

Số: /QĐ-BTTTT

Hà Nội, ngày tháng năm 2020

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử  
tại Bộ Thông tin và Truyền thông**

**BỘ TRƯỞNG BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG**

*Căn cứ Nghị định số 17/2017/NĐ-CP ngày 17 tháng 02 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Thông tin và Truyền thông;*

*Căn cứ Nghị định số 43/2011/NĐ-CP ngày 13 tháng 6 năm 2011 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan nhà nước;*

*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 45/2020/NĐ-CP ngày 8 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;*

*Căn cứ Nghị định số 47/2020/NĐ-CP ngày 9 tháng 4 năm 2020 của Chính phủ quy định quản lý, kết nối và chia sẻ dữ liệu số của cơ quan nhà nước;*

*Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của 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;*

*Xét đề nghị của Giám đốc Trung tâm Thông tin.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử tại Bộ Thông tin và Truyền thông.

**Điều 2.** Trung tâm Thông tin có trách nhiệm chủ trì tổ chức triển khai, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện Quy chế này, định kỳ báo cáo Lãnh đạo Bộ về thông tin, tình hình thực hiện Quy chế.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực thi hành từ ngày ký.

**Điều 4.** Chánh Văn phòng, Giám đốc Trung tâm Thông tin, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

***Nơi nhận:***

- Như Điều 4;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Các Thứ trưởng;
- Công TTĐT của Bộ;
- Lưu: VT, TTTT.

**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG**

**Phạm Anh Tuấn**

## **QUY CHẾ**

### **Thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử tại Bộ Thông tin và Truyền thông**

*(Kèm theo Quyết định số /QĐ-BTTTT ngày tháng năm 2020  
của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)*

### **Chương I**

### **QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử tại Bộ Thông tin và Truyền thông, bao gồm: tiếp nhận, giải quyết hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua các dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của Bộ Thông tin và Truyền thông và các hệ thống thông tin liên quan đến dịch vụ công của cơ quan, đơn vị thuộc Bộ.

#### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông có nhiệm vụ, quyền hạn giải quyết thủ tục hành chính hoặc tham gia vào quá trình giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi là cơ quan có thẩm quyền).

2. Cán bộ, công chức và viên chức của các cơ quan có thẩm quyền (sau đây gọi là cán bộ, công chức).

#### **Điều 3. Giải thích từ ngữ**

Trong Quy chế này, những từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Cổng dịch vụ công trực tuyến của Bộ Thông tin và Truyền thông (sau đây gọi là Cổng dịch vụ công của Bộ): là cổng thông tin điện tử được xây dựng tập trung, thống nhất tại địa chỉ <https://dichvucong.mic.gov.vn> để tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi giải quyết của Bộ Thông tin và Truyền thông thông qua mạng Internet, tích hợp tất cả dịch vụ công trực tuyến của các cơ quan có thẩm quyền, kết nối thống nhất với Hệ thống thông tin một cửa quốc gia của Tổng cục Hải quan và Cổng dịch vụ công quốc gia.

2. Hệ thống thông tin một cửa điện tử của Bộ Thông tin và Truyền thông (sau đây gọi là Hệ thống một cửa của Bộ): là hệ thống thông tin nội bộ, tích hợp với Cổng dịch vụ công của Bộ; có chức năng hỗ trợ việc tiếp nhận, giải quyết,

theo dõi tình hình tiếp nhận và giải quyết, kết quả giải quyết thủ tục hành chính của các cơ quan có thẩm quyền.

Hệ thống một cửa của Bộ bao gồm thành phần một cửa điện tử trên Cổng dịch vụ công của Bộ và các hệ thống thông tin một cửa điện tử triển khai tại các cơ quan có thẩm quyền.

3. Các hệ thống dịch vụ công trực tuyến của Bộ Thông tin và Truyền thông (sau đây gọi là các hệ thống dịch vụ công của Bộ): gồm Cổng dịch vụ công của Bộ và các hệ thống thông tin liên quan đến cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền.

4. Hệ thống xác thực người dùng tập trung: là hệ thống thông tin dùng chung có chức năng xác thực người dùng, cho phép tổ chức, cá nhân đăng nhập và khai báo một lần để thực hiện nhiều giao dịch với các hệ thống thông tin khác nhau, theo yêu cầu mức độ xác thực của từng hệ thống.

a) Hệ thống VNconnect: là hệ thống xác thực người dùng tập trung của Cổng dịch vụ công quốc gia;

b) Hệ thống MICconnect: là hệ thống xác thực người dùng tập trung của Bộ Thông tin và Truyền thông.

Tài khoản đã đăng ký trên hệ thống VNconnect được chấp nhận để đăng nhập trực tiếp vào các hệ thống dịch vụ công của Bộ theo cơ chế đăng nhập một lần.

5. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân: là không gian điện tử để hỗ trợ quản lý, lưu giữ thông tin, dữ liệu điện tử liên quan đến giao dịch hành chính của tổ chức, cá nhân đó, được thiết lập hệ thống thông tin lưu trữ kết nối với Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công của Bộ.

6. Tổ chức, cá nhân: là đối tượng có yêu cầu thực hiện thủ tục hành chính thuộc phạm vi giải quyết của Bộ Thông tin và Truyền thông trên môi trường điện tử và tổ chức, cá nhân khác có liên quan.

7. Tổ chức trung gian thanh toán: là tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán tham gia cung cấp dịch vụ thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công trực tuyến của Bộ Thông tin và Truyền thông.

8. Các từ ngữ khác sử dụng trong Quy chế này được giải thích tại Điều 3 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 (sau đây gọi tắt là Nghị định số 61/2018/NĐ-CP) và Điều 3 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 (sau đây gọi tắt là Nghị định số 45/2020/NĐ-CP) và các văn bản pháp luật có liên quan do các cơ quan có thẩm quyền ban hành.

#### **Điều 4. Nguyên tắc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử**

1. Việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử tại Bộ Thông tin và Truyền thông được thực hiện hợp pháp, hợp lý, khoa học; bảo đảm sự bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền, được theo dõi, giám sát, đánh giá đúng quy định của pháp luật.

2. Việc thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử không làm hạn chế hoặc phân biệt cách thức tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại Điều 16 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

3. Hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính đã gửi thành công từ Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công của Bộ, được cán bộ, công chức tiếp nhận, giải quyết phải gắn với trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ theo quy định của pháp luật.

4. Nguyên tắc khác về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử tại Bộ Thông tin và Truyền thông tuân thủ quy định tại Điều 4 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

#### **Điều 5. Cổng dịch vụ công của Bộ**

1. Chức năng cung cấp dịch vụ công trực tuyến:

a) Cung cấp thông tin về thủ tục hành chính, dịch vụ công trực tuyến gồm các thông tin cơ bản như: Mã số thủ tục hành chính, Mã định danh cơ quan; Mức độ dịch vụ công trực tuyến và các thông tin khác;

b) Tiếp nhận hồ sơ điện tử dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, mức độ 4;

c) Tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính/bưu chính công ích;

d) Tra cứu thông tin theo các mức độ xác thực;

đ) Hướng dẫn, hỗ trợ thực hiện thủ tục hành chính;

e) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính;

g) Đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, giải quyết phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân;

h) Thống kê, tổng hợp tình hình cung cấp, giải quyết thủ tục hành chính;

i) Xác thực người sử dụng khi truy cập vào hệ thống.

2. Chức năng một cửa điện tử

Hệ thống một cửa của Bộ được liên thông, tích hợp với Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công của Bộ và cung cấp các chức năng sau:

a) Tiếp nhận hồ sơ trực tiếp, hồ sơ trực tuyến của tổ chức, cá nhân; tự động sinh mã số hồ sơ thủ tục hành chính để theo dõi việc xử lý hồ sơ, trả kết quả;

b) Quản lý toàn bộ quá trình giải quyết đối với từng hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính trên cơ sở ghi nhận từng bước thực hiện của quá trình theo thời gian thực và lưu trữ thông tin lịch sử của việc giải quyết thủ tục hành chính;

c) Cung cấp tình trạng giải quyết thủ tục hành chính cho các hệ thống cung cấp các dịch vụ công có liên quan để công khai trực tuyến theo đúng quy định;

d) Quản lý việc thực hiện trách nhiệm giải trình của cơ quan, cán bộ, công chức, viên chức kể từ khi nhận được ý kiến của các tổ chức, cá nhân.

### **Điều 6. Mã số hồ sơ và các biểu mẫu trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính**

1. Mã số hồ sơ thủ tục hành chính được cấp tự động và sử dụng thống nhất trong các hoạt động giao dịch giữa các cơ quan có thẩm quyền với tổ chức, cá nhân và giữa các cơ quan với nhau.

2. Cán bộ, công chức cập nhật thông tin giải quyết theo Mã số hồ sơ thủ tục hành chính qua chức năng một cửa điện tử.

3. Cấu trúc mã số hồ sơ thủ tục hành chính bao gồm:

a) Mã định danh của cơ quan có thẩm quyền được cấu trúc tuân thủ theo Thông tư số 10/2016/TT-BTTTT ngày 01/4/2016 của Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành “Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về cấu trúc mã định danh và định dạng dữ liệu gói tin phục vụ kết nối các hệ thống quản lý văn bản và điều hành”;

b) Dãy số tự nhiên gồm ngày, tháng, năm tiếp nhận, số thứ tự hồ sơ tiếp nhận trong ngày.

