

QUY CHẾ

Quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết
thủ tục hành chính tỉnh Cà Mau
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 169/2026/QĐ-CTUBND)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính (TTHC) tỉnh Cà Mau.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh; Ủy ban nhân dân các xã, phường; sau đây gọi chung là các cơ quan có thẩm quyền.

2. Cán bộ, công chức, viên chức trong các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban Quản lý Khu kinh tế tỉnh; Ủy ban nhân dân các xã, phường.

3. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan, sau đây gọi là tổ chức, cá nhân.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này các từ ngữ sau đây được hiểu như sau:

1. Quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết TTHC là việc quản lý, vận hành, khai thác hệ thống nghiệp vụ có chức năng tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, kết quả giải quyết TTHC, dịch vụ công, dịch vụ công ích của các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh Cà Mau; kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với Cổng Dịch vụ công quốc gia để cung cấp và thực hiện các giao dịch điện tử về TTHC, dịch vụ công, dịch vụ công ích trực tuyến trên môi trường điện tử theo quy định tại Điều 16 của Nghị định số 137/2024/NĐ-CP ngày 23 tháng 10 năm 2024 của Chính phủ quy định về giao dịch điện tử của cơ quan nhà nước và hệ thống thông tin phục vụ giao dịch điện tử (sau đây viết tắt là Nghị định số 137/2024/NĐ-CP).

2. Dịch vụ hành chính công là những dịch vụ liên quan đến hoạt động thực thi pháp luật, không nhằm mục tiêu lợi nhuận, do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp cho tổ chức, cá nhân dưới hình thức các loại giấy tờ có giá trị pháp lý hoặc dưới hình thức thông báo kết quả thực hiện trong các lĩnh vực mà cơ quan nhà nước đó quản lý. Mỗi dịch vụ hành chính công gắn liền với một hoặc một số TTHC để giải quyết một công việc cụ thể liên quan đến tổ chức, cá nhân.

3. Thủ tục hành chính nội bộ là trình tự, cách thức thực hiện, hồ sơ và yêu cầu, điều kiện do cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền quy định để giải quyết công việc cụ thể cho cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị thuộc cơ quan hành chính nhà nước nhằm thực hiện chức năng, nhiệm vụ được giao hoặc bảo đảm việc thực thi công vụ của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc trong cơ quan hành chính nhà nước.

4. Các thuật ngữ khác sử dụng trong Quy chế này được giải thích cụ thể tại Nghị định số 224/2026/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật chuyển đổi số (sau đây viết tắt là Nghị định số 224/2026/NĐ-CP); Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện TTHC trên môi trường điện tử (sau đây viết tắt là Nghị định số 45/2020/NĐ-CP); Nghị định số 137/2024/NĐ-CP.

Điều 4. Các Phân hệ của Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính

Các phân hệ (hợp phần) thuộc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Cà Mau gồm có:

1. Phân hệ quản trị, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của các bộ, ngành Trung ương để giải quyết các TTHC, dịch vụ công thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp trên địa bàn tỉnh Cà Mau.
2. Phân hệ quản trị, vận hành, điều phối Một cửa điện tử tỉnh Cà Mau.
3. Phân hệ quản trị, vận hành Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân.
4. Phân hệ cung cấp thông tin dịch vụ công tự động công nghệ số, cung cấp các dịch vụ thông minh hỗ trợ giải quyết TTHC.
5. Phân hệ về tích hợp, chia sẻ và các dịch vụ dùng chung: dịch vụ quản lý định danh, chia sẻ dữ liệu chủ, trao đổi dữ liệu, thanh toán điện tử, phân tích dữ liệu.
6. Phân hệ quản trị, vận hành ứng dụng giải quyết TTHC nội bộ cơ quan nhà nước theo quy định tại Điều 9 của Nghị định số 137/2024/NĐ-CP; dịch vụ công, dịch vụ công ích theo quy định tại khoản 5, Điều 8, Nghị định số 137/2024/NĐ-CP.
7. Phân hệ quản trị Cơ sở dữ liệu dùng chung về số hóa quy trình, hồ sơ, kết quả giải quyết và cung cấp dịch vụ công để thực hiện tích hợp, kết nối giữa Hệ thống quản lý văn bản điều hành tỉnh với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các bộ, ngành Trung ương.
8. Phân hệ quản trị, vận hành về hỗ trợ tương tác, giải đáp những vấn đề thường gặp trong giải quyết TTHC (thông qua các ứng dụng tin nhắn SMS, điện thoại hành chính công 1022, mạng xã hội zalo, hộp thư điện tử).
9. Các Phân hệ khác theo quy định của của Bộ Khoa học và Công nghệ, Bộ Công an và Bộ, ngành Trung ương.

Điều 5. Nguyên tắc quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính

1. Việc quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tuân thủ các quy định của pháp luật về thực hiện, thực thi TTHC, thực hiện cơ chế

một cửa, một cửa liên thông, giao dịch điện tử, an toàn, an ninh thông tin, bảo vệ bí mật Nhà nước và các quy định khác có liên quan, bảo đảm việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, dịch vụ công trực tuyến được thông suốt, tiết kiệm, an toàn, hiệu quả.

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

3. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh được kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia. Các TTHC nội bộ, dịch vụ công, dịch vụ công ích phải được rà soát, tái cấu trúc và cung cấp trực tuyến trên môi trường điện tử theo quy định tại Điều 8, Điều 9 của Nghị định 137/2024/NĐ-CP.

Điều 6. Thông tin cung cấp trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính

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

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

3. Thông tin về TTHC, dịch vụ công trực tuyến, quy trình giải quyết công việc của cơ quan nhà nước theo quy định của pháp luật được tích hợp từ Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Cà Mau.

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

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

6. Thông tin báo cáo, số liệu, thống kê liên quan đến tình hình giải quyết TTHC, 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 TTHC; 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 nhóm dịch vụ thanh toán trực tuyến và nghĩa vụ tài chính dành cho người dân, doanh nghiệp được tích hợp thành danh mục trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

9. Thông tin phổ biến, hướng dẫn thực hiện pháp luật, chế độ, chính sách đối với những lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý của cơ quan nhà nước.

10. Thông tin, phổ biến, hướng dẫn thực hiện các dịch vụ công được cung cấp bởi các đơn vị sự nghiệp công lập, các tổ chức cung ứng dịch vụ công ích, dịch vụ công thiết yếu khác.

11. Các thông tin thuộc nhóm thông tin và dịch vụ dành cho công dân, doanh nghiệp được tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

12. Các thông tin về phản ánh, kiến nghị và dịch vụ hỗ trợ, hướng dẫn nghiệp vụ và các thông tin khác theo quy định hiện hành.

