

Số: 31/2021/QĐ-TTg

Hà Nội, ngày 11 tháng 10 năm 2021

**QUYẾT ĐỊNH**

**BAN HÀNH QUY CHẾ QUẢN LÝ, VẬN HÀNH, KHAI THÁC CÔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA**

*Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;*

*Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 29 tháng 11 năm 2005;*

*Căn cứ Luật Công nghệ thông tin ngày 29 tháng 6 năm 2006;*

*Căn cứ Luật An toàn thông tin mạng ngày 19 tháng 11 năm 2015;*

*Căn cứ Luật An ninh mạng ngày 12 tháng 6 năm 2018;*

*Căn cứ Nghị định số [150/2016/NĐ-CP](#) ngày 11 tháng 11 năm 2016 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Chính phủ;*

*Căn cứ Nghị định số [20/2008/NĐ-CP](#) ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;*

*Căn cứ Nghị định số [63/2010/NĐ-CP](#) ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Nghị định số [92/2017/NĐ-CP](#) ngày 07 tháng 8 năm 2017 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 [61/2018/NĐ-CP](#) ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Nghị định số [130/2018/NĐ-CP](#) ngày 27 tháng 9 năm 2018 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành Luật Giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số;*

*Căn cứ Nghị định số [11/2020/NĐ-CP](#) ngày 20 tháng 01 năm 2020 của Chính phủ quy định về thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực Kho bạc Nhà nước;*

*Căn cứ Nghị định số [45/2020/NĐ-CP](#) ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;*

*Theo đề nghị của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ;*

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

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

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực từ ngày 09 tháng 12 năm 2021.

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

**KT. THỦ TƯỚNG  
PHÓ THỦ TƯỚNG**

**Nơi nhận:**

- Ban Bí thư Trung ương Đảng;
- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- HĐND, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Tổng Bí thư;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Hội đồng Dân tộc và các Ủy ban của Quốc hội;
- Văn phòng Quốc hội;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện kiểm sát nhân dân tối cao;
- Kiểm toán nhà nước;
- Ủy ban Giám sát tài chính Quốc gia;
- Ngân hàng Chính sách xã hội;
- Ngân hàng Phát triển Việt Nam;
- Ủy ban trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;
- Cơ quan trung ương của các đoàn thể;
- VPCP: BTCN, các PCN, Trợ lý TTg, TGĐ Cổng TTĐT, các Vụ, Cục, đơn vị trực thuộc, Công báo;
- Lưu: VT, KSTT (2) TM.

**Vũ Đức Đam**

**QUY CHẾ**

**QUẢN LÝ, VẬN HÀNH, KHAI THÁC CÔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA**  
(Kèm theo Quyết định số 31/2021/QĐ-TTg ngày 11 tháng 10 năm 2021 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, phương thức quản lý, vận hành, khai thác Công 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. Tài khoản quản trị cấp cao của bộ, ngành, cơ quan, địa phương: là tài khoản được đăng ký bằng thiết bị chứng thư số chuyên dùng Chính phủ cấp cho các bộ, ngành, địa phương hoặc chứng thư số công cộng cấp cho tổ chức, cá nhân cung cấp dịch vụ, được Văn phòng Chính phủ cấp quyền quản trị để phân quyền cho cán bộ, công chức, viên chức thực hiện các nghiệp vụ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.
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 phục vụ kết nối Cổng Dịch vụ công quốc gia: là thiết bị máy tính được cài đặt dịch vụ xác thực, bảo mật dữ liệu gửi nhận trên Trục liên thông văn bản quốc gia tích hợp dịch vụ chứng thực chữ ký số chuyên dùng Chính phủ do Ban Cơ yếu Chính phủ cấp, do bộ, ngành, cơ quan, địa phương quản lý để bảo đảm tính xác thực, ký số mã hóa dữ liệu trao đổi giữa các bên qua Trục liên thông văn bản quốc gia.
4. Thiết bị lưu khóa bí mật là thiết bị vật lý như USB token, Sim điện thoại hoặc thiết bị điện tử chứa chứng thư số và khóa bí mật của thuê bao.
5. T+n: là khoảng thời gian chuyển tiền đến tài khoản của đơn vị cung cấp dịch vụ công trong (n) ngày làm việc tính từ ngày thanh toán (T).

**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 toàn, an ninh thông tin, bảo vệ bí mật Nhà nước và các quy định khác có liên quan, bảo đảm việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, dịch vụ công trực tuyến được thông suốt, tiết kiệm, an toàn, hiệu quả.
2. Việc tổ chức thông tin trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo hướng lấy người dùng làm trung tâm. Các thông tin được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia bảo đảm chính xác, rõ ràng, được cập nhật liên tục, kịp thời theo các quy định hiện hành. Các thông tin được trình bày khoa học, dễ tiếp cận cho người sử dụng và có thể truy cập, khai thác trong mọi thời điểm.
3. Cổng Dịch vụ công quốc gia được kết nối thông suốt, liên tục với Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh, bảo đảm việc vận hành 24 giờ tất cả các ngày trong tuần.
4. Việc tham gia quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia bảo đảm đúng thẩm quyền, trách nhiệm theo các quy định của pháp luật hiện hành.
5. Việc khai thác, sử dụng lại thông tin của tổ chức, cá nhân trong thực hiện các thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến được thực hiện theo đúng quy định của pháp luật về bảo vệ thông tin, dữ liệu cá nhân.

## **Điều 5. Các hợp phần của Cổng Dịch vụ công quốc gia**

1. Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.
2. Hệ thống tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân.
3. Hệ thống quản lý định danh, xác thực điện tử của Cổng Dịch vụ công quốc gia.
4. Hệ thống thanh toán trực tuyến.
5. Hệ thống đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính của bộ, ngành, địa phương.
6. Hệ thống hỗ trợ giải đáp những vấn đề thường gặp trong giải quyết thủ tục hành chính.
7. Giao diện Cổng Dịch vụ công quốc gia.
8. Hệ thống quản trị của Cổng Dịch vụ công quốc gia.
9. Các hợp phần khác theo yêu cầu của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

## **Điều 6. 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 Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh, 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 thương mại, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán;
10. Các danh mục khác theo yêu cầu Thủ tướng Chính phủ.

