

SỞ Y TẾ TỈNH AN GIANG
TRUNG TÂM Y TẾ KIÊN HẢI

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

Số: 198/TTYT-TCHC
V/v triển khai thực hiện Quyết
định số 29/2026/QĐ-TTg của
Thủ tướng Chính Phủ

Kiên Hải, ngày 23 tháng 7 năm 2026

Kính gửi: Lãnh đạo khoa/phòng, toàn thể viên chức và người
lao động.

Thực hiện Công văn số 5242/SYT-VP ngày 20 tháng 7 năm 2026 của Sở Y
tế tỉnh An Giang về việc triển khai thực hiện Quyết định số 29/2026/QĐ-TTg
của Thủ tướng Chính phủ.

Trung tâm Y tế đề nghị các lãnh đạo khoa/phòng, toàn thể viên chức và
người lao động thực hiện nội dung tinh thần Công văn số 5242/SYT-VP ngày 20
tháng 7 năm 2026 của Sở Y tế tỉnh An Giang về việc triển khai thực hiện Quyết
định số 29/2026/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ.

(đính kèm công văn)

Nhận được công văn đề nghị lãnh đạo khoa/phòng, toàn thể viên chức và
người lao động nghiêm túc triển khai, thực hiện./. 

Nơi nhận:

- Như trên;
- Trang VPĐT của Trung tâm;
- Lưu: VT, TCHC, ltdloan.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**




Nguyễn Văn Cẩn

Số: 5242/SYT-VP

An Giang, ngày 20 tháng 7 năm 2026

V/v triển khai thực hiện Quyết
định số 29/2026/QĐ-TTg của
Thủ tướng Chính phủ

Kính gửi:

- Các phòng thuộc Sở Y tế;
 - Các đơn vị trực thuộc Sở Y tế.
- (Sau đây gọi chung là các đơn vị)

Căn cứ Quyết định số 29/2026/QĐ-TTg ngày 04/6/2026 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia (sau đây gọi tắt là Quyết định số 29/2026/QĐ-TTg);

Thực hiện Công văn số 2693/UBND-HCC ngày 17/6/2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang về việc triển khai thực hiện Quyết định số 29/2026/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ.

Để thực hiện thống nhất, đầy đủ các quy định tại Quyết định số 29/2026/QĐ-TTg, Sở Y tế tỉnh An Giang yêu cầu các đơn vị triển khai các nội dung sau:

1. Tổ chức quán triệt và thực hiện Quy chế

Tổ chức phổ biến, quán triệt Quyết định số 29/2026/QĐ-TTg và Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia đến cán bộ, công chức, viên chức có liên quan đến công tác kiểm soát thủ tục hành chính, tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, quản trị hệ thống, thanh toán trực tuyến và tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

Việc tổ chức thực hiện phải bảo đảm đúng nguyên tắc quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia; bảo đảm công khai, minh bạch, thuận tiện, an toàn, tiết kiệm, hiệu quả; tuân thủ quy định về bảo vệ bí mật nhà nước, an ninh mạng, an toàn thông tin và bảo vệ dữ liệu cá nhân.

2. Rà soát, quản lý tài khoản và quyền truy cập

a) Rà soát các tài khoản quản trị, tài khoản nghiệp vụ được cấp để thực hiện nhiệm vụ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và các hệ thống có kết nối; bảo đảm tài khoản được sử dụng đúng mục đích, đúng thẩm quyền và đúng phạm vi nhiệm vụ được giao.

b) Thực hiện phân quyền theo nguyên tắc phân quyền tối thiểu cần thiết, phân tách trách nhiệm quản trị và xử lý nghiệp vụ, kiểm soát truy cập theo vai trò và phạm vi chức năng.

c) Kịp thời điều chỉnh, thu hồi tài khoản đối với cán bộ, công chức chuyển công tác, nghỉ việc hoặc không còn thực hiện nhiệm vụ; không sử dụng chung tài khoản hoặc giao tài khoản cho người khác sử dụng.

d) Phân công cán bộ làm đầu mối quản lý, sử dụng tài khoản; chịu trách nhiệm về việc bảo mật tài khoản và các hoạt động phát sinh từ tài khoản được giao quản lý; trường hợp cán bộ làm đầu mối chuyển công tác phải thực hiện việc bàn giao và hướng dẫn cho cán bộ làm đầu mối mới.