Điều 7. Những hành vi bị nghiêm cấm khi tham gia vào Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC trên môi trường điện tử không được thực hiện các hành vi bị cấm quy định tại Điều 6 của Luật Giao dịch điện tử năm 2023, Điều 7 của Luật An ninh mạng năm 2025, Điều 5 của Luật Bảo vệ bí mật nhà nước năm 2025, Điều 10 của Luật Dữ liệu năm 2024 và các quy định tại Điều 5 của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận một cửa và Cổng dịch vụ công quốc gia, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 367/2025/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Chính phủ (sau đây viết tắt là Nghị định số 118/2025/NĐ-CP).

2. Hành vi không được làm của cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận, giải quyết TTHC:

- a) Cản trở việc lựa chọn phương thức thực hiện TTHC của tổ chức, cá nhân;
- b) Yêu cầu tổ chức, cá nhân nộp giấy tờ, tài liệu bằng văn bản giấy để xác minh, kiểm tra đối với các thành phần hồ sơ đã được ký số và ghi nhận tính pháp lý trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC.
- c) Can thiệp trái phép vào quá trình thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, bao gồm: truyền, thu thập, xử lý, gửi hoặc thông báo kết quả xử lý hồ sơ, giao dịch thanh toán; can thiệp trái phép, làm sai lệch dữ liệu hồ sơ, giao dịch thanh toán, kết quả xử lý TTHC; tiết lộ thông tin, sao chép dữ liệu trái thẩm quyền.
- d) Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép danh tính điện tử của tổ chức, cá nhân, cơ quan có thẩm quyền.
- đ) Các hành vi bị cấm khác của pháp luật có liên quan đến hoạt động của cán bộ, công chức, viên chức trên môi trường điện tử.

Chương II

QUY TRÌNH KHAI THÁC, VẬN HÀNH HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH CÀ MAU

Điều 8. Đăng nhập và sử dụng tài khoản

1. Tổ chức, cá nhân đăng nhập và sử dụng tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại Điều 10 Quyết định số 29/2026/QĐ-TTg ngày 04 tháng 6 năm 2026 của Thủ tướng Chính phủ Ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Tổ chức, cá nhân sử dụng tài khoản đã đăng ký với đơn vị cung cấp dịch vụ định danh và xác thực điện tử để thực hiện đăng nhập Cổng Dịch vụ công quốc gia. Việc đăng ký tài khoản với đơn vị cung cấp danh tính điện tử phải phù hợp với

quy định của pháp luật về định danh và xác thực điện tử và các thỏa thuận dân sự giữa tổ chức, cá nhân với đơn vị cung cấp.

3. Tài khoản do các hệ thống định danh, xác thực kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia bảo đảm mức độ danh tính tối thiểu ở mức trung bình theo quy định pháp luật về định danh và xác thực điện tử.

4. Tài khoản cán bộ, công chức, viên chức, người lao động sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC được tích hợp trên Hệ thống đăng nhập một lần trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và hệ thống xác thực tập trung. Tài khoản do đơn vị quản lý, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Cà Mau cấp và thu hồi theo quy định.

5. Việc tiếp nhận, giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh chỉ được thực hiện khi hồ sơ được nộp từ tài khoản đã đăng ký.

Điều 9. Đăng nhập tài khoản và nộp hồ sơ điện tử

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện đăng nhập Cổng Dịch vụ công quốc gia 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.

2. Cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, xử lý hồ sơ trực tiếp tại cơ quan nhà nước sử dụng tài khoản định danh điện tử do hệ thống định danh và xác thực điện tử cung cấp để đăng nhập Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Cổng Thông tin một cửa quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh thực hiện kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia và hệ thống định danh và xác thực điện tử, bảo đảm việc đăng nhập, xác thực tổ chức, cá nhân khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến được thực hiện thống nhất thông qua tài khoản định danh điện tử (VNeID).

4. Sau khi tổ chức, cá nhân đăng nhập và xác thực thành công trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và thực hiện TTHC, dịch vụ công trực tuyến, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, ngành hoặc hệ thống cung cấp các dịch vụ công có liên quan không yêu cầu tổ chức, cá nhân đăng nhập, xác thực lại. Trường hợp mức độ an toàn xác thực người dùng để thực hiện TTHC, dịch vụ công yêu cầu cao hơn so với mức độ an toàn, xác thực khi đăng nhập Cổng Dịch vụ công quốc gia, tổ chức, cá nhân bổ sung phương thức xác thực phù hợp mức độ an toàn được yêu cầu.

5. Sau khi hoàn thành chuẩn bị hồ sơ, mẫu đơn, tờ khai điện tử, tổ chức, cá nhân gửi đến cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận thông qua chức năng của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh. Các thông tin, dữ liệu sau khi được ghi nhận sẽ được Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh lưu trữ vào Kho dữ liệu của tổ chức, cá nhân và sẽ tái sử dụng khi thực hiện các TTHC trong các lần sau đó theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân.

6. Tổ chức, cá nhân sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ điện tử thực hiện TTHC theo quy định tại Điều 12 của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

Điều 10. Hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ

Việc hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ TTHC, dịch vụ công được thực hiện theo quy định tại Điều 16 của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP. Việc tỉnh vận hành tổng đài dịch vụ công 1022, ứng dụng nhắn tin SMS Brandname, hệ thống kiosk tự phục vụ và các ứng dụng tương tác khác hỗ trợ giải quyết TTHC, dịch vụ công do Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh trực tiếp quản lý, vận hành theo hướng dẫn chung của Bộ Khoa học và Công nghệ.

Điều 11. Tra cứu tình trạng hồ sơ thủ tục hành chính

1. Tổ chức, cá nhân sau khi nộp hồ sơ TTHC, được cơ quan giải quyết TTHC tiếp nhận, có thể tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ qua:

a) Tra cứu trực tuyến trên các hợp phần thuộc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Cà Mau qua mã hồ sơ TTHC.

b) Tra cứu thông qua mã QR (Quick Response code) được cung cấp cho từng hồ sơ TTHC.

c) Tra cứu trực tiếp tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh hoặc Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

d) Tra cứu thông qua các kênh tương tác, hệ thống tin nhắn tổng đài dịch vụ công, kiosk tự phục vụ và các ứng dụng tương tác khác.

2. Tổ chức, cá nhân có thể tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ TTHC trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và làm theo hướng dẫn của hệ thống.

Điều 12. Thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong giải quyết thủ tục hành chính

Việc thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong giải quyết TTHC thực hiện theo quy định tại Điều 13 của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP; quy định về phương thức nộp phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác được quy định tại Điều 24 của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và quy định thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy chế của Cổng Dịch vụ công quốc gia, quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh về thanh toán bằng hình thức điện tử, biên lai tự in và các quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 13. Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công

1. Kết quả giải quyết TTHC, dịch vụ công được gửi trả cho tổ chức, cá nhân theo quy định tại Điều 22 của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

2. Kết quả giải quyết TTHC, dịch vụ công bản điện tử thực hiện theo quy định tại Điều 14 của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, quy định tại Điều 8, Điều 9 của Nghị định số 137/2024/NĐ-CP.