## **Điều 7. 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 8. 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, đăng ký tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, 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. Quản lý tài khoản, chữ ký số, giữ bí mật thông tin tài khoản, mật khẩu của mình, trường hợp mật khẩu bị mất hoặc bị đánh cắp hoặc phát hiện có người sử dụng trái phép tài khoản của mình, phải thông báo kịp thời cho Cơ quan quản lý và vận hành hệ thống Cổng Dịch vụ công quốc gia.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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**

### **ĐĂNG KÝ VÀ QUẢN LÝ TÀI KHOẢN TRÊN CỔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA**

#### **Điều 9. Đăng ký tài khoản**

1. Tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại khoản 1 Điều 7 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

## 2. Đăng ký tài khoản trực tiếp từ Cổng Dịch vụ công quốc gia

Tổ chức, cá nhân đăng ký tài khoản trực tiếp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia được thực hiện khi cung cấp các thông tin định danh tương ứng với các phương thức đăng ký:

- a) Áp dụng đối với đăng ký tài khoản của cá nhân bằng một trong các hình thức sau: Thông qua thuê bao di động chính chủ, Mã số Bảo hiểm xã hội Việt Nam, số tài khoản cá nhân đăng ký tại ngân hàng thương mại đang hoạt động tại Việt Nam, thiết bị lưu khóa bí mật hoặc các hình thức hợp pháp khác;
- b) Áp dụng đối với đăng ký tài khoản của tổ chức: Thông qua thiết bị lưu khóa bí mật hoặc các hình thức hợp pháp khác.

## 3. 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 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.

4. Tài khoản do Cổng Dịch vụ công quốc gia cấp hoặc 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.

## **Điều 10. Các hình thức xác thực trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và mức độ an toàn**

1. Xác thực bằng mật khẩu sử dụng một lần thông qua tin nhắn điện thoại hoặc ứng dụng trên thiết bị di động, hoặc các hình thức xác thực khác theo quy định pháp luật.
2. Xác thực bằng thiết bị lưu khóa bí mật đạt mức độ an toàn cao.

## **Điều 11. Đăng nhập tài khoản cho tổ chức, cá nhân**

1. Việc đăng nhập tài khoản được thực hiện thông qua các phương thức:

- a) Sử dụng số chứng minh nhân dân, số căn cước công dân, số hộ chiếu và mật khẩu người dùng kết hợp xác thực qua mật khẩu sử dụng một lần. Phương thức này chỉ áp dụng đối với tài khoản của cá nhân;
- b) Sử dụng thiết bị lưu khóa bí mật và kết hợp xác thực thông qua mã PIN từ thiết bị. Phương thức này áp dụng đối với tài khoản của cá nhân và tài khoản của tổ chức.

2. Cổng Thông tin một cửa điện tử quốc gia, Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh thực hiện kết nối, tích hợp đăng nhập một lần với Cổng Dịch vụ công quốc gia, cho phép tổ chức, cá nhân được lựa chọn hình thức đăng nhập bằng tài khoản của Cổng Dịch vụ công quốc gia khi thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

3. Sau khi tổ chức, cá nhân đăng nhập và xác thực thành công trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh 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 thủ tục hành chính, 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.

## **Điều 12. Tích hợp, chia sẻ dữ liệu định danh, xác thực**

1. Bộ Công an, Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Ban Cơ yếu Chính phủ, Bảo hiểm Xã hội Việt Nam, Bộ Tài chính (Tổng cục Thuế) thực hiện tích hợp, chia sẻ thông tin, dữ liệu tại các cơ sở dữ liệu, hệ thống thông tin thuộc thẩm quyền quản lý để xác thực thông tin. Các nhà cung cấp dịch vụ viễn thông, các ngân hàng thương mại hoạt động tại Việt Nam thực hiện tích hợp, chia sẻ thông tin thuê bao chính chủ, chủ tài khoản ngân hàng thương mại đã đăng ký tài khoản để xác thực thông tin định danh của tổ chức, cá nhân. Các cơ quan thực hiện tích hợp, chia sẻ thông tin đảm bảo việc vận hành thông suốt, hiệu quả; kịp thời phối hợp với các cơ quan liên quan khắc phục sự cố (nếu có).

2. Bộ Công an, Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Bộ Tài chính (Tổng cục Thuế), Ban Cơ yếu Chính phủ, Bảo hiểm Xã hội Việt Nam, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam kết nối hệ thống định danh của cơ quan, đơn vị mình với Cổng Dịch vụ công quốc gia; chịu trách nhiệm về tính xác thực của thông tin định danh; bảo đảm việc vận hành thông suốt, hiệu quả; kịp thời phối hợp với các cơ quan liên quan khắc phục sự cố (nếu có).

3. Tổ chức cung cấp dịch vụ định danh và xác thực điện tử khác thực hiện theo quy định pháp luật về định danh và xác thực điện tử và kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

### **Điều 13. Quản lý các vấn đề liên quan đến tài khoản**

1. Trường hợp các thông tin định danh của tài khoản không chính xác hoặc có khiếu nại liên quan đến tài khoản, tổ chức, cá nhân là chủ thể của tài khoản thông báo cho Tổng đài hỗ trợ. Trong vòng 24 giờ làm việc kể từ khi nhận được thông báo, Cổng Dịch vụ công quốc gia thông báo tới các bên có liên quan để phối hợp xử lý và thông báo kết quả xử lý cho chủ thể của tài khoản trong thời gian không quá 48 giờ làm việc kể từ khi tiếp nhận xử lý chính thức.

2. Trong thời gian 02 năm kể từ lần đăng nhập cuối cùng, nếu tài khoản của tổ chức, cá nhân không phát sinh hoạt động nào tại Cổng Dịch vụ công quốc gia thì Hệ thống hỗ trợ có thông báo tới tổ chức, cá nhân về việc khóa tài khoản thông qua tin nhắn SMS, thư điện tử. Việc thông báo được thực hiện 01 lần/tháng trong 02 tháng kế tiếp. Sau lần thông báo cuối cùng, Cổng Dịch vụ công quốc gia thực hiện khóa tài khoản đã đăng ký.

Trường hợp tổ chức, cá nhân khôi phục lại tài khoản thì thực hiện các khai báo trên Cổng Dịch vụ công quốc gia. Việc khôi phục lại tài khoản được giải quyết và gửi kết quả đến cho tổ chức, cá nhân trong vòng 08 giờ làm việc thông qua phương thức liên lạc tổ chức, cá nhân đăng ký.