3. Cập nhật, công khai và kiểm soát chất lượng dữ liệu thủ tục hành chính

- Thường xuyên rà soát quyết định công bố, danh mục và nội dung thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý.

- Cập nhật đầy đủ, chính xác và kịp thời dữ liệu thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến và các danh mục dữ liệu dùng chung trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

- Bảo đảm nội dung công khai thống nhất với văn bản quy phạm pháp luật, quyết định công bố thủ tục hành chính và quy trình giải quyết đang được áp dụng.

- Kịp thời đề nghị xử lý các thủ tục hành chính đã hết hiệu lực, bị bãi bỏ, thay thế hoặc có nội dung không còn phù hợp nhưng vẫn đang được công khai.

4. Rà soát việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến

- Thường xuyên rà soát danh mục dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi quản lý; bảo đảm thông tin dịch vụ công trực tuyến được cập nhật đầy đủ trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

- Kiểm tra tính thống nhất giữa dịch vụ công trực tuyến đã công bố với dịch vụ đang được cung cấp thực tế, nhất là thành phần hồ sơ, biểu mẫu điện tử, thời hạn giải quyết, phí, lệ phí, cơ quan tiếp nhận, cơ quan giải quyết và phương thức trả kết quả.

- Đối với thủ tục hành chính chưa đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thực hiện công khai lý do và căn cứ theo quy định.

- Xây dựng, cập nhật các câu hỏi, câu trả lời (ít nhất 100 câu hỏi) đối với những vấn đề thường gặp trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính đăng tải trên trang thông tin điện tử của đơn vị; đồng thời gửi về Sở Y tế (qua Văn phòng) để tổng hợp, chuyên Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh đăng tải trên Trang thông tin điện tử của tỉnh; cập nhật kịp thời khi thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ.

5. Tái cấu trúc quy trình và kiểm thử dịch vụ công trực tuyến

Các đơn vị có liên quan đến việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến:

a) Rà soát, xác định thủ tục hành chính đủ điều kiện tái cấu trúc quy trình trên cơ sở dữ liệu hiện có; phân tích quy trình giải quyết, xác định dữ liệu có thể khai thác, tái sử dụng và khả năng kết nối, chia sẻ dữ liệu.

b) Xây dựng phương án tái cấu trúc theo hướng giảm thành phần hồ sơ, giấy tờ, giảm yêu cầu tổ chức, cá nhân khai báo lại thông tin đã có trong cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc Kho quản lý dữ liệu điện tử.

c) Phối hợp thực hiện kiểm thử đầy đủ quy trình dịch vụ công trực tuyến, gồm các bước nộp hồ sơ, tiếp nhận, xử lý, thanh toán nghĩa vụ tài chính, đồng bộ trạng thái và trả kết quả.

d) Khắc phục các lỗi được phát hiện qua kiểm thử trước khi cung cấp dịch vụ công trực tuyến chính thức; bảo đảm dịch vụ dễ truy cập, dễ sử dụng, chính xác, thống nhất, hoạt động liên tục và đáp ứng yêu cầu bảo vệ dữ liệu.

6. Khai thác và tái sử dụng thông tin, dữ liệu

a) Thực hiện khai thác, tái sử dụng thông tin định danh, dữ liệu đã có trong cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thành phần hồ sơ đã được số hóa.

b) Không yêu cầu tổ chức, cá nhân cung cấp lại thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được số hóa, đang được quản lý tại các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu và còn giá trị sử dụng theo quy định.

c) Rà soát, hoàn thiện chức năng tự động điền dữ liệu trên biểu mẫu điện tử; bảo đảm việc khai thác, sử dụng dữ liệu đúng mục đích, đúng thẩm quyền và bảo vệ dữ liệu cá nhân.