4. Quy định cụ thể chi tiết mã số hồ sơ, mã ngành, mã lĩnh vực thủ tục hành chính được thực hiện theo Điều 19, Điều 20 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

5. Các biểu mẫu trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính được nêu cụ thể tại Phụ lục kèm theo Quyết định này.

### **Điều 7. Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân**

Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân được thực hiện theo quy định tại Điều 16 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

### **Điều 8. Phương thức thực hiện thủ tục hành chính**

Tổ chức, cá nhân lựa chọn thực hiện thủ tục hành chính bằng các phương thức sau:

1. Sử dụng dịch vụ công trực tuyến của Bộ Thông tin và Truyền thông được cung cấp trên Cổng dịch vụ công quốc gia và các hệ thống dịch vụ công của Bộ.

2. Trực tiếp tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính; thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật.

## **Chương II**

### **QUY TRÌNH THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN MÔI TRƯỜNG ĐIỆN TỬ**

#### **Điều 9. Quy định đăng ký và đăng nhập tài khoản**

##### **1. Đăng ký tài khoản**

a) Tài khoản thực hiện các thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ Thông tin và Truyền thông trên môi trường điện tử bao gồm:

- Tài khoản đăng ký tại Cổng dịch vụ công của Bộ;
- Tài khoản đăng ký tại hệ thống thông tin liên quan đến dịch vụ công trực tuyến khác của cơ quan có thẩm quyền đã được liên kết với hệ thống MICconnect;
- Tài khoản đăng ký tại Cổng dịch vụ công quốc gia hoặc được liên kết với hệ thống VNconnect.

b) Tài khoản hợp lệ là tài khoản được quy định tại điểm a Khoản 1 Điều này đã được xác minh thông tin cung cấp kèm theo là chính xác thông qua việc so sánh, đối chiếu với các thông tin, dữ liệu cơ quan có thẩm quyền đang quản lý hoặc với các bằng chứng tổ chức, cá nhân cung cấp;

c) Việc tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử tại Bộ Thông tin và Truyền thông chỉ được thực hiện khi hồ sơ được gửi từ tài khoản hợp lệ;

d) Thông tin tổ chức, cá nhân đã đăng ký nếu còn giá trị sử dụng theo quy định thì sẽ được tự động điền vào các biểu mẫu điện tử.

##### **2. Đăng nhập tài khoản**

a) Tổ chức, cá nhân đăng nhập tài khoản bằng cách truy cập vào địa chỉ Cổng dịch vụ công quốc gia, các hệ thống dịch vụ công của Bộ và thực hiện xác thực điện tử người dùng (qua hệ thống VNconnect hoặc MICconnect);

b) Tổ chức, cá nhân đăng nhập và xác thực thành công trên Cổng dịch vụ công quốc gia được đăng nhập trực tiếp vào các hệ thống dịch vụ công của Bộ theo cơ chế đăng nhập một lần. Trường hợp tài khoản chưa được liên kết với hệ thống MICconnect thì sau khi đăng nhập vào các hệ thống dịch vụ công của

Bộ, tổ chức, cá nhân sẽ phải thực hiện bước so sánh, đối chiếu và đồng bộ thông tin tài khoản với hệ thống MICconnect;

c) Mức độ bảo đảm khi đăng nhập tài khoản cho phép thực hiện thủ tục hành chính có yêu cầu xác thực bằng hoặc thấp hơn.

**Điều 10. Chuẩn bị và nộp hồ sơ điện tử thực hiện thủ tục hành chính**

1. Tổ chức, cá nhân chuẩn bị hồ sơ điện tử, kê khai mẫu đơn, tờ khai điện tử theo yêu cầu:

a) Sau khi đăng nhập thành công vào các hệ thống dịch vụ công của Bộ, thực hiện khai mẫu đơn, tờ khai trên các biểu mẫu điện tử được cung cấp trực tuyến;

b) Đăng tải các giấy tờ, tài liệu điện tử được cơ quan nhà nước có thẩm quyền ký số, chứng thực hoặc dẫn nguồn tài liệu từ Kho quản lý dữ liệu điện tử của tổ chức, cá nhân;

c) Ký chữ ký số vào mẫu đơn, tờ khai, giấy tờ tài liệu điện tử nếu có yêu cầu trước khi nộp hồ sơ.

2. Tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ điện tử đã hoàn thành kê khai đầy đủ mẫu đơn, tờ khai đến cơ quan có thẩm quyền để được tiếp nhận. Thông tin, dữ liệu về hồ sơ điện tử hợp lệ sẽ được lưu giữ và điền tự động trong các biểu mẫu điện tử, hồ sơ điện tử khi thực hiện các thủ tục hành chính lần sau theo nhu cầu của tổ chức, cá nhân.