3. Cổng Dịch vụ công quốc gia thực hiện khóa tài khoản đã đăng ký khi được thông báo, tích hợp, chia sẻ các thông tin đối với trường hợp tổ chức chấm dứt hoạt động theo quy định của pháp luật, cá nhân chết hoặc bị cơ quan có thẩm quyền tuyên bố là đã chết hoặc mất tích.

## **Chương III**

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

#### **Điều 14. 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, Bảo hiểm Xã hội Việt Nam, Ngân hàng Chính sách xã hội, Ngân hàng Phát triển Việt Nam (sau đây gọi chung là các bộ, cơ quan), địa phương.

3. Dịch vụ công trực tuyến của bộ, cơ quan, địa phương cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

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 6 Quy chế này.

#### **Điều 15. 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 14 Quy chế này; 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, Cổng dịch vụ công cấp bộ, tỉnh, cụ thể như sau:

a) Bộ, cơ quan ngang bộ cập nhật Quyết định công bố và nội dung thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước, phạm vi giải quyết của bộ, cơ quan do Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ công bố; dịch vụ công trực tuyến của bộ, cơ quan cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và danh mục dữ liệu dùng chung quy định tại khoản 1, 2, 3, 5, 6 Điều 6 Quy chế này.

Văn phòng bộ, cơ quan ngang bộ (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 được Luật giao quy định hoặc quy định chi tiết trong văn bản quy phạm pháp luật của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương; địa phương hóa các dữ liệu thủ tục hành chính theo Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương và đã được bộ, cơ quan ngang bộ công bố, đăng tải công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính; dịch vụ công trực tuyến của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh, thành phố được cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và danh mục dữ liệu dùng chung theo quy định tại khoản 2, 3, 4, 6 Điều 6 Quy chế này.

Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh 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) Bảo hiểm Xã hội Việt Nam, 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 6 Quy chế này.

Tổ chức thực hiện chức năng kiểm soát thủ tục giải quyết công việc của Bảo hiểm Xã hội Việt Nam, 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 tại Điều 24 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính đã được sửa đổi, bổ sung.

Danh mục dữ liệu dùng chung quy định tại khoản 3, 4, 5 Điều 6 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. Văn phòng Chính phủ chịu trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các bộ, cơ quan ngang bộ, Bảo hiểm Xã hội Việt Nam, Ngân hàng Chính sách Xã hội, Ngân hàng Phát triển Việt Nam, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh thực hiện việc cập nhật quy định tại khoản 1 và 2 Điều này.

#### **Điều 16. 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 cấp cao để phân quyền cho 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://csdl.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 theo những quy định các Điều 17, 18, 19 và 20 Quy chế này.
4. Kiểm tra, rà soát, đối chiếu để đảm bảo tính đầy đủ, chính xác của dữ liệu thủ tục hành chính đã được cập nhật vào Cơ sở dữ liệu quốc gia với 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. Bổ sung cách thức thực hiện dịch vụ công trực tuyến đối với các thủ tục hành chính đủ điều kiện, đã được cung cấp tại Cổng Dịch vụ công cấp bộ.

#### **Điều 17. Cập nhật thủ tục hành chính mới được ban hành**

1. Bộ, cơ quan cập nhật Quyết định công bố, lĩnh vực của thủ tục hành chính được công bố, nội dung chi tiết các thủ tục hành chính theo Quyết định công bố của cấp có thẩm quyền vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.
2. Ủy ban nhân dân cấp tỉnh cập nhật Quyết định công bố danh mục, lĩnh vực của thủ tục hành chính được công bố, tìm và thêm vào danh mục những thủ tục hành chính đã được bộ, cơ quan công bố, công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính; cập nhật bổ sung, sửa đổi các thông tin liên quan đến thời gian, địa điểm thực hiện thủ tục hành chính, cấp và cơ quan thực hiện, cơ quan được ủy quyền thực hiện thủ tục hành chính, phí, lệ phí, các văn bản quy định chi tiết thuộc thẩm quyền ban hành của cấp tỉnh.

Đối với 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, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh cập nhật Quyết định công bố, lĩnh vực của thủ tục hành chính được công bố, nội dung chi tiết các thủ tục hành chính theo Quyết định công bố của cấp có thẩm quyền vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

3. Các bộ, cơ quan, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh kiểm tra, rà soát, đối chiếu để đảm bảo tính đầy đủ, chính xác của dữ liệu thủ tục hành chính đã được cập nhật và thực hiện công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại khoản 4 Điều 16 Quy chế này.

## **Điều 18. Cập nhật thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung**

1. Bộ, cơ quan cập nhật Quyết định công bố, lĩnh vực của thủ tục hành chính được công bố; tìm và thêm vào danh sách các thủ tục hành chính cần sửa đổi, bổ sung; thực hiện sửa đổi, bổ sung và lưu thủ tục hành chính theo nội dung Quyết định đã được cấp có thẩm quyền công bố.

2. Ủy ban nhân dân cấp tỉnh cập nhật Quyết định công bố danh mục, lĩnh vực của thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung; tìm và thêm vào danh mục các thủ tục hành chính đã được bộ, cơ quan công bố, cập nhật trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính để thực hiện sửa đổi, bổ sung và lưu thủ tục hành chính theo nội dung Quyết định đã được cấp có thẩm quyền công bố.

Đối với 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, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh cập nhật Quyết định công bố, lĩnh vực của thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung; thực hiện sửa đổi, bổ sung và lưu thủ tục hành chính theo nội dung Quyết định đã được cấp có thẩm quyền công bố.

3. Các bộ, cơ quan, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh kiểm tra, rà soát, đối chiếu để đảm bảo tính đầy đủ, chính xác của dữ liệu thủ tục hành chính đã được cập nhật và thực hiện công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại khoản 4 Điều 16 Quy chế này.