7. Thực hiện thanh toán trực tuyến

Các đơn vị có phát sinh thu phí, lệ phí và nghĩa vụ tài chính trong giải quyết thủ tục hành chính:

a) Chịu trách nhiệm cập nhật đầy đủ, chính xác thông tin nghĩa vụ tài chính của thủ tục hành chính (thuộc phạm vi quản lý) trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

b) Thực hiện đối soát giao dịch thanh toán hằng ngày; phối hợp với ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán xử lý kịp thời giao dịch sai lệch, thanh toán trùng, thanh toán không thành công hoặc đã thanh toán nhưng chưa cập nhật trạng thái.

c) Thực hiện hoàn trả tiền cho tổ chức, cá nhân theo đúng thẩm quyền, trình tự và quy định pháp luật có liên quan.

8. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

a) Phân công cán bộ, công chức thực hiện tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý, trả lời và cập nhật kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

b) Thực hiện xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị trong thời hạn **15 ngày làm việc** kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị.

c) Đối với phản ánh, kiến nghị đã xử lý xong, cập nhật tình hình xử lý lên hệ thống trong thời hạn **05 ngày làm việc**; trường hợp đã có kết quả xử lý, cập nhật kết quả để công khai trong thời hạn **02 ngày làm việc**.

d) Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, không để phản ánh, kiến nghị tồn đọng, quá hạn; bảo đảm nội dung trả lời đúng thẩm quyền, đúng quy định và được công khai theo quy định.

9. Khai thác dữ liệu, báo cáo và bảng điều hành (dashboard)

Các đơn vị được phân quyền khai thác dữ liệu trên Công Dịch vụ công quốc gia:

a) Khai thác báo cáo, số liệu thống kê và bảng điều hành để theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và xử lý phản ánh, kiến nghị.

b) Theo dõi cảnh báo về hồ sơ chậm xử lý, hồ sơ tồn đọng, vi phạm thời hạn hoặc các dấu hiệu bất thường của hệ thống để kịp thời xử lý.

c) Chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ, kịp thời của dữ liệu thuộc phạm vi quản lý và việc sử dụng tài khoản được phân quyền.

10. Tổ chức thực hiện

a) Thủ trưởng các đơn vị chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện đầy đủ các nội dung tại Công văn này và Quyết định số 29/2026/QĐ-TTg; kịp thời xử lý hoặc báo cáo những khó khăn, vướng mắc vượt thẩm quyền.

b) Văn phòng Sở Y tế theo dõi, đôn đốc việc triển khai; tổng hợp khó khăn, vướng mắc, tham mưu Sở Y tế báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang xem xét, xử lý theo thẩm quyền.

c) Phối hợp cơ quan được giao quản lý, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh bảo đảm kết nối, đồng bộ, vận hành hệ thống, an toàn thông tin và xử lý sự cố theo quy định.

Giám đốc Sở Y tế yêu cầu Thủ trưởng các đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Giám đốc và các Phó giám đốc;
- Lưu: VT, ttttruc.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Đoàn Thanh Hùng

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH AN GIANG**

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

Số: /UBND-HCC
V/v triển khai thực hiện Quyết
định số 29/2026/QĐ-TTg của Thủ
tướng Chính phủ

An Giang, ngày tháng 7 năm 2026

Kính gửi:

- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu.

Ngày 04 tháng 6 năm 2026, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 29/2026/QĐ-TTg ban hành Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia; Quyết định có hiệu lực thi hành **từ ngày 20 tháng 7 năm 2026**. Để tổ chức thực hiện thống nhất, đầy đủ các quy định tại Quyết định số 29/2026/QĐ-TTg, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu các sở, ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu và các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai các nội dung sau:

1. Tổ chức quán triệt và thực hiện Quy chế

- Các cơ quan, đơn vị, địa phương tổ chức phổ biến, quán triệt Quyết định số 29/2026/QĐ-TTg và Quy chế quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia đến cán bộ, công chức, viên chức có liên quan đến công tác kiểm soát thủ tục hành chính, tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, quản trị hệ thống, thanh toán trực tuyến và tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

- Việc tổ chức thực hiện phải bảo đảm đúng nguyên tắc quản lý, vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia; bảo đảm công khai, minh bạch, thuận tiện, an toàn, tiết kiệm, hiệu quả; tuân thủ quy định về bảo vệ bí mật nhà nước, an ninh mạng, an toàn thông tin và bảo vệ dữ liệu cá nhân.