**Điều 11. Tiếp nhận, chuyển xử lý thủ tục hành chính**

1. Các hệ thống dịch vụ công của Bộ tiếp nhận yêu cầu, kiểm tra tự động về mặt kỹ thuật, nếu hồ sơ đã đủ các thành phần theo yêu cầu và bảo đảm về kỹ thuật thì phản hồi tự động xác nhận tổ chức, cá nhân đã gửi đăng ký hồ sơ thành công và thông báo về thời gian tiếp nhận chính thức hồ sơ.

2. Cán bộ, công chức đăng nhập vào Hệ thống một cửa của Bộ và kiểm tra hồ sơ điện tử của tổ chức, cá nhân cung cấp và gửi đến.

a) Gửi thông tin thông báo việc tiếp nhận chính thức hoặc yêu cầu chỉnh sửa, bổ sung đầy đủ hồ sơ cho tổ chức, cá nhân;

b) Kiểm tra tính chính xác của thông tin tại mẫu đơn, tờ khai của tổ chức, cá nhân; kiểm tra thông tin chữ ký số để bảo đảm tính xác thực, tính hợp lệ, chính xác, nguyên vẹn đối với các thành phần hồ sơ đã được đăng tải, dẫn nguồn, các thành phần hồ sơ theo yêu cầu chứng thực điện tử; kiểm tra chữ ký số được thực hiện theo quy định của Luật Giao dịch điện tử.

3. Hồ sơ sau khi kiểm tra nếu đủ các điều kiện tiếp nhận sẽ được cung cấp mã số hồ sơ thủ tục hành chính và được chuyển đến cán bộ, công chức xử lý theo quy định tại cơ quan có thẩm quyền.



a) Thời gian chuyển hồ sơ trong ngày làm việc hoặc chuyển vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp hồ sơ được tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày;

b) Tổ chức, cá nhân sử dụng mã số hồ sơ thủ tục hành chính này để tra cứu tình trạng giải quyết thủ tục hành chính tại Cổng dịch vụ công của Bộ.

4. Những thông tin, thành phần hồ sơ sau khi được cơ quan, đơn vị giải quyết thủ tục hành chính tiếp nhận và ghi nhận tính chính xác, nếu được tổ chức, cá nhân đồng ý sẽ được lưu giữ tại Kho quản lý dữ liệu điện tử.

### **Điều 12. Giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Cơ quan có thẩm quyền tiến hành xử lý hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân theo đúng thời gian quy định trên Hệ thống một cửa điện tử của Bộ và thông báo kết quả phê duyệt hoặc không phê duyệt hồ sơ thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân. Trường hợp hồ sơ không được phê duyệt phải nêu rõ lý do và thông báo cho tổ chức, cá nhân được biết. Hình thức thông báo được thực hiện theo khoản 2 Điều 18 của Quy chế này.

2. Quy trình giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính cụ thể chi tiết thực hiện theo Điều 19 của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

### **Điều 13. Sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ điện tử**

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện sửa đổi, bổ sung thành phần hồ sơ thủ tục hành chính trên các hệ thống dịch vụ công của Bộ theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

2. Việc sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ thủ tục hành chính được lưu lại lịch sử sửa đổi và không làm thay đổi mã hồ sơ thủ tục hành chính.

3. Hình thức sửa đổi, bổ sung hồ sơ điện tử bao gồm:

a) Tạo lập thông tin sửa đổi, bổ sung theo tiêu chí, định dạng theo hướng dẫn và gửi đến các hệ thống dịch vụ công của Bộ;

b) Khai báo trực tiếp trên Cổng dịch vụ công của Bộ.

### **Điều 14. Tra cứu hồ sơ điện tử thủ tục hành chính**

1. Tổ chức, cá nhân đăng nhập trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công của Bộ mã số hồ sơ đã được cấp để tra cứu quá trình giải quyết thủ tục hành chính, đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính và thực hiện các giao dịch khác với các cơ quan có thẩm quyền.

2. Kết quả tra cứu tiến trình xử lý hồ sơ thủ tục hành chính bao gồm các nội dung sau: số biên nhận; người nộp; ngày nhận; ngày hẹn trả; tình trạng; tên thủ tục; xem chi tiết quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

**Điều 15. Thanh toán trực tuyến trong giải quyết thủ tục hành chính**

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính (nếu có) khi nhận được thông báo từ cơ quan có thẩm quyền theo quy định tại Điều 22 của Nghị định 61/2018/NĐ-CP; Điều 13 của Nghị định 45/2020/NĐ-CP.

2. Tổ chức, cá nhân nộp phí, lệ phí thông qua chức năng thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ công của Bộ, Hệ thống hỗ trợ thanh toán dịch vụ công trực tuyến toàn quốc do Bộ Thông tin và Truyền thông quản lý và các hệ thống thanh toán trực tuyến khác được Bộ Thông tin và Truyền thông chấp thuận.