## **Điều 19. Cập nhật thủ tục hành chính được bãi bỏ**

1. Bộ, cơ quan cập nhật Quyết định công bố, lĩnh vực của thủ tục hành chính được công bố; tìm và thêm vào danh sách các thủ tục hành chính cần thực hiện bãi bỏ; công khai Quyết định công bố và thủ tục hành chính được bãi bỏ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Sau khi các bộ, cơ quan công khai Quyết định công bố các thủ tục hành chính được bãi bỏ, thông tin về thủ tục hành chính thực hiện tại địa phương được tự động bãi bỏ trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

2. Đối với 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, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh cập nhật Quyết định công bố, lĩnh vực của thủ tục hành chính được công bố; tìm và thêm vào danh sách các thủ tục hành chính cần thực hiện bãi bỏ; công khai Quyết định công bố và thủ tục hành chính được bãi bỏ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

## **Điều 20. Cập nhật nhóm thủ tục hành chính thực hiện theo quy trình liên thông**

1. Bộ, cơ quan cập nhật Quyết định công bố, lựa chọn các lĩnh vực của những thủ tục hành chính thực hiện theo quy trình liên thông; tìm và thêm vào danh sách các thủ tục hành chính thực hiện theo quy trình liên thông; cập nhật nội dung chi tiết theo Quyết định công bố của cấp có thẩm quyền vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

2. Ủy ban nhân dân cấp tỉnh cập nhật các thủ tục hành chính thực hiện theo quy trình liên thông đã được các bộ, cơ quan công bố, cập nhật trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính theo cách thức quy định tại các Điều 15, 16, 17 Quy chế này.

Đối với thủ tục hành chính thực hiện theo quy trình liên thông tại địa phương được Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh công bố, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh cập nhật Quyết định công bố, lựa chọn các lĩnh vực của những thủ tục hành chính thực hiện theo quy trình liên thông; tìm và thêm vào danh sách các thủ tục hành chính thực hiện theo quy trình liên thông; cập nhật nội dung chi tiết theo Quyết định công bố của cấp có thẩm quyền vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

3. Các bộ, cơ quan, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh kiểm tra, rà soát, đối chiếu để đảm bảo tính đầy đủ, chính xác của dữ liệu thủ tục hành chính thực hiện theo quy trình liên thông đã được cập nhật và thực hiện công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định tại khoản 4 Điều 16 Quy chế này.

## **Điều 21. Cập nhật việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử thông qua cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4**

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 cấp bộ, tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Văn phòng Chính phủ 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 quy định tại Nghị định số [45/2020/NĐ-CP](#) ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, 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 22. 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, Bảo hiểm Xã hội Việt Nam 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, Bảo hiểm Xã hội Việt Nam.
2. Các bộ, cơ quan ngang bộ, Bảo hiểm Xã hội Việt Nam 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.
3. Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh tích hợp Bộ câu hỏi/trả lời về những vấn đề thường gặp trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính theo ngành, lĩnh vực từ Cổng Dịch vụ công quốc gia.

## **Điều 23. Kết nối, tích hợp dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính với Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh**

1. Cổng Thông tin điện tử, Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh 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, Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh 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, Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh.
- Dữ liệu được trích xuất từ Hệ thống thông tin một cửa điện tử là nguồn dữ liệu chính thống phục vụ cho công tác báo cáo, thống kê và phân tích, đánh giá tỷ lệ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính đúng hạn, trễ hạn của từng cơ quan, đơn vị, địa phương.
3. Văn phòng Chính phủ hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc 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, Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh.
- Các bộ, cơ quan bảo đảm duy trì kết nối giữa Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính với Cổng Thông tin điện tử, Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, tỉnh theo quy định tại khoản 2 Điều này.

## **Điều 24. 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 ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính 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 ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính đã được sửa đổi, bổ sung.
  2. Trách nhiệm rà soát, đánh giá chất lượng dữ liệu thủ tục hành chính trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính
    - a) Văn phòng Chính phủ chủ trì thực hiện rà soát, đánh giá độc lập chất lượng thủ tục hành chính đã được các bộ, cơ quan ngang bộ, Bảo hiểm Xã hội Việt Nam, Ngân hàng Chính sách Xã hội, Ngân hàng Phát triển Việt Nam và Ủy ban nhân dân cấp tỉnh 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 ngang bộ, Bảo hiểm Xã hội Việt Nam, Ngân hàng Chính sách Xã hội, Ngân hàng Phát triển Việt Nam và Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có trách nhiệm điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện dữ liệu thủ tục hành chính trong thời hạn tối đa không quá 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đề nghị của Văn phòng Chính phủ. Kết quả thực hiện rà soát, đánh giá chất lượng dữ liệu thủ tục hành chính được công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và tổng hợp báo cáo Thủ tướng Chính phủ.

b) Văn phòng bộ, cơ quan ngang bộ, Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh giúp Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh thực hiện rà soát dữ liệu thủ tục hành chính đã được bộ, cơ quan ngang bộ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh cập nhật, đăng tải công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính; định kỳ tổng hợp, báo cáo Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ và Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

**Điều 25. 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 Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh 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 đảm bảo sự cần thiết, hợp lý, hợp pháp, các cơ quan, tổ chức giải quyết thủ tục hành chính có trách nhiệm thông báo, gửi ý kiến phản hồi cho Văn phòng bộ, cơ quan ngang bộ, Bảo hiểm Xã hội Việt Nam, Ngân hàng Chính sách Xã hội, Ngân hàng Phát triển Việt Nam, Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh hoặc Cục Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Chính phủ để kịp thời xử lý.

**Chương IV**

**TÍCH HỢP, CUNG CẤP DỊCH VỤ CÔNG TRỰC TUYẾN TRÊN CỔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA**

**Điều 26. 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 để xây dựng, hoàn thiện hệ thống, tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia được thực hiện theo các bước cụ thể như sau:

a) Rà soát, đánh giá, xác định thủ tục hành chính phù hợp triển khai thực hiện dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 và công bố danh mục dịch vụ công tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hàng năm.

b) Phân tích, đánh giá hiện trạng quy trình thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công.

c) Xác định các hệ thống, cơ sở dữ liệu liên quan đến quá trình thực hiện thủ tục hành chính và tổ chức rà soát, đánh giá khả năng kết nối, chia sẻ dữ liệu, số hóa hồ sơ, giấy tờ, liên thông điện tử và hiệu quả, hiệu năng của hệ thống, làm cơ sở cắt giảm thủ tục hành chính, giảm hồ sơ, giấy tờ cần cung cấp, giảm đi lại, tiếp xúc trực tiếp của đối tượng thực hiện và giảm các bước phải xử lý trực tiếp hoặc thủ công của cơ quan, đơn vị trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công.

d) Đánh giá hiệu quả và phê duyệt phương án tái cấu trúc để thực hiện việc xây dựng hoặc hoàn thiện hệ thống cung cấp dịch vụ công.