2. Rà soát, quản lý tài khoản và quyền truy cập

Các cơ quan, đơn vị, địa phương:

a) Rà soát các tài khoản quản trị, tài khoản nghiệp vụ được cấp để thực hiện nhiệm vụ trên Cổng Dịch vụ công quốc gia và các hệ thống có kết nối; bảo đảm tài khoản được sử dụng đúng mục đích, đúng thẩm quyền và đúng phạm vi nhiệm vụ được giao.

b) Thực hiện phân quyền theo nguyên tắc phân quyền tối thiểu cần thiết, phân tách trách nhiệm quản trị và xử lý nghiệp vụ, kiểm soát truy cập theo vai trò và phạm vi chức năng.

c) Kịp thời điều chỉnh, thu hồi tài khoản đối với cán bộ, công chức, viên chức chuyển công tác, nghỉ việc hoặc không còn thực hiện nhiệm vụ; không sử dụng chung tài khoản hoặc giao tài khoản cho người khác sử dụng.

d) Phân công cán bộ làm đầu mối quản lý, sử dụng tài khoản; chịu trách nhiệm về việc bảo mật tài khoản và các hoạt động phát sinh từ tài khoản được giao quản lý; trường hợp cán bộ làm đầu mối chuyển công tác phải thực hiện việc bàn giao và hướng dẫn cho cán bộ làm đầu mối mới.

3. Cập nhật, công khai và kiểm soát chất lượng dữ liệu thủ tục hành chính

a) Các sở, ban, ngành tỉnh

Theo chức năng quản lý nhà nước được giao:

- Thường xuyên rà soát quyết định công bố, danh mục và nội dung thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý.

- Cập nhật đầy đủ, chính xác và kịp thời dữ liệu thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến và các danh mục dữ liệu dùng chung trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

- Bảo đảm nội dung công khai thống nhất với văn bản quy phạm pháp luật, quyết định công bố thủ tục hành chính và quy trình giải quyết đang được áp dụng.

- Kịp thời đề nghị xử lý các thủ tục hành chính đã hết hiệu lực, bị bãi bỏ, thay thế hoặc có nội dung không còn phù hợp nhưng vẫn đang được công khai.

b) Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu

- Rà soát thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã đang được công khai và thực hiện tại địa phương.

- Kịp thời phản ánh về sở, ban, ngành tỉnh (quản lý về ngành, lĩnh vực) trường hợp thiếu thủ tục hành chính, sai cơ quan giải quyết, sai thành phần hồ sơ, thời hạn giải quyết, phí, lệ phí hoặc các nội dung khác không thống nhất với quyết định công bố.

- Không tiếp nhận, giải quyết hồ sơ theo thủ tục hành chính đã hết hiệu lực hoặc đã bị bãi bỏ.

c) Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

Thực hiện nhiệm vụ đầu mối kiểm soát thủ tục hành chính:

- Tổ chức phân quyền cho sở, ban, ngành cập nhật dữ liệu thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quản lý của tỉnh hoặc chủ động cập nhật, đăng tải theo thẩm quyền.

- Kiểm tra, rà soát, đối chiếu và phê duyệt dữ liệu trước khi công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

- Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị cập nhật dữ liệu đầy đủ, chính xác, đúng thời hạn.

- Tổng hợp, xử lý hoặc đề nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý các trường hợp dữ liệu không đầy đủ, không chính xác hoặc không thống nhất.

4. Rà soát việc cung cấp dịch vụ công trực tuyến

Các sở, ban, ngành tỉnh và cơ quan, đơn vị có liên quan:

a) Thường xuyên rà soát danh mục dịch vụ công trực tuyến thuộc phạm vi quản lý; bảo đảm thông tin dịch vụ công trực tuyến được cập nhật đầy đủ trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và Cổng Dịch vụ công quốc gia.

b) Kiểm tra tính thống nhất giữa dịch vụ công trực tuyến đã công bố với dịch vụ đang được cung cấp thực tế, nhất là thành phần hồ sơ, biểu mẫu điện tử, thời hạn giải quyết, phí, lệ phí, cơ quan tiếp nhận, cơ quan giải quyết và phương thức trả kết quả.

c) Đối với thủ tục hành chính chưa đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thực hiện công khai lý do và căn cứ theo quy định.

d) Xây dựng, cập nhật các câu hỏi, câu trả lời (ít nhất 100 câu hỏi) đối với những vấn đề thường gặp trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính đăng tải trên trang thông tin điện tử đơn vị và gửi về Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) để đăng tải trên trang thông tin điện tử tỉnh; cập nhật kịp thời khi thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ.