3. Việc thanh toán trực tuyến trên Cổng dịch vụ công quốc gia được thực hiện theo hướng dẫn của Văn phòng Chính phủ.

4. Quy trình thanh toán trên Cổng dịch vụ công của Bộ được quy định như sau:

a) Sau khi đăng nhập thành công, tổ chức, cá nhân nhận thông tin về nộp phí, lệ phí giải quyết thủ tục hành chính, tiến hành lựa chọn phương thức thanh toán theo khoản 1 Điều 22 của Nghị định 61/2019/NĐ-CP và xác nhận việc thanh toán;

b) Trường hợp không thực hiện đăng nhập bằng tài khoản trên Cổng dịch vụ công của Bộ, tổ chức, cá nhân thực hiện thanh toán bằng tài khoản của Ngân hàng hoặc tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán đã liên kết với Cổng dịch vụ công của Bộ.

5. Thời điểm, mức nộp phí, lệ phí, chứng từ nộp ngân sách, phí dịch vụ thanh toán trực tuyến thực hiện theo quy định tại các khoản 3, 4, 5, 6 Điều 13 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

6. Quản lý tài khoản phí, lệ phí

a) Văn phòng Bộ quản lý tài khoản phí, lệ phí theo quy định của pháp luật đối với các dịch vụ công trực tuyến do Vụ Bưu chính và các đơn vị tham mưu khác cung cấp trên Cổng dịch vụ công của Bộ;

b) Các cơ quan có thẩm quyền khác quản lý tài khoản phí, lệ phí theo quy định của pháp luật đối với các dịch vụ công trực tuyến do đơn vị mình cung cấp.

7. Trách nhiệm của các bên liên quan đối với việc thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính trong giải quyết thủ tục hành chính theo quy định tại các khoản 7, 8, 9 Điều 13 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

**Điều 16. Thông báo tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

1. Cơ quan có thẩm quyền thông báo tình hình tiếp nhận, yêu cầu sửa đổi, bổ sung thông tin hồ sơ, trạng thái xử lý, kết quả thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân.

2. Hình thức gửi thông tin thông báo tình hình, kết quả giải quyết thủ tục hành chính bao gồm:

- a) Qua chức năng thông báo trên các hệ thống dịch vụ công;
- b) Qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại;
- c) Qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép.

3. Cơ quan có thẩm quyền gửi trước bản điện tử dự thảo kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân xác nhận thông tin.

4. Cơ quan có thẩm quyền trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định tại văn bản quy phạm pháp luật chuyên ngành, đồng thời trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính bản điện tử cho tổ chức, cá nhân.

5. Kết quả điện tử phải bảo đảm đầy đủ nội dung thành phần, bảo mật thông tin theo quy định. Bản điện tử kết quả giải quyết thủ tục hành chính có ký số hợp lệ có giá trị pháp lý như văn bản giấy.

6. Khuyến khích trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính trực tuyến hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích.

### **Điều 17. Đánh giá quá trình giải quyết thủ tục hành chính**

1. Tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết hoặc đã giải quyết xong thủ tục hành chính truy cập vào Cổng dịch vụ công của Bộ để thực hiện đánh giá quá trình giải quyết thủ tục hành chính.

2. Triển khai hệ thống thông tin đánh giá trực tuyến việc giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử tại Bộ Thông tin và Truyền thông đáp ứng đầy đủ quy định tại Điều 31 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP.

### **Điều 18. Lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính**

1. Việc lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử có giá trị như lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính dạng văn bản giấy.

2. Cơ quan có thẩm quyền thực hiện lưu trữ hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử phải bảo đảm các quy định tại khoản 1 Điều 15 Luật Giao dịch điện tử.

3. Hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử được lưu trữ theo quy định của pháp luật chuyên ngành, phù hợp với môi trường, điều kiện lưu trữ điện tử và các quy định có liên quan của pháp luật về lưu trữ; bảo đảm bảo mật thông tin theo quy định tại Điều 46 Luật Giao dịch điện tử.

### **Điều 19. Chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử ra văn bản giấy**

Tổ chức, cá nhân và cơ quan có thẩm quyền in hồ sơ kết quả giải quyết

thủ tục hành chính điện tử ra bản giấy khi có nhu cầu. Việc chuyển đổi hồ sơ, kết quả giải quyết thủ tục hành chính điện tử ra văn bản giấy thực hiện theo Điều 18 Nghị định 45/2020/NĐ-CP.

**Điều 20. Yêu cầu cấp bản sao điện tử có giá trị pháp lý**

Yêu cầu về cấp bản sao điện tử có giá trị pháp lý được thực hiện theo Điều 10 Nghị định 45/2020/NĐ-CP.