Chương III HOẠT ĐỘNG CỦA PHÂN HỆ THÀNH PHẦN MỘT CỬA ĐIỆN TỬ TỈNH CÀ MAU

Điều 14. Tổ chức của Phân hệ Một cửa điện tử tỉnh Cà Mau

1. Phân hệ một cửa điện tử tỉnh Cà Mau là phân hệ thành phần của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh Cà Mau, có vai trò là một hợp phần thông tin nội

bộ, có chức năng hỗ trợ việc tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị trực thuộc; kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với hệ thống quản lý văn bản để xử lý hồ sơ trên môi trường mạng; kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh để đăng tải công khai kết quả giải quyết TTHC và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến.

2. Hệ thống thông tin một cửa điện tử tỉnh triển khai tại các cơ quan để thực hiện TTHC được tổ chức theo mô hình quản lý tập trung, hệ thống phần mềm, cơ sở dữ liệu được cài đặt và lưu trữ tập trung.

3. Hệ thống thông tin một cửa điện tử được vận hành trên môi trường mạng, dữ liệu được liên thông, luân chuyển khép kín từ Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả đến các phòng, ban chuyên môn trong hệ thống một cửa điện tử của một cơ quan nhà nước và giữa các cơ quan nhà nước với nhau.

4. Các tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hoặc nộp trực tuyến trên hệ thống theo quy định của Quy chế này.

5. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Cà Mau có các tiêu chí chức năng, tiêu chí hiệu năng và an toàn thông tin theo quy định của Bộ Khoa học và Công nghệ.

Điều 15. Tạo lập hồ sơ hành chính điện tử trên Phân hệ Một cửa điện tử tỉnh Cà Mau

1. Hồ sơ điện tử được tạo lập từ thông tin khai, kết quả xử lý, thông báo được tạo ra, gửi đi, nhận và lưu trữ bằng phương tiện điện tử để thực hiện các TTHC, cụ thể:

- a) Thông tin khai dưới hình thức: Đơn/hồ sơ đăng ký để thực hiện TTHC.
- b) Thông báo trên Hệ thống dịch vụ công trực tuyến: Tiếp nhận (chấp nhận/từ chối/yêu cầu sửa đổi, bổ sung) thông tin khai báo; văn bản xin lỗi của cơ quan.
- c) Biên lai điện tử và hóa đơn điện tử trong quá trình giao dịch trực tuyến.
- d) Kết quả của cơ quan thực hiện và quyết định của cấp có thẩm quyền: Quyết định cấp phép, giấy phép, giấy chứng nhận, xác nhận hoặc kết quả xử lý khác đối với TTHC.

2. Kết quả giải quyết TTHC bản điện tử phải đảm bảo theo quy định tại khoản 3, Điều 14, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

Điều 16. Nguồn hình thành hồ sơ điện tử trên Phân hệ Một cửa điện tử tỉnh Cà Mau

Hồ sơ điện tử được hình thành từ các nguồn sau:

- 1. Nguồn từ cơ sở dữ liệu tài khoản tổ chức, cá nhân đăng ký được cơ quan nhà nước xác nhận.
- 2. Nguồn số hóa chủ động từ tổ chức, cá nhân khi tiến hành giao dịch dịch vụ công trực tuyến.

3. Nguồn số hóa tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công xã, phường.

4. Nguồn thông tin được số hóa trong quá trình xử lý hồ sơ tại các cơ quan thực hiện TTHC.

5. Nguồn từ hệ thống thông tin doanh nghiệp được số hóa.

6. Nguồn số hóa trong quá trình công chứng, chứng thực của các tổ chức công chứng.

7. Nguồn số hóa kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan thực hiện TTHC.

8. Nguồn từ Cơ sở dữ liệu quốc gia được liên thông với Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh.

9. Nguồn hình thành từ kết quả giải quyết TTHC trên môi trường mạng theo quy định tại Điều 14 của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

10. Nguồn từ hệ thống thông tin khác được Ủy ban nhân dân tỉnh quy định.

Điều 17. Xác thực giá trị pháp lý của hồ sơ điện tử

Hồ sơ điện tử của công dân, tổ chức trong quá trình giao dịch TTHC được tạo lập và xác thực nhằm bảo đảm giá trị pháp lý cho việc sử dụng lại các thành phần hồ sơ (còn giá trị sử dụng theo quy định) đã cung cấp một lần thành công trong các giao dịch trước đó vào các lần giao dịch tiếp theo. Việc tạo lập và xác thực như sau:

1. Nguồn cơ sở dữ liệu tài khoản tổ chức, cá nhân đăng ký được xác nhận giá trị pháp lý sau khi được cơ quan nhà nước xác minh trực tiếp hoặc thông qua cơ sở dữ liệu dân cư được liên thông.

2. Nguồn số hóa chủ động từ tổ chức, cá nhân khi tiến hành giao dịch dịch vụ công trực tuyến, được công nhận tính pháp lý khi có đính kèm chữ ký số của tổ chức, cá nhân. Trong trường hợp tổ chức, cá nhân chủ động số hóa không đính kèm chữ ký số, cơ quan thực hiện TTHC dùng làm căn cứ để xử lý TTHC và tiến hành xác minh hồ sơ giấy tại thời điểm trả kết quả.

3. Nguồn số hóa từ bộ phận số hóa tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp được xác nhận tính pháp lý phải đảm bảo các điều kiện sau:

a) Thực hiện số hóa thông tin trực tiếp trên Phân hệ Một cửa điện tử tỉnh Cà Mau, các phân hệ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh thông qua tài khoản công vụ.

b) Số hóa bởi cán bộ được phân công nhiệm vụ số hóa bằng văn bản phân công của lãnh đạo Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả các cấp.

4. Nguồn thông tin được số hóa trong quá trình xử lý hồ sơ tại các cơ quan thực hiện TTHC được khẳng định tính pháp lý khi đáp ứng các trường hợp sau:

a) Thực hiện số hóa thông tin trực tiếp trên Phân hệ Một cửa điện tử tỉnh Cà Mau, các phân hệ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh thông qua tài khoản công vụ.

b) Trong trường hợp thông tin được nhập trực tiếp từ Phân hệ Một cửa điện tử tỉnh Cà Mau, các phân hệ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh dưới dạng ký tự (thông tin điện tử) thì được xem có giá trị trao đổi.

c) Trong trường hợp thông tin được số hóa đính kèm theo dữ liệu điện tử thì kèm theo chữ ký số của nhân sự đang trực tiếp xử lý hồ sơ.

d) Trong trường hợp thông tin được số hóa từ văn bản theo quy định đính kèm theo dữ liệu điện tử thì dữ liệu số hóa phải đảm bảo đầy đủ chữ ký, con dấu và đính kèm theo chữ ký số của các cơ quan thực hiện TTHC.