5. Tái cấu trúc quy trình và kiểm thử dịch vụ công trực tuyến

Các cơ quan, đơn vị cung cấp dịch vụ công trực tuyến:

a) Rà soát, xác định thủ tục hành chính đủ điều kiện tái cấu trúc quy trình trên cơ sở dữ liệu hiện có; phân tích quy trình giải quyết, xác định dữ liệu có thể khai thác, tái sử dụng và khả năng kết nối, chia sẻ dữ liệu.

b) Xây dựng phương án tái cấu trúc theo hướng giảm thành phần hồ sơ, giấy tờ, giảm yêu cầu tổ chức, cá nhân khai báo lại thông tin đã có trong cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành hoặc Kho quản lý dữ liệu điện tử.

c) Phối hợp thực hiện kiểm thử đầy đủ quy trình dịch vụ công trực tuyến, gồm các bước nộp hồ sơ, tiếp nhận, xử lý, thanh toán nghĩa vụ tài chính, đồng bộ trạng thái và trả kết quả.

d) Khắc phục các lỗi được phát hiện qua kiểm thử trước khi cung cấp dịch vụ công trực tuyến chính thức; bảo đảm dịch vụ dễ truy cập, dễ sử dụng, chính xác, thống nhất, hoạt động liên tục và đáp ứng yêu cầu bảo vệ dữ liệu.

6. Kết nối, đồng bộ dữ liệu và trạng thái hồ sơ

Cơ quan được giao quản lý, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan:

a) Kiểm tra việc kết nối, tích hợp giữa Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh với Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và các hệ thống, cơ sở dữ liệu có liên quan.

b) Bảo đảm đồng bộ theo thời gian thực các thông tin về mã hồ sơ, trạng thái tiếp nhận, xử lý, giải quyết hồ sơ, kết quả giải quyết, thanh toán trực tuyến và thông tin gửi, nhận hồ sơ qua dịch vụ bưu chính công ích.

c) Khắc phục kịp thời tình trạng hồ sơ thiếu trạng thái, sai trạng thái, không đồng bộ kết quả hoặc dữ liệu giữa các hệ thống không thống nhất.

d) Bảo đảm mỗi hồ sơ thủ tục hành chính có mã hồ sơ duy nhất và được tạo theo cấu trúc thống nhất quy định tại Quy chế.

đ) Duy trì khả năng kết nối liên tục; có phương án tiếp nhận, giải quyết hồ sơ trong trường hợp hệ thống xảy ra sự cố, không để gián đoạn việc phục vụ tổ chức, cá nhân.

7. Khai thác và tái sử dụng thông tin, dữ liệu

Các cơ quan, đơn vị, địa phương:

a) Tổ chức khai thác, tái sử dụng thông tin định danh, dữ liệu đã có trong cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu chuyên ngành, kết quả giải quyết thủ tục hành chính và thành phần hồ sơ đã được số hóa.

b) Không yêu cầu tổ chức, cá nhân cung cấp lại thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được số hóa, đang được quản lý tại các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu và còn giá trị sử dụng theo quy định.

c) Rà soát, hoàn thiện chức năng tự động điền dữ liệu trên biểu mẫu điện tử; bảo đảm việc khai thác, sử dụng dữ liệu đúng mục đích, đúng thẩm quyền và bảo vệ dữ liệu cá nhân.