3. Văn phòng Chính phủ có trách nhiệm hướng dẫn nghiệp vụ tái cấu trúc quy trình theo quy định tại khoản 2 Điều này.

**Điều 27. Quy trình tích hợp kiểm thử việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia**

1. Bộ, ngành, địa phương cung cấp thông tin về dịch vụ công đầy đủ, chính xác, kịp thời các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đang triển khai tại bộ, ngành, địa phương trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

2. Căn cứ trên kế hoạch và khả năng thực hiện, bộ, ngành, địa phương đề nghị công khai các dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 để kiểm thử việc tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Theo đề xuất của bộ, ngành, địa phương, Văn phòng Chính phủ 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, ngành, địa phương. Trường hợp dịch vụ công chưa đáp ứng yêu cầu, Văn phòng Chính phủ nêu rõ lý do và gửi lại bộ, ngành, địa phương kiểm tra, hoàn thiện.

4. Trong thời hạn 05 ngày làm việc, bộ, ngành, địa phương thực hiện kiểm thử các dịch vụ công đã được công khai. Kết quả kiểm thử được tổng hợp và gửi về Văn phòng Chính phủ 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.

5. Trong thời hạn 02 ngày làm việc, Văn phòng Chính phủ phối hợp với các cơ quan có liên quan xác nhận kết quả kiểm thử mà bộ, ngành, địa phương đã thực hiện. Đối với các dịch vụ công 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. Đối với các dịch vụ công chưa hoàn thành kiểm thử, Văn phòng Chính phủ bỏ công khai trên hệ thống và thông báo cho bộ, ngành, địa phương hoàn thiện lại.

#### **Điều 28. Tích hợp, cung cấp dịch vụ công trực tuyến**

1. Dịch vụ công trực tuyến phải được cung cấp thông tin trong Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.
2. Căn cứ danh mục dịch vụ công tích hợp, cung cấp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia hàng năm, cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công chủ trì, phối hợp với Văn phòng Chính phủ thực hiện tích hợp, kiểm thử dịch vụ trước khi cung cấp chính thức trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.
3. 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 29 Quy chế này và thường xuyên được đánh giá, nâng cao chất lượng phục vụ tổ chức, cá nhân.
4. 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, Văn phòng Chính phủ thông báo tạm ngưng hoặc dừng việc cung cấp dịch vụ đối với dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia chưa đảm bảo 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 ngưng hoặc dừng được tiếp tục xử lý đảm bảo yêu cầu về chất lượng theo quy định.

#### **Điều 29. Yêu cầu chất lượng 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 đơn giản, thuận lợi, tiết kiệm chi phí và thời gian thực hiện hơn các hình thức thực hiện trực tiếp hoặc qua bưu chính công ích.
2. Mức độ dịch vụ được bảo đảm trong suốt quá trình cung cấp theo đúng mức độ dịch vụ đã khai báo, tích hợp và quy định về phân loại mức độ dịch vụ công trực tuyến cung cấp trên môi trường điện tử.
3. Thời hạn và kết quả giải quyết dịch vụ công trực tuyến theo đúng quy định của pháp luật hoặc thủ tục hành chính đã được công bố, công khai trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.
4. 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.
5. An toàn, an ninh thông tin và bảo vệ dữ liệu cá nhân được bảo đảm theo quy định pháp luật hiện hành.

#### **Điều 30. Đồng bộ hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến 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 một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh.
2. Việc đồng bộ được thực hiện tự động theo tần suất phù hợp với năng lực của Cổng Dịch vụ công quốc gia và thực hiện đồng bộ theo yêu cầu tại thời điểm tổ chức, cá nhân kiểm tra tình trạng giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến bằng tài khoản của Cổng Dịch vụ công quốc gia.
3. Các thông tin đồng bộ lên Cổng Dịch vụ công quốc gia từ Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh 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;
  - 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, ngành, 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,

ngành, 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 31. 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 dữ liệu với tần suất phù hợp với năng lực của Cổng Dịch vụ công quốc gia với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, Cơ sở dữ liệu quốc gia về đăng ký doanh nghiệp hoặc 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 Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh 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.

### **Điều 32. 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, ngành, địa phương theo quy định tại Nghị định số [61/2018/NĐ-CP](#) ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính được thực hiện tự động trên cơ sở sau:

a) Kết quả kết nối, tích hợp giữa Cổng dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh 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 định kỳ hàng năm, làm căn cứ để bộ, ngành, địa phương đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ của các cơ quan, đơn vị trực thuộc.

4. Văn phòng Chính phủ có trách nhiệm hướng dẫn phương thức đánh giá điện tử và xây dựng, vận hành chức năng đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

## **Chương V**

### **THANH TOÁN TRỰC TUYẾN TRÊN CỔNG DỊCH VỤ CÔNG QUỐC GIA**

### **Điều 33. Quy trình thanh toán trực tuyến**

1. Tổ chức, cá nhân nộp phí, lệ phí, thuế và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) trong giải quyết thủ tục hành chính hoặc thực hiện dịch vụ công thông qua chức năng thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia theo một trong các hình thức sau:

- a) Thực hiện trên Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh và lựa chọn hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia đã được tích hợp với Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh;
- b) Trực tiếp thực hiện thanh toán trực tuyến hoặc thực hiện dịch vụ công trực tuyến, lựa chọn hệ thống thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

2. Trực tiếp thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

- a) Tổ chức, cá nhân lựa chọn loại giao dịch thanh toán và điền thông tin theo yêu cầu;
- b) Căn cứ các nội dung thông tin cần thanh toán đã được cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công kết nối, chia sẻ với Cổng Dịch vụ công quốc gia, tổ chức, cá nhân thực hiện quy trình thanh toán theo quy định tại khoản 5 Điều này.