5. Nguồn liên thông hệ thống thông tin doanh nghiệp được số hóa theo quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh về vận hành và khai thác hệ thống thông tin doanh nghiệp.

6. Nguồn số hóa trong quá trình công chứng, chứng thực của các tổ chức công chứng theo quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh về vận hành và khai thác hệ thống thông tin công chứng, chứng thực.

7. Nguồn số hóa kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan thực hiện TTHC được khẳng định tính pháp lý khi đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau:

a) Thực hiện số hóa thông tin trực tiếp trên Phân hệ Một cửa điện tử tỉnh Cà Mau, các phân hệ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh thông qua tài khoản công vụ.

b) Bản chụp nguyên vẹn quyết định cấp phép, giấy phép, giấy chứng nhận, xác nhận hoặc kết quả xử lý khác được cơ quan có thẩm quyền cấp sau khi đã ký và đóng dấu của đơn vị.

c) Đính kèm chữ ký số của người ký và chữ ký số của đơn vị hoặc chữ ký số của đơn vị.

8. Nguồn từ Cơ sở dữ liệu quốc gia được liên thông với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh mặc định được khẳng định tính pháp lý.

9. Nguồn từ hệ thống thông tin khác của tỉnh được Ủy ban nhân dân tỉnh quy định cụ thể trước khi áp dụng.

Điều 18. Xây dựng quy trình tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính trên Phân hệ một cửa điện tử tỉnh Cà Mau

1. Việc xây dựng quy trình tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, kết quả giải quyết TTHC (quy trình tiếp nhận, giải quyết, theo dõi kết quả giải quyết TTHC) phải bảo đảm thuận lợi cho việc giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh.

2. Việc xây dựng quy trình tiếp nhận, giải quyết, theo dõi kết quả giải quyết TTHC, dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh thực hiện quy định của bộ, ngành Trung ương và của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về quy trình nội bộ, quy trình điện tử đối với việc giải quyết từng TTHC, dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích theo đúng quy định về kiểm soát TTHC và thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

3. Quy trình tiếp nhận, giải quyết và theo dõi kết quả giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh phải bảo đảm các bước tối thiểu theo quy định hiện hành để kiểm soát trình trạng giải quyết hồ sơ của từng cơ quan, đơn vị. Các biểu mẫu dùng chung trong quá trình tiếp nhận, giải quyết và trả hồ sơ (phiếu tiếp nhận và trả kết quả, phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ, phiếu đề nghị bổ sung hồ sơ và các giấy tờ khác có liên quan) phải được xuất từ Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh để đính kèm hồ sơ khi luân chuyển giải quyết ở nhiều cơ quan, đơn vị khác nhau.

Điều 19. Tiếp nhận, chuyển giải quyết hồ sơ, thủ tục hành chính

1. Tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính.

a) Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận hoặc từ chối tiếp nhận hồ sơ trực tuyến của người sử dụng trong thời gian tối đa không quá 08 giờ làm việc, kể từ thời điểm người sử dụng nộp hồ sơ trực tuyến thành công. Trong trường hợp nộp hồ sơ trực tuyến ngoài giờ làm việc thì thời điểm để tính thời gian tiếp nhận hồ sơ được tính từ giờ làm việc kế tiếp. Việc thực hiện tiếp nhận hồ sơ thực hiện theo quy định tại khoản 2, Điều 17, Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Quy trình tiếp nhận, giải quyết TTHC quy định tại Điều 11 của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Điều 7 của Nghị định số 137/2024/NĐ-CP và Điều 17 của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

b) Đối với hồ sơ tiếp nhận trực tiếp, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa hướng dẫn, hỗ trợ tổ chức, cá nhân đăng ký, đăng nhập tài khoản, chuẩn bị và nộp hồ sơ điện tử theo quy định tại Điều 3, Điều 10, Quy chế này. Trường hợp tổ chức, cá nhân không có nhu cầu nộp hồ sơ điện tử thì cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận theo quy định tại khoản 1, Điều 17, Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ theo quy định.

c) Đối với hồ sơ tiếp nhận thông qua dịch vụ bưu chính, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật; cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện tiếp nhận theo quy định tại khoản 1, Điều 17, Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và thực hiện nhiệm vụ số hóa hồ sơ theo quy định.

2. Ngay sau khi tiếp nhận hồ sơ TTHC theo quy định tại khoản 1 Điều này, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa thực hiện chuyển hồ sơ đến cơ quan giải quyết TTHC theo quy định tại Điều 18 của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và quy định khác có liên quan của cơ quan có thẩm quyền.

3. Việc giải quyết TTHC trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh được thực hiện theo quy định tại Điều 19 của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP và quy định khác của cơ quan có thẩm quyền.

Chương IV

**PHÂN HỆ QUẢN TRỊ CƠ SỞ DỮ LIỆU DÙNG CHUNG
VỀ SỐ HÓA QUY TRÌNH, HỒ SƠ, KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT ĐỐI
VỚI CÁC GIAO DỊCH ĐIỆN TỬ VỀ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH, CUNG
CẤP DỊCH VỤ CÔNG, DỊCH VỤ CÔNG ÍCH**

Điều 20. Vị trí, chức năng của phân hệ quản trị cơ sở dữ liệu dùng chung về số hóa quy trình, hồ sơ, kết quả giải quyết đối với các giao dịch điện tử về thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công, dịch vụ công ích

1. Vị trí, chức năng của phân hệ quản trị cơ sở dữ liệu dùng chung về số hóa quy trình, hồ sơ, kết quả giải quyết đối với các giao dịch điện tử về TTHC, cung cấp dịch vụ công, dịch vụ công ích có chức năng là không gian điện tử riêng của tổ chức, cá nhân tại Cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh để hỗ trợ quản lý, lưu giữ thông tin, dữ liệu điện tử liên quan đến giao dịch hành chính của tổ chức, cá nhân đó. Phân hệ chứa Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân được tích hợp, chia sẻ, đồng bộ và kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia và các hệ thống khác theo quy định của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

2. Phân hệ quản trị Cơ sở dữ liệu dùng chung về số hóa quy trình, hồ sơ, kết quả giải quyết và cung cấp dịch vụ công để thực hiện tích hợp, kết nối giữa Hệ thống quản lý văn bản điều hành tỉnh với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các bộ, ngành Trung ương.

3. Tổ chức, cá nhân có tài khoản để thực hiện các giao dịch trên Cổng Dịch vụ công quốc gia thì được cung cấp một Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại các cổng này.

4. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân được kết nối, chia sẻ dữ liệu hoặc thiết lập đường dẫn đến Kho dữ liệu điện tử trên Cổng Dịch vụ công quốc gia để quản lý, lưu giữ dữ liệu theo quy định tại khoản 2, Điều 16, Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

5. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân tại Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh giúp lưu giữ các thông tin hoặc đường dẫn tới các thông tin:

a) Thông tin cơ bản về doanh nghiệp trên cơ sở cung cấp thông tin từ Cơ sở dữ liệu doanh nghiệp hoặc thông tin cơ bản về công dân trên cơ sở cung cấp thông tin từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư khi đã thực hiện được việc kết nối, chia sẻ với các cơ sở dữ liệu này.

b) Các thành phần hồ sơ TTHC đã được tiếp nhận và giải quyết thành công, kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của bộ, cơ quan ngang bộ, địa phương chủ quản hệ thống.

6. Các thông tin được lưu giữ tại Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân được phân tích tự động, hỗ trợ tổ chức, cá nhân:

a) Tự động điền các thông tin tại các biểu mẫu điện tử đối với các TTHC sử dụng biểu mẫu điện tử tương tác.

b) Hỗ trợ, thông báo, gợi ý việc thực hiện các TTHC liên quan đến người sử dụng phù hợp với nhu cầu của tổ chức, cá nhân.

7. Việc quản lý, kết nối, chia sẻ dữ liệu trên Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân thực hiện theo các quy định về quản lý, kết nối, chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước, quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân và các quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 21. Hủy hiệu lực của kết quả thực hiện thủ tục hành chính điện tử trên phân hệ quản trị cơ sở dữ liệu dùng chung về số hóa quy trình, hồ sơ, kết quả giải quyết đối với các giao dịch điện tử về thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công, dịch vụ công ích

1. Trường hợp kết quả giải quyết TTHC bị hủy do hết hiệu lực, cơ quan có thẩm quyền phải đánh dấu, ghi nhận thời điểm, thực hiện hủy hiệu kết quả giải quyết TTHC điện tử trên các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin, Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân.

2. Việc hủy hiệu lực kết quả giải quyết TTHC điện tử sẽ thực hiện theo quy định tại Điều 15 của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP. Căn cứ vào kế hoạch hàng năm, đơn vị được giao vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC sẽ tiến hành rà soát và phối hợp với các đơn vị có liên quan để hủy hiệu lực theo quy định.

Điều 22. Yêu cầu hồ sơ thủ tục hành chính điện tử

1. Hồ sơ TTHC điện tử phải đáp ứng yêu cầu quy định tại Điều 9 của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

2. Cấu trúc dữ liệu tài liệu lưu trữ số hóa của hồ sơ TTHC điện tử thực hiện theo quy định tại khoản 2, Điều 8, Thông tư số 05/2025/TT-BNV ngày 14 tháng 5 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ quy định nghiệp vụ lưu trữ tài liệu lưu trữ số.

Điều 23. Thành phần hồ sơ thủ tục hành chính điện tử

1. Thành phần hồ sơ TTHC điện tử theo quy định tại Nghị định số 118/2025/NĐ-CP, bao gồm:

a) Tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.

Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (nếu hồ sơ thiếu).

Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ TTHC (nếu hồ sơ không đúng quy định).

Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ.

Sổ theo dõi hồ sơ.

Tài liệu khác (nếu có).

b) Tại cơ quan giải quyết thủ tục hành chính (cơ quan có thẩm quyền)

Hồ sơ đề nghị và kết quả giải quyết TTHC của người dân, doanh nghiệp.

Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả (nếu có).

Tài liệu khác (nếu có).

2. Các thành phần hồ sơ TTHC điện tử được cập nhật trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC và được kết nối liên thông với Cổng Dịch vụ công quốc gia và các hệ thống khác theo quy định của Bộ Công an và các bộ, ngành Trung ương.

Điều 24. Lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử.

1. Việc lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC được thực hiện theo quy định tại Điều 17 của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP; khoản 4, Điều 22, Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

2. Hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC, dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích điện tử được lưu trữ theo quy định của pháp luật về lưu trữ. Đối với các TTHC, dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích được chỉ đạo thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã thì phải thực hiện việc tiếp nhận và trả kết quả tại Trung tâm, trường hợp chưa đủ điều kiện tiếp nhận tại Trung tâm thì phải thực hiện cập nhật hồ sơ vào hệ thống hoặc đồng bộ dữ liệu hồ sơ, kết quả giải quyết trên môi trường điện tử vào hệ thống để theo dõi, giám sát quá trình giải quyết và sử dụng lại kết quả giải quyết theo quy định hiện hành.

3. Việc bảo quản hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC điện tử của các cơ quan phải đảm bảo theo quy định tại Điều 13, Điều 14 của Nghị định số 113/2025/NĐ-CP ngày 03 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều của Luật lưu trữ và Chương V, Thông tư số 05/2025/TT- BNV ngày 14 tháng 5 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ.

4. Việc kết nối, chia sẻ cơ sở dữ liệu giải quyết TTHC điện tử thực hiện theo quy định tại Nghị định số 278/2025/NĐ-CP ngày 22 tháng 10 năm 2025 của Chính phủ quy định về kết nối, chia sẻ dữ liệu bắt buộc giữa các cơ quan thuộc hệ thống chính trị.

Điều 25. Chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử ra văn bản giấy

Việc chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC ra văn bản giấy được thực hiện của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Cà Mau được thực hiện theo quy định tại Điều 18 của Nghị định số 45/2020/NĐ-CP và quy định tại Điều 4, Điều 5 của Nghị định số 137/2024/NĐ-CP.

Chương V

HOẠT ĐỘNG CỦA CÁC PHÂN HỆ VỀ GIÁM SÁT, TÍCH HỢP, CHIA SẺ DỮ LIỆU, HỖ TRỢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH VÀ VẬN HÀNH HẠ TẦNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN, CƠ SỞ DỮ LIỆU

Điều 26. Hoạt động của Phân hệ giám sát, thu thập, đánh giá chất lượng giải quyết thủ tục hành chính

1. Phân hệ giám sát, thu thập, đánh giá chất lượng giải quyết TTHC là phân hệ thực hiện chức năng giám sát, thu thập dữ liệu (thông tin và hình ảnh) để nắm bắt kịp thời thực trạng, hiệu quả hoạt động của Bộ phận một cửa cơ quan hành chính nhà nước các cấp để quy trình TTHC được thuận tiện, công khai, minh bạch nhằm nâng cao chất lượng phục vụ đối với người dân, doanh nghiệp.

2. Hệ thống giám sát Bộ phận một cửa được thực hiện thông qua thiết bị của Hệ thống giám sát - đánh giá tại Bộ phận một cửa (hoạt động trong giờ hành chính): Phân hệ thu thập, đánh giá chất lượng TTHC; đường truyền Internet, Hệ thống ghi hình ảnh (Camera tại Bộ phận Một cửa), các thiết bị đo lường sự hài lòng của người dân).