8. Thực hiện thanh toán trực tuyến

Các cơ quan, đơn vị có sinh thu phí, lệ phí, thuế và nghĩa vụ tài chính trong giải quyết thủ tục hành chính:

a) Sở, ban, ngành tỉnh chịu trách nhiệm cập nhật đầy đủ, chính xác thông tin nghĩa vụ tài chính của thủ tục hành chính (thuộc phạm vi quản lý) trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính.

b) **Thực hiện đối soát giao dịch thanh toán hằng ngày**; phối hợp với ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán xử lý kịp thời giao dịch sai lệch, thanh toán trùng, thanh toán không thành công hoặc đã thanh toán nhưng chưa cập nhật trạng thái.

c) Thực hiện hoàn trả tiền cho tổ chức, cá nhân theo đúng thẩm quyền, trình tự và quy định pháp luật có liên quan.

9. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

Các cơ quan, đơn vị, địa phương:

a) Phân công cán bộ, công chức, viên chức thực hiện tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý, trả lời và cập nhật kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

b) Thực hiện xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị trong thời hạn **15 ngày làm việc** kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị.

c) Đối với phản ánh, kiến nghị đã xử lý xong, cập nhật tình hình xử lý lên hệ thống trong thời hạn **05 ngày làm việc**; trường hợp đã có kết quả xử lý, cập nhật kết quả để công khai trong thời hạn **02 ngày làm việc**.

d) Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc, không để phản ánh, kiến nghị tồn đọng, quá hạn; bảo đảm nội dung trả lời đúng thẩm quyền, đúng quy định và được công khai theo quy định.

10. Khai thác dữ liệu, báo cáo và bảng điều hành (dashboard)

Các cơ quan, đơn vị được phân quyền khai thác dữ liệu trên Cổng Dịch vụ công quốc gia:

a) Khai thác báo cáo, số liệu thống kê và bảng điều hành để theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết hồ sơ, cung cấp dịch vụ công trực tuyến, thanh toán trực tuyến và xử lý phản ánh, kiến nghị.

b) Theo dõi cảnh báo về hồ sơ chậm xử lý, hồ sơ tồn đọng, vi phạm thời hạn hoặc các dấu hiệu bất thường của hệ thống để kịp thời xử lý.

c) Chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ, kịp thời của dữ liệu thuộc phạm vi quản lý và việc sử dụng tài khoản được phân quyền.

11. Bảo đảm hạ tầng kỹ thuật, an ninh mạng và an toàn thông tin

Cơ quan được giao quản lý, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan:

a) Bảo đảm trang thiết bị, đường truyền, hạ tầng kỹ thuật và các điều kiện cần thiết để kết nối, khai thác Cổng Dịch vụ công quốc gia liên tục, ổn định.

b) Thực hiện ghi nhật ký hoạt động đăng nhập, truy cập, khai thác, quản trị hệ thống để phục vụ kiểm tra, giám sát, truy vết và xử lý sự cố.

c) Thực hiện đầy đủ các biện pháp bảo đảm an ninh mạng, an toàn thông tin, bảo vệ bí mật nhà nước và bảo vệ dữ liệu cá nhân.

d) Phân công đầu mối tiếp nhận, xử lý yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật; phối hợp khắc phục sự cố, bảo đảm không làm gián đoạn việc tiếp nhận và giải quyết thủ tục hành chính.

đ) Trường hợp xảy ra sự cố, thực hiện thông báo theo quy định; đối với yêu cầu hỗ trợ xử lý sự cố, phải thông báo sự cố và được xử lý trong thời hạn **08 giờ** kể từ khi nhận được yêu cầu hỗ trợ.

12. Tổ chức thực hiện

a) Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện đầy đủ các nội dung tại Công văn này và Quyết định số 29/2026/QĐ-TTg; kịp thời xử lý hoặc báo cáo những khó khăn, vướng mắc vượt thẩm quyền.

b) Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh theo dõi, đôn đốc việc triển khai; tổng hợp khó khăn, vướng mắc, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, xử lý theo thẩm quyền.

c) Cơ quan được giao quản lý, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan bảo đảm kết nối, đồng bộ, vận hành hệ thống, an toàn thông tin và hỗ trợ xử lý sự cố theo quy định.

Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Văn phòng Chính phủ (b/c);
- Bộ Tư pháp (b/c);
- Bộ Công an (b/c);
- CT và các PCT. UBND tỉnh;
- VP.UBND tỉnh: LĐVP, phòng, ban, trung tâm;
- Lưu: VT, nhtuy, “HT”.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thanh Phong