3. Thanh toán trực tuyến đối với hồ sơ trực tuyến nộp từ Cổng Dịch vụ công quốc gia

- a) Tổ chức, cá nhân lựa chọn dịch vụ công trực tuyến và thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến theo hướng dẫn;
- b) Căn cứ trên yêu cầu thanh toán trong quá trình nộp hồ sơ trực tuyến, tổ chức, cá nhân lựa chọn thanh toán trên hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia;
- c) Thực hiện quy trình thanh toán theo quy định tại khoản 5 Điều này.

4. Thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh

- a) Tổ chức, cá nhân thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến hoặc tra cứu mã hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh;
- b) Căn cứ trên yêu cầu thanh toán, tổ chức, cá nhân lựa chọn thanh toán trên hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia;
- c) Thực hiện quy trình thanh toán theo quy định tại khoản 5 Điều này

5. Thực hiện quy trình thanh toán

- a) Tổ chức, cá nhân lựa chọn ngân hàng thương mại 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 nộp ngân sách nhà nước, nộp bảo hiểm xã hội có chữ ký số của ngân hàng thương mại hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán và thông tin đã trích tài khoản của người nộp tiền để nộp nghĩa vụ tài chính vào ngân sách nhà nước, nộp bảo hiểm xã hội thành công được gửi cho người nộp ngân sách nhà nước, nộp bảo hiểm xã hội, cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công và các cơ quan, tổ chức có liên quan (nếu có); đồng thời, đồng bộ trạng thái, dữ liệu thanh toán về hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia ngay sau khi người nộp tiền bị trừ tiền trong tài khoản;
- c) Thời gian tổ chức, cá nhân hoàn thành nộp thuế, phí, lệ phí, nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) đối với loại giao dịch thanh toán và số tiền đã đóng là thời gian tổ chức, cá nhân nhận được thông báo giao dịch thành công của ngân hàng thương mại, trung gian thanh toán cho loại giao dịch thanh toán và số tiền đã đóng đó;
- d) Căn cứ trên chứng từ nộp ngân sách nhà nước, nộp bảo hiểm xã hội có chữ ký số của ngân hàng thương mại hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán và thông tin đã trích tài khoản của người nộp tiền để nộp nghĩa vụ tài chính vào ngân sách nhà nước, nộp bảo hiểm xã hội thành công, cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công thực hiện các bước tiếp theo trong giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công cho tổ chức, cá nhân.

### **Điều 34. 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 dịch vụ công.

2. Việc thanh toán trực tuyến qua chức năng thanh toán trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia phải đảm bảo 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 đảm bảo 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 [11/2020/NĐ-CP](#) ngày 20 tháng 01 năm 2020 của Chính phủ quy định về thủ tục hành chính thuộc lĩnh vực Kho bạc Nhà nước và Nghị định số [45/2020/NĐ-CP](#) ngày 08 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

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

### **Điều 35. Tích hợp, kết nối, cung cấp dịch vụ thanh toán trực tuyến**

1. Bộ, ngành, 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, thực hiện dịch vụ công.

Bộ, ngành, địa phương công khai về đầu mối phối hợp thực hiện với ngân hàng thương mại, 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 thương mại 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, thực hiện dịch vụ công cho tổ chức, cá nhân.

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

a) Cơ quan, đơn vị 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 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 thương mại 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 thương mại hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán đến tài khoản thụ hưởng của cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công đặt tại ngân hàng thương mại hoặc kho bạc nhà nước như sau:

a) Được thực hiện không chậm hơn ngày T+2, trừ trường hợp thực hiện thanh toán điện tử liên ngân hàng thực hiện theo quy định về thời gian làm việc áp dụng trong Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng. Trường hợp chậm thực hiện lệnh thanh toán theo thời gian quy định tại khoản này thì bị phạt chậm nộp theo quy định của cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công.

Riêng đối với tiền thuế, bảo hiểm xã hội, trong thời hạn 08 giờ làm việc kể từ khi thu tiền của tổ chức, cá nhân, cơ quan, tổ chức nhận tiền phải thực hiện chuyển tiền theo quy định của pháp luật liên quan.

b) Nội dung của lệnh thanh toán thực hiện theo hướng dẫn của các cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công và quy định pháp luật.

5. Bộ, ngành, địa phương có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công phối hợp với ngân hàng thương mại hoặc tổ chức cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán thực hiện kết nối, tích hợp, triển khai dịch vụ thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính đối với thủ tục hành chính, dịch vụ công thuộc thẩm quyền giải quyết; thực hiện đối soát hàng ngày đảm bảo khớp, đúng dữ liệu giữa các bên, trường hợp có chênh lệch thì các bên tìm hiểu nguyên nhân và phối hợp xử lý theo quy định; thực hiện đồng bộ trạng thái, kết quả thanh toán về hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

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 cung cấp dịch vụ công đặt tài khoản thụ hưởng với cơ quan, đơn vị 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, Văn phòng Chính phủ 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 thương mại hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán chưa đảm bảo chất lượng và yêu cầu ngân hàng thương mại 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 đảm bảo 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 Văn phòng Chính phủ.

### **Điều 36. 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

G22.99.<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 Văn phòng Chính phủ được nêu tại khoản 8 Điều 35 Quy chế này.

2. Hàng ngày, cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công và ngân hàng thương mại hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán thực hiện việc đối chiếu, tra soát dữ liệu thanh toán qua hệ thống thanh toán trực tuyến của Cổng Dịch vụ công quốc gia bằng tài khoản quản trị được cấp cho từng đơn vị.

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 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 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 cung cấp dịch vụ công.
- d) Tra soát, đối chiếu giữa tài khoản thụ hưởng của cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công mở tại ngân hàng thương mại hoặc kho bạc nhà nước với cơ quan, đơn vị 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 hoàn trả tiền cho tổ chức, cá nhân trên cơ sở tra soát, đối chiếu phát hiện nộp thừa hoặc nộp trùng tiền.
- b) Trường hợp tổ chức, cá nhân đề nghị hoàn trả tiền, ngân hàng thương mại hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán thực hiện tra soát, đối chiếu nếu đề nghị của tổ chức, cá nhân là đúng và thuộc trách nhiệm xử lý của ngân hàng thương mại hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán thì thực hiện hoàn trả cho tổ chức, cá nhân. Trường hợp đề nghị của tổ chức, cá nhân là đúng nhưng trách nhiệm xử lý của cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công thì chuyển xử lý cho cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công để thực hiện xử lý, hoàn trả cho tổ chức, cá nhân. Thời gian thực hiện tra soát, đối chiếu và hoàn trả tiền hoặc trả lời cho tổ chức, cá nhân không quá 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đề nghị của tổ chức, cá nhân.
- c) Các trường hợp còn lại, cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công có trách nhiệm tra soát, đối chiếu phát hiện và phối hợp với ngân hàng

thương mại hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán hoặc kho bạc nhà nước xử lý việc hoàn trả tiền cho tổ chức, cá nhân.