**Điều 21. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính**

1. Chức năng tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Cổng dịch vụ công của Bộ được kết nối với Cổng dịch vụ công quốc gia.

2. Quy trình thực hiện việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính:

a) Tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị liên quan đến quy định thủ tục hành chính trên Cổng dịch vụ công của Bộ;

b) Đơn vị phụ trách Kiểm soát thủ tục hành chính của Bộ đánh giá, phân loại, tiếp nhận và phân cấp cho các cơ quan có thẩm quyền xử lý;

c) Cơ quan có thẩm quyền giải quyết, cập nhật các phản ánh, kiến nghị rồi chuyển lại cho đơn vị phụ trách Kiểm soát thủ tục hành chính của Bộ;

d) Kết quả giải quyết phản ánh, kiến nghị được công khai trên Cổng dịch vụ công quốc gia.

### **Chương III**

#### **QUY ĐỊNH TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN MÔI TRƯỜNG ĐIỆN TỬ**

**Điều 22. Trách nhiệm của Văn phòng Bộ**

1. Tổng hợp, tiếp nhận và phân công việc trả lời phản ánh, kiến nghị liên quan đến thực hiện thủ tục hành chính của Bộ Thông tin và Truyền thông; công khai trên hệ thống xử lý phản ánh kiến nghị của Cổng dịch vụ công quốc gia.

2. Chủ trì xây dựng, trình ban hành quy trình nội bộ, quy trình điện tử thực hiện thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của Bộ.

**Điều 23. Trách nhiệm của Trung tâm Thông tin**

1. Tổ chức triển khai và hướng dẫn thực hiện Quy chế này trong phạm vi của Bộ Thông tin và Truyền thông, định kỳ báo cáo Lãnh đạo Bộ về thông tin, tình hình thực hiện.

2. Quản lý, vận hành Cổng dịch vụ công của Bộ theo quy định tại Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan, bảo đảm hệ thống hoạt động liên tục, thông suốt, an toàn và đúng mục đích.

3. Hỗ trợ các cơ quan có thẩm quyền của Bộ trong quá trình thực hiện xảy ra sự cố nếu có yêu cầu, bảo đảm hệ thống vận hành thông suốt.

4. Chủ trì việc thực hiện liên thông, đồng bộ cơ sở dữ liệu; áp dụng tiêu chuẩn kỹ thuật, bảo đảm tính tương thích, thông suốt trong quá trình chia sẻ, trao đổi thông tin giữa các kênh thông tin điện tử, thông tin đa phương tiện của Bộ Thông tin và Truyền thông với các cơ quan, đơn vị và tổ chức, cá nhân.

#### **Điều 24. Trách nhiệm của Vụ Kế hoạch - Tài chính**

1. Chủ trì, phối hợp với Trung tâm Thông tin bố trí kinh phí thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử, bảo trì hệ thống dịch vụ công, kết nối liên thông với Cổng dịch vụ công quốc gia trong tổng kinh phí chi thường xuyên hàng năm của Bộ và các nguồn hợp pháp khác theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước.

2. Hướng dẫn việc đăng ký, sử dụng kinh phí đầu tư đối với xây dựng, nâng cấp cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin đối với các hệ thống dịch vụ công của Bộ theo quy định của pháp luật về đầu tư công và pháp luật khác có liên quan.

#### **Điều 25. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền**

1. Thủ trưởng các cơ quan có thẩm quyền chỉ đạo, bảo đảm việc tuân thủ các quy định tại Quy chế này trong phạm vi tổ chức, quyền hạn của mình. Bố trí đủ nhân lực phụ trách xử lý, giải quyết thủ tục hành chính thuộc trách nhiệm của cơ quan, đơn vị mình theo đúng thời hạn quy định.

2. Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến theo đúng quy trình giải quyết thủ tục hành chính; bảo đảm thuận tiện, tiết kiệm thời gian, chi phí đi lại, không gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân.

3. Cán bộ, công chức của các cơ quan có thẩm quyền sử dụng Cổng dịch vụ công và Hệ thống một cửa của Bộ theo chức năng, nhiệm vụ được giao xử lý, giải quyết thủ tục hành chính được cấp một tài khoản (tên đăng nhập và mật khẩu) để đăng nhập vào hệ thống và có trách nhiệm bảo mật thông tin về tài khoản của mình.

4. Thủ trưởng các cơ quan có thẩm quyền chịu trách nhiệm trước Bộ trưởng về sự chính xác, kịp thời, đầy đủ và trung thực thông tin được cung cấp lên Cổng dịch vụ công của Bộ.

5. Chủ trì xây dựng, cập nhật quy trình nội bộ, quy trình điện tử thực hiện thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của đơn vị.