3. Phân hệ giám sát, thu thập, đánh giá chất lượng giải quyết TTHC được đơn vị vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC vận hành theo các tiêu chí, tiêu chuẩn, quy định của Bộ Khoa học và Công nghệ (về kết nối Hệ thống thu thập, đánh giá mức độ sử dụng dịch vụ công trực tuyến); quy định của Văn phòng Chính phủ (về kết nối, cung cấp thông tin, dữ liệu phục vụ, chỉ đạo điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ; về đánh giá chất lượng dịch vụ công theo thời gian thực).

Điều 27. Phân hệ điều hành thông tin dịch vụ công tự động công nghệ số và hạ tầng công nghệ thông tin, cơ sở dữ liệu phục vụ giải quyết thủ tục hành chính

1. Phân hệ điều hành thông tin dịch vụ công tự động công nghệ số và hạ tầng công nghệ thông tin, cơ sở dữ liệu là hợp phần quản lý các ứng dụng và hạ tầng công nghệ thông tin, công nghệ số, các nền tảng dữ liệu phục vụ cho công tác giải quyết TTHC theo mô hình tổng thể kết nối triển khai Đề án phát triển ứng dụng cơ sở dữ liệu dân cư, định danh và xác thực điện tử phục vụ chuyển đổi số quốc gia giai đoạn 2022 -2025, tầm nhìn đến năm 2030 (Quyết định số 06/QĐ-TTg ngày 06/01/2022 của Thủ tướng Chính phủ, gọi tắt là Đề án 06).

2. Phân hệ điều hành thông tin dịch vụ công tự động công nghệ số và hạ tầng công nghệ thông tin, cơ sở dữ liệu được quản lý, vận hành theo tiêu chí, tiêu chuẩn của Bộ Khoa học và Công nghệ về hướng dẫn kỹ thuật các thành phần công nghệ thông tin thiết yếu cần thiết, yêu cầu chức năng, tính năng kỹ thuật, yêu cầu về bảo đảm an toàn, an ninh mạng và áp dụng các tiêu chuẩn định mức triển khai Đề án 06.

Điều 28. Hoạt động của phân hệ hỗ trợ, cung cấp thông tin dịch vụ công và các phân hệ khác thuộc hệ thống

1. Đối với phân hệ hỗ trợ, cung cấp thông tin dịch vụ công:

a) Phân hệ hỗ trợ và cung cấp thông tin dịch vụ công là một Phân hệ thuộc Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, thực hiện vai trò cung cấp, đăng tải thông tin trên môi trường mạng Internet, liên kết các kênh thông tin điện tử, thông tin đa phương tiện với các cơ quan, đơn vị, tổ chức; tiếp nhận phản ánh kiến nghị về TTHC.

b) Hợp phần gồm có các thành phần giao tiếp bên ngoài (sau đây gọi là Front-end) có chức năng tương tác bên ngoài (cung cấp thông tin chung; tiếp nhận thông tin và trả lời hỏi - đáp, phản ánh, kiến nghị; thiết lập giao tiếp với các ứng dụng dịch vụ công trực tuyến; liên kết thông tin với các cổng, hệ thống thông tin thành viên và các kênh thông tin); thành phần xử lý bên trong (sau đây gọi là Back-end) có chức năng thực hiện nghiệp vụ bên trong (thực hiện tiếp nhận, xử lý và xuất bản nội dung thông tin và dịch vụ công trực tuyến ra thành phần Front-end; tích hợp các ứng dụng dùng chung).

c) Hợp phần sử dụng các địa chỉ: Trên môi trường mạng Internet <https://trungtamhanhchinh.camau.gov.vn>; Zalo: Dịch vụ công trực tuyến tỉnh Cà

Mau; trên hệ thống điện thoại hỗ trợ dịch vụ công 1022, trên đầu số điện thoại trả lời trực tiếp 1022 và các đầu số hỗ trợ kỹ thuật 0290 (2220066 – 2220077).

2. Đối với hoạt động của các phân hệ phục vụ nhiệm vụ tích hợp, chia sẻ dữ liệu; phân hệ quản lý TTHC nội bộ; các phân hệ, các ứng dụng và hạ tầng công nghệ thông tin, công nghệ số, các nền tảng dữ liệu phục vụ hệ sinh thái kết nối, chia sẻ Cơ sở dữ liệu dân cư theo Đề án 06; các phân hệ khác theo quy định. Thực hiện công tác quản trị, vận hành theo văn bản hướng dẫn của Bộ Khoa học và Công nghệ, Bộ Công an, Văn phòng Chính phủ và các bộ, ngành Trung ương.

Chương VI

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC TỔ CHỨC, CÁ NHÂN TRONG QUẢN LÝ, VẬN HÀNH, KHAI THÁC HỆ THỐNG THÔNG TIN GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH CÀ MAU

Điều 29. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trong việc vận hành, khai thác Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Cà Mau

1. Các cơ quan, đơn vị có TTHC bắt buộc phải xử lý toàn bộ quy trình trên các phân hệ tương ứng của Hệ thống thông tin giải quyết TTHC (Hệ thống), có trách nhiệm chỉ đạo công chức, viên chức ứng dụng Hệ thống vào quá trình giải quyết TTHC; thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đánh giá tình hình xử lý hồ sơ TTHC tại cơ quan, đơn vị mình thông qua Hệ thống nhằm kịp thời phát hiện, giải quyết các khó khăn, vướng mắc phát sinh; trừ trường hợp luật khác quy định không được thực hiện bằng phương tiện điện tử, việc tiếp nhận, giải quyết được thực hiện theo quy định của pháp luật có liên quan.

2. Đối với dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích phải phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện rà soát, tái cấu trúc quy trình để cung cấp trên Hệ thống theo quy định tại khoản 5, Điều 8, Nghị định số 137/2024/NĐ-CP.

3. Đối với các TTHC nội bộ, phải phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện rà soát, tái cấu trúc và cung cấp trên Hệ thống theo quy định tại khoản 2, Điều 9, Nghị định số 137/2024/NĐ-CP.

4. Các cơ quan, đơn vị thường xuyên theo dõi và kiểm tra tình hình thực hiện, đảm bảo thông tin cung cấp trên Hệ thống kịp thời, chính xác.

5. Đảm bảo 100% TTHC (thuộc đối tượng phải xử lý trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh theo quy định của Quy chế này) được xử lý trên Hệ thống và có quy trình xử lý phù hợp với quy định hiện hành. Trong trường hợp xảy ra sự cố của Hệ thống, làm Hệ thống ngưng hoạt động, phải chủ động liên hệ với đơn vị được giao vận hành để được hỗ trợ và xử lý kịp thời.

6. Khi tiếp nhận hồ sơ thuộc TTHC có cung ứng dịch vụ công trực tuyến toàn trình (hoặc cung ứng dịch vụ công trực tuyến một phần nhưng dịch vụ công đó cho phép tiến trình nộp hồ sơ được thực hiện trực tuyến qua mạng), Bộ phận Một cửa có trách nhiệm phải tiến hành tiếp nhận và phản hồi ngay thông tin tiếp nhận hồ sơ theo quy định, để tổ chức, cá nhân biết được tình trạng hồ sơ đã được tiếp nhận và tiến hành xử lý hồ sơ theo quy định; đồng thời, tiến hành luân

chuyển, giải quyết hồ sơ trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh theo quy trình giải quyết TTHC.