### **Điều 37. Trách nhiệm của ngân hàng thương mại, 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.
2. Tuân thủ các tiêu chuẩn kỹ thuật kết nối, tích hợp, đồng bộ theo hướng dẫn kỹ thuật của Văn phòng Chính phủ; phối hợp với Văn phòng Chính phủ, các cơ quan, đơn vị 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 cấp cao bằng thiết bị chứng thư số công cộng của tổ chức để cấp quyền 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 tại địa chỉ: quantri.dichvucong.gov.vn.
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 mỗi 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 hàng ngày đảm bảo khớp, đúng dữ liệu trong giao dịch giữa các ngân hàng thương mại, tổ chức cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán và giữa ngân hàng thương mại hoặc tổ chức cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán với cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công; trường hợp có chênh lệch thì các bên tìm hiểu nguyên nhân và phối hợp xử lý chậm nhất trong ngày làm việc tiếp theo.
7. Thực hiện hạch toán, quyết toán các khoản thu nghĩa vụ tài chính giải quyết thủ tục hành chính, thực hiện dịch vụ công đầy đủ theo đúng quy định pháp luật.
8. Bảo đảm hạ tầng kỹ thuật, an toàn, an ninh thông tin các hệ thống kết nối với các cơ quan, đơn vị 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 thương mại 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 38. 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 37, Điều 39 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, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh 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, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh 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 39, 40, 41 và 42 Quy chế này;
- b) Cổng Thông tin điện tử, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh 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 cấp bộ, cấp tỉnh 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 39. 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 Văn phòng bộ, cơ quan ngang bộ, Bảo hiểm Xã hội Việt Nam, Ngân hàng Chính sách Xã hội, Ngân hàng Phát triển Việt Nam; Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh hoặc Cục Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Chính phủ 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, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh, 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, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh;
- 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, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh;
- 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, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh;
- 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.

### **Điều 40 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 41. 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 39 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 42. 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 43. 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, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh 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, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh 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 39, Điều 41 Quy chế này, trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, các bộ, ngành, 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 rõ nội dung quy định tại Điều 39 Quy chế này, trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, các bộ, ngành, địa phương đề nghị tổ chức, cá nhân bổ sung, làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị;

c) Các phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 39, Điều 41 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, ngành, 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 39, Điều 41 Quy chế này thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý, các bộ, ngành, 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, ngành, 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: Văn phòng Chính phủ tiếp nhận, chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành, 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.

#### **Điều 44. Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Trên cơ sở các phản ánh, kiến nghị được Văn phòng Chính phủ, các bộ, ngành, 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, ngành, địa phương thì bộ, ngành, địa phương tiếp nhận cần xác định các cơ quan liên quan để phối hợp xử lý.

#### **Điều 45. 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, ngành, 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, ngành, 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 46. Công khai kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị**

1. Văn phòng Chính phủ, 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, Văn phòng Chính phủ, 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.

#### **Điều 47. 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 44 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 48. 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 49. Tài khoản quản trị cấp cao của Cổng Dịch vụ công quốc gia**

1. Bộ, cơ quan, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh sử dụng tài khoản quản trị cấp cao để phân quyền quản trị, xử lý nghiệp vụ trên các hợp phần của Cổng Dịch vụ công quốc gia; thu hồi quyền của người sử dụng trong trường hợp cán bộ, công chức, viên chức chuyển công tác hoặc không tiếp tục tham gia thực hiện quản trị, xử lý nghiệp vụ.
2. Bộ, ngành, cơ quan, địa phương đăng ký tạo lập tài khoản bằng thiết bị chứng thư số chuyên dùng Chính phủ do Ban Cơ yếu Chính phủ cấp cho bộ, ngành, địa phương hoặc đơn vị được ủy quyền và thông báo cho Văn phòng Chính phủ về việc cấp quyền quản trị cấp cao cho tài khoản.
3. Các bộ, ngành, cơ quan, địa phương sử dụng tài khoản Hệ thống quản trị của Cổng Dịch vụ công quốc gia quản lý, theo dõi, giám sát tình hình kết nối Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh; các hệ thống thông tin tích hợp, chia sẻ với

Cổng Dịch vụ công quốc gia. Bộ, ngành, cơ quan, địa phương chịu trách nhiệm quản lý tài khoản quản trị cấp cao và các tài khoản quản trị, xử lý nghiệp vụ đảm bảo an toàn thông tin của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

4. Bộ, ngành, địa phương gán tài khoản và phân quyền quản trị cấp thấp hơn, xử lý nghiệp vụ trên các phân hệ của Cổng Dịch vụ công quốc gia. Cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ quản trị, xử lý nghiệp vụ trên các hợp phần của Cổng Dịch vụ công quốc gia phải đăng ký tài khoản trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và được phân quyền phù hợp để thực hiện quản trị, xử lý nghiệp vụ, khai thác, sử dụng hệ thống.

#### **Điều 50. Quản lý Danh mục dữ liệu dùng chung của Cổng Dịch vụ công quốc gia**

1. Các bộ, cơ quan ngang bộ, Bảo hiểm xã hội Việt Nam, 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 6; 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 6 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 6 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 6 Quy chế này với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

#### **Điều 51. Quản lý máy chủ bảo mật**

1. Các bộ, ngành, cơ quan, địa phương chịu trách nhiệm quản lý máy chủ bảo mật để bảo đảm việc kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia an toàn, thông suốt 24 giờ tất cả các ngày trong tuần; không làm gián đoạn việc cung cấp dịch vụ công cho tổ chức, cá nhân.

2. Các bộ, ngành, cơ quan, địa phương cập nhật thông tin máy chủ bảo mật trên Hệ thống quản trị của Cổng Dịch vụ công quốc gia. Trường hợp có thay đổi thông tin về máy chủ bảo mật cần cập nhật thông tin trên Cổng Dịch vụ công quốc gia trước 03 ngày làm việc.

