bảo mật thông tin dùng

mật mã đối với các dữ liệu lưu chuyển, chia sẻ và lưu trữ trong Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 55. Hỗ trợ tổ chức, cá nhân

1. Các bộ, cơ quan, địa phương xây dựng tài liệu, video hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện các dịch vụ công trực tuyến của cơ quan, đơn vị mình và tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, bảo đảm tính chính xác của thông tin.

2. Tổ chức, cá nhân đề nghị hỗ trợ kỹ thuật trong quá trình thao tác, sử dụng các chức năng, thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia qua các hình thức khác nhau bao gồm: Tổng đài hỗ trợ 1800.1096, thư điện tử qua địa chỉ dichvucong@ndc.gov.vn.

3. Thông tin về các vướng mắc trong quá trình thực hiện, sử dụng Cổng Dịch vụ công quốc gia được tổng hợp, phân tích, cung cấp trên giao diện của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Chương VIII
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 56. Trách nhiệm của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh

1. Chỉ đạo việc thiết lập, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý theo thẩm quyền được giao kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia bảo đảm chất lượng cung cấp thông tin về thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, các dữ liệu khác đồng bộ về Cổng Dịch vụ công quốc gia; tổ chức giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến cho tổ chức, cá nhân theo đúng chức năng, nhiệm vụ.

Các hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính khi kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia phải tuân thủ chuẩn giao diện, quy trình trao đổi dữ liệu và nguyên tắc vận hành của Cổng Dịch vụ công quốc gia, bảo đảm tính thống nhất, liên thông và khả năng tích hợp với các hệ thống định danh và xác thực điện tử.

2. Chủ trì, phối hợp với các bộ, cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức cung cấp thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo Quy chế này; bảo đảm việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến được thực hiện thống nhất, đầy đủ, đúng quy trình; rà soát, đánh giá và nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Kết nối, tích hợp Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính với Cổng Dịch vụ công quốc gia để tổ chức, cá nhân thực hiện đăng nhập một lần,

thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công.

4. Chỉ đạo bố trí nhân sự, trang thiết bị, đường truyền; quản lý tài khoản an toàn để phục vụ khai thác, sử dụng Cổng Dịch vụ công quốc gia theo hướng dẫn của Bộ Công an.

5. Chỉ đạo tổ chức kết nối, tích hợp chuyên mục hoặc chức năng tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng Thông tin điện tử, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính (nếu có) với Cổng Dịch vụ công quốc gia theo hướng dẫn của Bộ Công an, bảo đảm đáp ứng quy định tại khoản 5 Điều 35 Quy chế này. Tổ chức thực hiện các quy định tại Điều 16, Điều 17, Điều 18 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 tổ chức, cá nhân về quy định hành chính và các quy định tại Quy chế này trong xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị.

6. Tạo lập tài khoản giao dịch điện tử của cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền sử dụng Hệ thống điều phối giải quyết thủ tục hành chính, Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân để thực hiện quy trình giải quyết thủ tục hành chính, tiếp nhận, trả lời câu hỏi, phản ánh, kiến nghị và các hoạt động khác theo quy định tại Quy chế này.

7. Kết nối, chia sẻ thông tin, dữ liệu từ cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành do bộ, cơ quan, địa phương quản lý về cơ sở dữ liệu tổng hợp quốc gia phục vụ cho việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công, tiện ích khác trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Việc kết nối, chia sẻ dữ liệu đối với các Bộ, ngành thuộc lĩnh vực quốc phòng, an ninh thực hiện theo quy chế phối hợp riêng và bảo đảm tuân thủ các quy định về bảo vệ bí mật nhà nước.

8. Bảo đảm hạ tầng kỹ thuật, an ninh mạng, an ninh thông tin mạng các hệ thống kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia; thực hiện đánh giá tác động kỹ thuật trước khi sửa đổi, nâng cấp hoặc thay đổi chức năng của các hệ thống có kết nối, chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia nhằm bảo đảm không làm gián đoạn việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, kết nối, liên thông và khai thác dữ liệu.

Trường hợp việc thay đổi có khả năng ảnh hưởng đến hoạt động kết nối, chia sẻ dữ liệu hoặc cung cấp dịch vụ công trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, bộ, cơ quan, địa phương có trách nhiệm thông báo và phối hợp với Bộ Công an để kiểm thử, đánh giá tương thích trước khi triển khai chính thức.