7. Việc tiếp nhận hồ sơ, TTHC phải căn cứ trên cơ sở TTHC được cấp có thẩm quyền công bố (được cập nhật trên Cơ sở dữ liệu của Hệ thống). Công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ không được yêu cầu thêm bất kỳ thành phần hồ sơ nào ngoài thành phần đã công bố. Tất cả TTHC phải được tiếp nhận tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, phải được cập nhật và tồn tại mã số hồ sơ trên cơ sở dữ liệu của Hệ thống (trừ trường hợp TTHC được xử lý trên hệ thống phần mềm chuyên dùng riêng).

8. Tổ chức tuyên truyền, hướng dẫn việc sử dụng Hệ thống, quy trình TTHC để tổ chức, cá nhân khai thác, sử dụng Hệ thống đạt hiệu quả.

9. Mỗi cơ quan, đơn vị phân công một cán bộ kỹ thuật thực hiện việc quản lý các tài khoản đăng nhập vào Hệ thống của công chức, viên chức thuộc cơ quan, đơn vị mình.

10. Mỗi cơ quan, đơn vị phân công cán bộ đầu mối kiểm soát TTHC thường xuyên rà soát các quy trình TTHC, chịu trách nhiệm phối hợp với cán bộ kỹ thuật, cán bộ phụ trách quản trị mạng để cập nhật, sửa đổi, bổ sung các quy trình TTHC khi có sự thay đổi, điều chỉnh.

11. Công chức, viên chức có trách nhiệm sử dụng Hệ thống theo tài khoản được cấp để giải quyết công việc được giao, đảm bảo việc xử lý đồng bộ giữa hồ sơ giấy và hồ sơ trên Hệ thống (tránh tình trạng hồ sơ giấy đã trả kết quả cho người nhận nhưng trên Hệ thống vẫn báo trễ hạn hoặc chưa xử lý); có trách nhiệm bảo mật thông tin về tài khoản của mình và các thông tin của Hệ thống.

12. Tổ chức, cá nhân tham gia giải quyết TTHC khi có yêu cầu nộp hồ sơ trực tuyến thì được cấp tài khoản tương ứng để tham gia vào khai thác các tính năng phục vụ cho quá trình giải quyết TTHC.

13. Định kỳ hàng tháng, quý, năm, các cơ quan hành chính nhà nước báo cáo tình hình khai thác sử dụng Hệ thống, tình hình cung cấp dịch vụ công trực tuyến gửi Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 30. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trong việc quản lý Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính tỉnh Cà Mau

1. Chịu trách nhiệm quản lý chung về kỹ thuật, công nghệ thông tin, thực hiện giữ quyền tài khoản quản trị của tất cả Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của các bộ, ngành Trung ương phân quyền cho tỉnh Cà Mau; phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan đảm bảo Hệ thống hoạt động ổn định, liên tục; thường xuyên theo dõi, kiểm tra việc sử dụng.

2. Chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ đơn đốc các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện Quy chế này. Thiết lập, tái cấu trúc lại phân hệ quản trị cơ sở dữ liệu dùng chung về số hóa quy trình, hồ sơ, kết quả giải quyết đối với các giao dịch điện tử về TTHC, cung cấp dịch vụ công, dịch vụ công ích để bảo đảm kết nối thông suốt việc giải quyết TTHC được cung cấp trên các Hệ thống thông

tin giải quyết TTHC tập trung được các bộ, ngành Trung ương phân quyền cho tỉnh Cà Mau.

3. Chủ trì, phối hợp Sở Khoa học và Công nghệ triển khai giải pháp tích hợp, chia sẻ, kết nối giữa Hệ thống quản lý văn bản điều hành của tỉnh với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của các bộ, ngành Trung ương. Thiết lập tác vụ, công cụ để kiểm soát quy trình luân chuyển hồ sơ, giải quyết hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC, dịch vụ sự nghiệp công, sự nghiệp công ích trên Hệ thống văn bản chỉ đạo và điều hành và phần mềm, ứng dụng chuyên ngành khác có liên quan.

4. Chủ trì xây dựng kế hoạch và tổ chức triển khai bảo trì, duy trì, vận hành Hệ thống và hạ tầng kỹ thuật liên quan; tổng hợp những khó khăn, vướng mắc và đề xuất nâng cấp, chỉnh sửa Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo.

5. Hỗ trợ kỹ thuật đối với các cơ quan hành chính nhà nước trong việc sử dụng Hệ thống để phục vụ tổ chức, cá nhân. Thường xuyên theo dõi và kiểm tra tính chính xác của số liệu tích hợp, thống kê tình hình xử lý hồ sơ TTHC của Hệ thống.

6. Bảo đảm vận hành thông suốt kết nối, tích hợp Hệ thống quản lý văn bản và điều hành của tỉnh để thiết lập dữ liệu số hóa về kết quả giải quyết TTHC trên Hệ thống; tích hợp, kết nối các phần mềm quản lý chuyên ngành với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh qua trục kết nối, chia sẻ dữ liệu của tỉnh.

7. Trường hợp Hệ thống xảy ra sự cố phải ngưng hoạt động, kịp thời thông tin, báo cáo Sở Khoa học và Công nghệ để phối hợp khắc phục sự cố.

8. Tổ chức các lớp bồi dưỡng, tập huấn kiến thức về chuyên môn nghiệp vụ để bảo đảm hoạt động cung cấp thông tin trên các kênh tương tác của Hệ thống và dịch vụ công trực tuyến trên môi trường mạng được thông suốt, chính xác, kịp thời, hiệu quả.

9. Định kỳ thực hiện việc rà soát, đánh giá các phân hệ trên Hệ thống để thực hiện các nghiệp vụ, bảo đảm tính hiệu lực của hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trên môi trường điện tử, bổ sung làm giàu dữ liệu số hóa TTHC theo Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, Nghị định số 137/2024/NĐ-CP, phát huy tối đa hiệu quả của các phân hệ trong Hệ thống.

10. Định kỳ vào thời điểm ngày 31 tháng 12 hàng năm, trên cơ sở quá trình tổ chức thực hiện TTHC và cập nhật dữ liệu về TTHC, Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh có trách nhiệm rà soát và thực hiện hệ thống hóa dữ liệu về TTHC.

Chương VII **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 31. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị.

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

a) Chủ trì, tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện quyền quản trị đối với các hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của các bộ, ngành phân quyền cho tỉnh thực hiện; kiểm soát chặt chẽ và hỗ trợ các cơ quan, đơn vị thiết lập

quy trình nội bộ, quy trình điện tử đối với việc giải quyết TTHC của các ngành trên địa bàn tỉnh.

b) Tiếp nhận và trả lời ý kiến trên Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức và đăng tải công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

c) Chỉ đạo và giao Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh làm đầu mối, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện các nhiệm vụ được quy định tại khoản 2, 3, 4, 5, 6, 7 Điều 29 và Điều 32 của Quy chế này.