3. Các bộ, ngành, cơ quan, địa phương căn cứ danh mục thông tin máy chủ bảo mật trên Cổng Dịch vụ công quốc gia cấu hình các thiết bị, hạ tầng kỹ thuật bảo đảm kết nối giữa các cơ quan, đơn vị an toàn, thông suốt.

#### **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 làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu, đề nghị của bộ, ngành, 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, Văn phòng Chính phủ thông báo cho các bên liên quan tối thiểu trước 05 ngày làm việc.

#### **Điều 53. Công cụ cảnh báo**

Các bộ, ngành, cơ quan, địa phương phối hợp với Văn phòng Chính phủ 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, ngành, 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 Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh mất kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia.

#### **Điều 54. An toàn, an ninh thông tin**

1. Đơn vị cung cấp dịch vụ 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 Văn phòng Chính phủ, Bộ Công an, Bộ Quốc phòng, Bộ Thông tin và Truyền thông, Ban Cơ yếu

Chính phủ trong trường hợp Cổng Dịch vụ công quốc gia bị tin tặc tấn công.

2. Các bộ, ngành, cơ quan, địa phương thường xuyên giám sát, bảo đảm an ninh, an toàn thông tin các máy chủ bảo mật, các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia; phối hợp với Văn phòng Chính phủ, các cơ quan, đơn vị liên quan xử lý, khắc phục các vấn đề về an toàn, an ninh thông tin 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, Bộ Thông tin và Truyền thông, Ban Cơ yếu Chính phủ thực hiện các biện pháp giám sát, bảo đảm an toàn, an ninh thông tin 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, ngành, cơ quan, địa phương xây dựng tài liệu, video hướng dẫn sử dụng 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 1900.1096, thư điện tử qua địa chỉ [dichvucong@chinhphu.vn](mailto:dichvucong@chinhphu.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 Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh 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, thực hiện đăng nhập một lần, thanh toán trực tuyến và tổ chức giải quyết thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến cho tổ chức, cá nhân theo đúng chức năng, nhiệm vụ.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan cung cấp thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia theo Quy chế này; rà soát, đánh giá và nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh và tích hợp trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

3. Kết nối, tích hợp Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh và các hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công khác 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 Văn phòng Chính phủ.

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, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh (nếu có) với Cổng Dịch vụ công quốc gia theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ, bảo đảm đáp ứng quy định tại khoản 5 Điều 38 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 Cổng Dịch vụ công và Hệ thống thông tin một cửa điện tử 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, ngành, địa phương quản lý 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.

8. Bảo đảm hạ tầng kỹ thuật, an toàn, an ninh thông tin các hệ thống kết nối với Cổng Dịch vụ công quốc gia và các hợp phần của Cổng Dịch vụ công quốc gia.

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 đảm bảo an toàn, thông suốt trong quá trình quản lý, sử dụng, vận hành Cổng Dịch vụ công quốc gia.

#### **Điều 57. Trách nhiệm của Văn phòng Chính phủ**

1. Quản trị Cổng Dịch vụ công quốc gia bảo đảm hoạt động thông suốt, an toàn, ổn định; phối hợp với các bộ, ngành, cơ quan, địa phương triển khai các phương án, giải pháp kết nối, tích hợp giữa Cổng Dịch vụ công quốc gia với Cổng Dịch vụ công, Hệ thống thông tin một cửa điện tử, các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu, 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 công bố, công khai thủ tục hành chính, giải quyết 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.

3. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các bộ, cơ quan, địa phương trong kết nối, tích hợp thông tin, công bố, công khai thủ tục hành chính, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, tiếp nhận, xử lý, trả lời đúng thời hạn và đúng thẩm quyền các phản ánh, kiến nghị.

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 công bố, công khai, 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 Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

5. Thường xuyên nghiên cứu, tổng hợp khó khăn, vướng mắc của các bộ, ngành, 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.

6. Bảo đảm hạ tầng công nghệ thông tin để vận hành, khai thác các hợp phần Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính, Hệ thống thông tin tiếp nhận, trả lời phản ánh, kiến nghị, Hệ thống quản lý định danh, xác thực điện tử, Hệ thống thanh toán trực tuyến 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 thương mại, 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 thương mại, 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 toàn, an ninh thông tin 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 3 Điều 15, khoản 2 Điều 21, khoản 3 Điều 23, khoản 3 Điều 26, khoản 4 Điều 32, khoản 8 Điều 35 Quy chế này.

11. 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.

#### **Điều 58. Trách nhiệm của Bộ Công an**

1. Thực hiện các nhiệm vụ được giao tại khoản 2, 3 Điều 12, khoản 3 Điều 54 Quy chế này.

2. 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.

3. Thực hiện các nhiệm vụ bảo đảm an ninh thông tin theo quy định của pháp luật.

#### **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. Chỉ đạo Tổng cục Thuế kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa Cơ sở dữ liệu thuế với Cổng Dịch vụ công quốc gia để phục vụ định danh, xác thực và giải quyết thủ tục hành chính.
3. Phối hợp với Văn phòng Chính phủ 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.

#### **Điều 60. Trách nhiệm của Bộ Kế hoạch và Đầu tư**

Kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa Cơ sở dữ liệu quốc gia về đăng ký doanh nghiệp với Cổng Dịch vụ công quốc gia để phục vụ định danh, xác thực và giải quyết thủ tục hành chính.

#### **Điều 61. Trách nhiệm của Bộ Thông tin và Truyền thông**

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, ngành, địa phương.
2. 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.

#### **Điều 62. Trách nhiệm của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam**

1. Thực hiện nhiệm vụ được giao tại khoản 4 Điều 50 Quy chế này.
2. Chỉ đạo các ngân hàng thương mại, 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 63. Trách nhiệm của Ban Cơ yếu Chính phủ**

Thực hiện các nhiệm vụ được giao tại khoản 2, 3 Điều 12, khoản 3, 4 Điều 54 Quy chế này.

#### **Điều 64. Điều khoản thi hành**

1. Văn phòng Chính phủ 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, Văn phòng Chính phủ chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan báo cáo Thủ tướng Chính phủ xem xét, quyết định./.