6. Chủ động trong kết nối, tích hợp hệ thống dịch vụ công của đơn vị mình (nếu có) với Cổng dịch vụ công của Bộ để đáp ứng với yêu cầu của Cổng dịch vụ công quốc gia theo hướng dẫn của Trung tâm Thông tin.

7. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền về thanh toán trực tuyến trong giải quyết thủ tục hành chính:

a) Trường hợp cơ quan có thẩm quyền là chủ quản hệ thống thông tin cung cấp dịch vụ công trực tuyến tại đơn vị cần thực hiện tích hợp, đồng bộ thông tin dữ liệu liên quan đến yêu cầu thực hiện nghĩa vụ tài chính trong giải quyết thủ tục hành chính của tổ chức, cá nhân với Cổng dịch vụ công của Bộ;

b) Kết nối, tích hợp, triển khai dịch vụ thanh toán trực tuyến nghĩa vụ tài chính đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết; định kỳ đối soát bảo đảm khớp, đúng dữ liệu giữa các bên tham gia thanh toán; trường hợp có chênh lệch thì các bên tìm hiểu nguyên nhân và phối hợp xử lý;

c) Cung cấp đầu mối thực hiện nghiệp vụ thanh quyết toán, giải quyết tra soát khiếu nại đối với thanh toán trực tuyến lên Cổng dịch vụ công của Bộ.

### **Điều 26. Trách nhiệm và hành vi không được làm của cán bộ, công chức**

1. Trách nhiệm của cán bộ, công chức tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử:

a) Theo chức năng được phân công thực hiện tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính đúng trình tự và thời gian quy định;

b) Kiểm tra tính chính xác, đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ, kịp thời phản hồi thông tin và hướng dẫn, hỗ trợ cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

c) Tận dụng các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu sẵn có, chủ động trong phối hợp nội bộ giữa các bộ phận liên quan để giảm bớt thời gian, chi phí, tạo thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính.

2. Các hành vi không được làm của cán bộ, công chức tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính trên môi trường điện tử:

a) Không tự ý yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung giấy tờ, tài liệu bằng văn bản giấy đối với các thành phần hồ sơ đã được ký số hợp lệ hoặc đang còn giá trị do cơ quan có thẩm quyền quản lý, lưu trữ và chia sẻ;

b) Trách nhiệm, hành vi không được làm khác của cán bộ, công chức được quy định tại Khoản 1, Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP và Điều 6 Nghị định số 45/2020/NĐ-CP.

## **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 27. Chế độ báo cáo**

1. Định kỳ 06 (sáu) tháng Trung tâm Thông tin có trách nhiệm báo cáo Lãnh đạo Bộ về:

- Tình hình thực hiện dịch vụ công trực tuyến trên Cổng dịch vụ công của Bộ.
- Tình hình thực hiện kế hoạch nâng cấp Cổng dịch vụ công của Bộ;

tích hợp kết nối các hệ thống dịch vụ công của Bộ.

- Báo cáo được gửi Lãnh đạo Bộ và các cơ quan có thẩm quyền.

2. Định kỳ 06 (sáu) tháng, trước ngày 10/6 và 10/12, Cục Tin học hóa, Trung tâm Thông tin và các cơ quan, đơn vị thực hiện thủ tục hành chính phối hợp cung cấp thông tin về tình hình thực hiện Nghị định số 45/2020/NĐ-CP, gửi báo cáo về Văn phòng Bộ để tổng hợp, báo cáo Văn phòng Chính phủ.

**Điều 28. Khen thưởng, xử lý vi phạm**

1. Cơ quan, đơn vị thực hiện tốt Quy chế này sẽ được xem xét đề xuất khen thưởng hàng năm theo quy định.

2. Cơ quan, đơn vị vi phạm Quy chế này, tùy theo tính chất, mức độ vi phạm có thể bị xử lý kỷ luật hoặc các hình thức xử lý khác theo quy định pháp luật có liên quan.

**Điều 29. Tổ chức thực hiện**

Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có khó khăn vướng mắc, các cơ quan, đơn vị phản ánh về Trung tâm Thông tin để tổng hợp, trình Bộ trưởng xem xét, quyết định./.

## PHỤ LỤC

### Danh mục các biểu mẫu giải quyết thủ tục hành chính

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-BTTTT ngày tháng năm 2020  
của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

STT	Danh mục biểu mẫu	Nội dung
1	Mẫu số 01	Mẫu giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
2	Mẫu số 02	Mẫu phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ
3	Mẫu số 03	Mẫu phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ
4	Mẫu số 04	Mẫu phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả
5	Mẫu số 05	Mẫu phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
6	Mẫu số 06	Mẫu sổ theo dõi hồ sơ



BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG  
TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ

Mẫu số 01  
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:

Hà Nội, ngày tháng năm

**GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ**

**Mã hồ sơ: .....**

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả .....