2. Sở Khoa học và Công nghệ.

a) Chịu trách nhiệm quản lý chung trong công tác quản lý nhà nước theo chuyên ngành đối với Hệ thống thông tin giải quyết TTHC, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan bảo đảm hạ tầng máy chủ, lưu trữ dữ liệu, đường truyền và các biện pháp giám sát, bảo đảm an toàn thông tin cho Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

b) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan, tổng hợp khó khăn, vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ trên Hệ thống để báo cáo, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, cho ý kiến chỉ đạo.

c) Hàng năm, căn cứ vào nhu cầu thực tế, nghiên cứu và đề xuất đầu tư, nâng cấp Hệ thống và hạ tầng kỹ thuật liên quan đến công tác triển khai, nhân rộng Hệ thống, nhằm phục vụ có hiệu quả công tác cải cách hành chính của tỉnh.

d) Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (trực tiếp là Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh) đảm bảo kết nối, tích hợp Hệ thống quản lý văn bản và điều hành của tỉnh với các Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tập trung của các bộ, ngành và phân quyền để thực hiện kiểm soát quy trình xử lý hồ sơ, trả kết quả trên Hệ thống văn bản quản lý và điều hành của tỉnh.

3. Sở Tài chính.

Phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ, các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí kinh phí trong dự toán hàng năm để duy trì hoạt động của Hệ thống, bảo đảm vận hành ổn định và có hiệu quả theo quy định tại Điều 20 của Nghị định số 224/2026/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2026 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật chuyển đổi số.

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

a) Đảm bảo nguồn nhân lực vận hành và quản trị kỹ thuật theo quy định tại Điều 21 của Nghị định số 224/2026/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2026 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật chuyển đổi số.

b) Thực hiện lập, quản lý và sử dụng kinh phí bảo đảm cho việc thực hiện duy trì, phát triển, bảo đảm cơ sở hạ tầng và an toàn thông tin, hoạt động tạo lập, cung cấp thông tin theo quy định hiện hành về hoạt động cung ứng TTHC, dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích, TTHC nội bộ (quản trị nội bộ trên môi trường điện tử) trên các phân hệ thuộc Hệ thống; chủ trì, phối hợp thực hiện rà soát, tái

cấu trúc quy trình giải quyết hồ sơ cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, sự nghiệp công ích và TTHC nội bộ để cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định tại khoản 5, Điều 8 và khoản 2, Điều 9, Nghị định số 137/2024/NĐ-CP.

c) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan bảo đảm các tiêu chuẩn kỹ thuật, bảo trì, bảo dưỡng, nâng cấp hệ thống, hạ tầng kỹ thuật, an toàn an ninh mạng đối với Hệ thống và Bộ phận Một cửa theo các văn bản hướng dẫn của các bộ, ngành Trung ương, cơ quan có thẩm quyền.

d) Hướng dẫn, hỗ trợ kỹ thuật, tập huấn, triển khai việc cung cấp, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cho các cơ quan thực hiện TTHC.

đ) Phối hợp với các cơ quan truyền thông thực hiện tuyên truyền hình ảnh, thông tin hướng dẫn về Hệ thống thông tin giải quyết TTHC để tổ chức, cá nhân biết và sử dụng.

e) Thường xuyên theo dõi, giám sát, đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC trên địa bàn tỉnh Cà Mau đảm bảo đúng quy định của pháp luật và quy định tại Quy chế này.

g) Triển khai thống nhất các giải pháp công nghệ, các ứng dụng, thiết bị hỗ trợ, thiết bị tương tác và các tiện ích hỗ trợ cho các tổ chức, cá nhân trong giải quyết TTHC, thực hiện các dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích và các TTHC nội bộ trên môi trường điện tử.

5. Công an tỉnh.

Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (trực tiếp là Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh) và các đơn vị có liên quan đề nghị Bộ Công an hỗ trợ phân quyền, cấp quyền khai thác các dịch vụ, tiện ích trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và các Hệ thống khác theo quy định.

6. Trách nhiệm chung của các cơ quan, đơn vị.

a) Chỉ đạo, tổ chức triển khai thực hiện có hiệu quả Quy chế này tại cơ quan, đơn vị mình. Phối hợp chặt chẽ với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh) trong công tác quản lý, vận hành, khai thác Hệ thống.

b) Thường xuyên theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, đánh giá tình hình xử lý hồ sơ TTHC, dịch vụ sự nghiệp công, sự nghiệp công ích, thủ tục hành chính nội bộ tại cơ quan, đơn vị mình; kịp thời phát hiện, giải quyết các vướng mắc phát sinh.

c) Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh) thường xuyên rà soát, cập nhật, sửa đổi, bổ sung quy trình giải quyết TTHC trên Hệ thống, đảm bảo phục vụ tổ chức, cá nhân khai thác, sử dụng có hiệu quả; phối hợp thực hiện rà soát, tái cấu trúc quy trình giải quyết hồ sơ cung cấp dịch vụ sự nghiệp công, sự nghiệp công ích và TTHC nội bộ để cung cấp dịch vụ công trực tuyến theo quy định tại khoản 5, Điều 8 và khoản 2, Điều 9, Nghị định số 137/2024/NĐ-CP.

d) Quản lý và bảo vệ thông tin của tổ chức, cá nhân bao gồm: Thông tin tài khoản đăng ký, thông tin hồ sơ; chỉ được phép cung cấp, chia sẻ cho bên thứ 3 có

thâm quyền trong trường hợp pháp luật có quy định hoặc có sự đồng ý của tổ chức, cá nhân đó.

đ) Triển khai thực hiện rà soát, tái cấu trúc quy trình để cung cấp dịch vụ công trực tuyến đổi dịch vụ sự nghiệp công, dịch vụ công ích và TTHC nội bộ theo quy định tại Điều 8, Điều 9, Nghị định số 137/2024/NĐ-CP.

Điều 32. Chế độ thông tin báo cáo.

1. Chế độ thông tin báo cáo việc xử lý hồ sơ trên Hệ thống thực hiện theo quy định về chế độ báo cáo định kỳ của Ủy ban nhân dân tỉnh về tình hình thực hiện Công Dịch vụ công quốc gia và Hệ thống thông tin giải quyết TTHC cấp bộ, cấp tỉnh trên địa bàn tỉnh Cà Mau.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (trực tiếp là Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh) có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân các xã, phường tổng hợp báo cáo theo quy định.

Điều 33. Triển khai thực hiện.

1. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc phát sinh những nội dung mới; yêu cầu các cơ quan, đơn vị kịp thời phản ánh về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh) để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét quyết định.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì triển khai việc thực hiện Quy chế này./.