9. Thường xuyên rà soát, kiểm tra, kịp thời phát hiện và khắc phục những sự cố do nguyên nhân kỹ thuật của hệ thống hoặc lỗi của cán bộ, công chức, viên chức thuộc cơ quan, đơn vị gây ra; phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong tìm nguyên nhân và giải pháp bảo đảm an toàn, thông suốt trong quá trình quản lý, sử dụng, vận hành Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Điều 57. Trách nhiệm của Bộ Công an

1. Quản trị Cổng Dịch vụ công quốc gia bảo đảm hoạt động thông suốt, an toàn, ổn định; phối hợp với các bộ, cơ quan, địa phương triển khai các phương án, giải pháp kết nối, tích hợp giữa Cổng Dịch vụ công quốc gia với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, hệ thống thông tin do bộ, cơ quan, địa phương triển khai để phục vụ hiệu quả cho việc thực hiện thủ tục hành chính và dịch vụ công trực tuyến.

2. Hướng dẫn, tập huấn các bộ, cơ quan, địa phương khai thác, sử dụng các chức năng của Cổng Dịch vụ công quốc gia để giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

3. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các bộ, cơ quan, địa phương trong kết nối, tích hợp thông tin, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến.

4. Thường xuyên nghiên cứu, tổng hợp khó khăn, vướng mắc của các bộ, cơ quan, địa phương trong quá trình khai thác, sử dụng để kịp thời điều chỉnh, bổ sung, nâng cấp các chức năng của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

5. Xây dựng, ban hành và tổ chức áp dụng các tiêu chuẩn, yêu cầu kỹ thuật về khả năng truy cập, tính thân thiện và khả năng tiếp cận của Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với mọi nhóm người dùng; nghiên cứu, triển khai hỗ trợ giao diện đa ngôn ngữ phù hợp với nhu cầu thực tiễn.

6. Bảo đảm hạ tầng công nghệ thông tin để vận hành, khai thác các hợp phần Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống quản lý định danh, xác thực điện tử, Cơ sở dữ liệu tổng hợp quốc gia hoạt động 24/7; ứng dụng chữ ký số và cải tiến quy trình để rút ngắn thời gian xử lý, giải quyết công việc, giảm văn bản giấy, tạo thuận lợi tối đa cho tổ chức, cá nhân.

7. Cung cấp công cụ hỗ trợ cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công và ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán đối chiếu, tra soát dữ liệu thanh toán trực tuyến qua Hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

8. Phối hợp với cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công và ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán tìm hiểu nguyên nhân và xử lý các vướng mắc, bất cập trong quá trình quản lý, vận hành Hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

9. Bảo đảm hạ tầng kỹ thuật, an ninh mạng, an ninh thông tin mạng Hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia và việc bảo mật thông tin trong quá trình thực hiện theo quy định pháp luật.

10. Thực hiện các nhiệm vụ được giao tại khoản 2, 3 Điều 11, khoản 4

Điều 21, khoản 5 Điều 29, khoản 8 Điều 32, khoản 3 Điều 43, khoản 3 Điều 54 Quy chế này.

11. Thực hiện chia sẻ dữ liệu về công dân từ 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.

12. Chủ trì rà soát và đánh giá chất lượng dữ liệu được kết nối, chia sẻ, phục vụ công tác giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công.

13. Phối hợp với các cơ quan thông tấn, báo chí tăng cường truyền thông đối với các hoạt động trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

14. Thực hiện các nhiệm vụ bảo đảm an ninh mạng theo quy định của pháp luật.

Điều 58. Trách nhiệm của Bộ Tư pháp

1. Quản lý, hướng dẫn nghiệp vụ về thủ tục hành chính, tái cấu trúc quy trình, thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử (bao gồm cả số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính), rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính, cắt giảm thành phần hồ sơ dựa trên dữ liệu.

2. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính; việc công bố, công khai, cập nhật thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến và việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

3. Hướng dẫn, tập huấn các bộ, cơ quan, địa phương khai thác, sử dụng các chức năng của Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính để công bố, công khai thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân.

4. Tổng hợp, báo cáo Thủ tướng Chính phủ xử lý hoặc chỉ đạo xử lý theo thẩm quyền các cơ quan, tổ chức không thực hiện nghiêm việc tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị căn cứ vào thông tin được kết nối, tích hợp từ Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

5. Kết nối, chia sẻ thông tin, dữ liệu từ cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành do Bộ Tư pháp quản lý về cơ sở dữ liệu tổng hợp quốc gia phục vụ cho việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công, tiện ích khác trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

6. Thực hiện các nhiệm vụ được giao tại khoản 3 Điều 14, khoản 3 Điều 21, khoản 1, 2 Điều 43 Quy chế này.

Điều 59. Trách nhiệm của Bộ Tài chính

1. Chỉ đạo Kho bạc Nhà nước có trách nhiệm kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia phục vụ thanh toán trực tuyến

nghĩa vụ tài chính trong giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện dịch vụ công; cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia dịch vụ hoàn tiền nộp ngân sách nhà nước trong trường hợp các khoản thu ngân sách nhà nước được hạch toán nhiều lần.