Tiếp nhận hồ sơ của: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: ..... Email: .....

Nội dung giải quyết: .....

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1. ....

2. ....

3. ....

4. ....

...

Số lượng hồ sơ: ..... (bộ).

Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là: ..... (ngày).

Thời gian nhận hồ sơ: .... giờ .... phút .... ngày .... tháng .... năm .....

Thời gian trả kết quả giải quyết: ... giờ ... phút ... ngày ... tháng ... năm .....

Đăng ký nhận kết quả tại: .....

Vào sổ theo dõi hồ sơ, Quyển số: ..... Số thứ tự .....

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**

(Ký và ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Chữ ký số của người tiếp nhận hồ  
sơ nếu là biểu mẫu điện tử)

BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG  
TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ

Mẫu số 02  
 CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:

*Hà Nội, ngày tháng năm*

**PHIẾU YÊU CẦU BỔ SUNG VÀ HOÀN THIỆN HỒ SƠ**

Hồ sơ của: .....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: ..... Email: .....

Yêu cầu hoàn thiện hồ sơ gồm những nội dung sau:

1. ....

2. ....

3. ....

4. ....

...

Lý do: .....

Trong quá trình hoàn thiện hồ sơ nếu có vướng mắc, Ông/bà liên hệ với  
 ..... Số điện thoại ..... để được hướng dẫn.

**NGƯỜI HƯỚNG DẪN**

*(Ký và ghi rõ họ tên)*

*(Chữ ký số của người tiếp nhận hồ  
 sơ nếu là biểu mẫu điện tử)*

BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG  
TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ

Mẫu số 03  
CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:

*Hà Nội, ngày tháng năm*

**PHIẾU TỪ CHỐI TIẾP NHẬN GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả .....

Tiếp nhận hồ sơ của: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại: ..... Email: .....

Nội dung yêu cầu giải quyết: .....

Qua xem xét, Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thông báo không tiếp nhận, giải quyết hồ sơ này với lý do cụ thể như sau:

.....  
.....  
.....

Xin thông báo cho Ông/bà được biết và thực hiện./.

**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)  
(Chữ ký số của người tiếp nhận hồ  
sơ nếu là biểu mẫu điện tử)

BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG  
TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ

Số:

Mẫu số 04  
 CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày tháng năm

**GIẤY HẸN LẠI NGÀY TRẢ KẾT QUẢ**

Kính gửi: .....

Ngày ... tháng ... năm ..., (*tên cơ quan, đơn vị*) tiếp nhận giải quyết hồ sơ đề nghị giải quyết thủ tục hành chính (*tên thủ tục hành chính*) của Ông/Bà/Tổ chức; mã số .....

Thời gian hẹn trả kết quả giải quyết hồ sơ: ... giờ ... phút, ... ngày ... tháng ... năm .....

Tuy nhiên đến nay, (*tên cơ quan, đơn vị*) chưa trả kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà/Tổ chức đúng thời hạn quy định ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Lý do: .....

(*Tên cơ quan, đơn vị*) sẽ trả kết quả giải quyết hồ sơ cho Ông/Bà/Tổ chức vào: ngày ..... tháng ..... năm .....

Mong nhận được sự thông cảm của Ông/Bà/Tổ chức vì sự chậm trễ này./.

**THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ**

(*Ký và ghi rõ họ tên*)

(*Chữ ký số của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị nếu là biểu mẫu điện tử*)

BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG  
TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ

Mẫu số 05  
CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:

*Hà Nội, ngày tháng năm*

**PHIẾU KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT HỒ SƠ**

Mã số hồ sơ: .....

Tổ chức/cá nhân nộp hồ sơ: .....

Số điện thoại: ..... Email: .....

Tên thủ tục hành chính: .....

Cơ quan, đơn vị giải quyết hồ sơ: .....

Thời gian tiếp nhận: .....

Thời gian hẹn trả: .....

STT	Người giao	Người nhận	Thời gian giao, nhận hồ sơ	Nội dung / Kết quả giải quyết	Ghi chú

BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG  
TÊN CƠ QUAN ĐƠN VỊ

Số:

Mẫu số 06  
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày tháng năm

**SỔ THEO DÕI HỒ SƠ**

TT	Mã hồ sơ	Tên TTHC	Tên tổ chức, cá nhân	Địa chỉ	Số điện thoại	Phương thức tiếp nhận	Ngày tiếp nhận	Ngày hẹn trả	Ngày trả thực tế	Trả kết quả (Đúng hạn/ Quá hạn)	Phương thức nhận kết quả	Ký nhận

**Ghi chú:** Sổ theo dõi hồ sơ được lập theo từng lĩnh vực hoặc nhóm lĩnh vực của cơ quan đơn vị tiếp nhận hồ sơ.