2. Kết nối, chia sẻ thông tin, dữ liệu từ cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành do Bộ Tài chính quản lý về cơ sở dữ liệu tổng hợp quốc gia phục vụ cho việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công, tiện ích khác trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Phối hợp với Bộ Công an thực hiện kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu giữa Cổng Thông tin một cửa quốc gia và Cổng Dịch vụ công quốc gia; nghiên cứu, triển khai cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia các dịch vụ công, tiện ích phù hợp thuộc phạm vi cơ chế Một cửa quốc gia theo quy định của pháp luật và yêu cầu cải cách thủ tục hành chính.

Điều 60. Trách nhiệm của Bộ Khoa học và Công nghệ

1. Bảo đảm thông suốt hạ tầng Mạng truyền số liệu chuyên dùng của các cơ quan Đảng, Nhà nước trong quá trình trao đổi thông tin, dữ liệu giữa các bộ, cơ quan, địa phương.

2. Kết nối, chia sẻ thông tin, dữ liệu từ cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành do Bộ Khoa học và Công nghệ quản lý về cơ sở dữ liệu tổng hợp quốc gia phục vụ cho việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công, tiện ích khác trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Hướng dẫn, hỗ trợ việc triển khai tích hợp chữ ký số công cộng cho tổ chức, cá nhân trong quá trình xác thực và thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

4. Quy định yêu cầu, tiêu chuẩn kỹ thuật đối với Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính; hướng dẫn đo lường, thống kê, đánh giá chất lượng hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính bảo đảm thống nhất, đồng bộ về kỹ thuật, nâng cao hiệu quả khai thác và trải nghiệm của người sử dụng là tổ chức, cá nhân và cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến.

Điều 61. Trách nhiệm của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam

1. Thực hiện nhiệm vụ được giao tại khoản 4 Điều 47 Quy chế này.

2. Chỉ đạo các ngân hàng, tổ chức trung gian thanh toán trong việc kết nối, tích hợp, hỗ trợ thanh toán trực tuyến các nghĩa vụ tài chính trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến của tổ chức, cá nhân.

Điều 62. Trách nhiệm của Ban Cơ yếu Chính phủ

Thực hiện các nhiệm vụ được giao tại khoản 4 Điều 54 Quy chế này.

Điều 63. Quy định chuyển tiếp

1. Trong thời gian các hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tập trung của bộ, cơ quan ngang bộ chưa hoàn thành hoặc chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu triển khai, các địa phương tiếp tục duy trì, vận hành hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính hiện có để bảo đảm việc giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho tổ chức, cá nhân được liên tục, thông suốt.

Các địa phương có trách nhiệm bảo đảm các điều kiện về hạ tầng kỹ thuật, an toàn, an ninh thông tin mạng và thực hiện sửa chữa, nâng cấp hệ thống (nếu cần thiết) để bảo đảm việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho tổ chức, cá nhân theo quy định hiện hành; đồng thời bảo đảm kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia. Việc duy trì, vận hành, nâng cấp hệ thống phải bảo đảm không làm gián đoạn việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính và cung cấp dịch vụ công trực tuyến cho tổ chức, cá nhân; đồng thời phù hợp với lộ trình chuyển đổi sang hệ thống tập trung theo quy định của cơ quan có thẩm quyền.

2. Dữ liệu, hồ sơ thủ tục hành chính đã được tiếp nhận, xử lý, lưu trữ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia do Văn phòng Chính phủ triển khai được dịch chuyển sang Cổng Dịch vụ công quốc gia tại Trung tâm dữ liệu quốc gia để được tiếp tục khai thác, sử dụng theo quy định.

3. Các hồ sơ thủ tục hành chính, giao dịch điện tử, nghĩa vụ tài chính đã được tiếp nhận trước ngày Quy chế này có hiệu lực được tiếp tục giải quyết theo quy định tại thời điểm tiếp nhận, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

Điều 64. Điều khoản thi hành

1. Bộ Công an chủ trì tổ chức, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có những vấn đề phát sinh cần xử lý khác với các quy định của pháp luật hiện hành, Bộ Công an chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan báo cáo Thủ tướng Chính phủ xem xét, quyết định.